**ANNO SCOLASTICO 2010-2011**



**MANUALE per la QUALITA’**

**Istituto Tecnico Industriale- LS**

**“F.Giordani”**

secondo la NORMA UNI-EN ISO 9004:2009

COPIA OPERATIVA (CONTROLLATA) N°\_\_\_\_\_\_\_

n. b. copia controllata è una copia che viene aggiornata con continuità anche dopo la distribuzione

COPIA INFORMATIVA (NON CONTROLLATA)N°\_\_\_\_\_\_\_

EDIZIONE N° \_\_\_\_ REV. 4 EMESSA IN DATA 30 - 05-2012

Questo Manuale è di proprietà dell’Istituto. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti anche parziali a terzi deve essere autorizzata dalla Direzione che lo ha approvato e ne ha curato l’emissione

Emesso e Approvato dalla Direzione della scuola

**INDICE GENERALE**

Cap.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

* 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
  2. .1 GENERALITA’ SUL MANUALE

1.2.2 GENERALI TA’ SULL’ISTITUTO

1.2.3 LE ATTIVITA’ DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI

Cap. 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Cap. 3 TERMINI E DEFINIZIONI

Cap. 4 GESTIRE UNA ORGANIZZAZIONE PER IL SUCCESSO DUREVOLE

* 1. GENERALITA’
  2. SUCCESSO DUREVOLE
  3. IL CONTESTO DELL’ORGANIZZAZIONE
  4. PARTI INTERESSATE, ESIGENZE E ASPETTATIVE

Cap. 5 STRATEGIA E POLITICA

GENERALITÀ

5.2 FORMULAZIONE DELLA STRATEGIA POLITICA

5.3 ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA POLITICA

5.3.1 GENERALITÀ

5.3.2 PROCESSI E PRASSI

5.3.3 ATTUAZIONE

5.4 COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA POLITICA

Cap. 6 GESTIONE DELLE RISORSE

* 1. GENERALITA’
  2. RISORSE FINANZIARIE
  3. PERSONE DELL’ORGANIZZAZIONE
     1. GESTIONE DELLE PERSONE
     2. COMPETENZA DELLE PERSONE
     3. COINVOLGIMENTO E MOTIVAZIONE DELLE PERSONE
  4. FORNITORI E PARTNER
     1. GENERALITA’
     2. SCELTA, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLE CAPACITA’ DI FORNITORI E PARTNER
  5. INFRASTRUTTURE
  6. AMBIENTE DI LAVORO
  7. CONOSCENZA, INFORMAZIONE E TECNOLOGIA
     1. GENERALITA’
     2. CONOSCENZE
     3. INFORMAZIONI
     4. TECNOLOGIA
  8. RISORSE NATURALI

Cap. 7 GESTIONE DEI PROCESSI

* 1. GENERALITA’
  2. PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI
  3. RESPONSABILITA’ ED AUTORITA’ RELATIVE AI PROCESSI

Cap. 8 MONITORAGGIO, MISURAZIONI, ANALISI E RIESAME

* 1. GENERALITA’
  2. MONITORAGGIO
  3. MISURAZIONE
     1. GENERALITA’
     2. INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE
     3. AUDIT INTERNO
     4. AUTOVALUTAZIONE
     5. BENCHMARKING
  4. ANALISI

RIESAME DELLE INFORMAZIONI PROVENIENTI DA MONITORAGGIO, MISURAZIONE ED ANALISI

Cap. 9 MIGLIORAMENTO, INNOVAZIONE E APPRENDIMENTO

9.1 GENERALITA’

9.2 MIGLIORAMENTO

9.3 INNOVAZIONE

9.3.1 GENERALITA’

9.3.2 APPLICAZIONE

9.3.3 TEMPISTICA

9.3.4. PROCESSO

9.3.5 RISCHI

9.4 APPRENDIMENTO

CAPITOLO 1

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

* 1. **SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE**

Il presente Manuale è stato redatto in linea con la Norma ISO 9004:2009 e con la consulenza tecnica del Polo Qualità di Napoli allo scopo di:

1. garantire la Qualità dell’Istituzione scolastica mediante:

* la descrizione sintetica delle funzioni scolastiche, dei compiti e delle responsabilità;
* l’illustrazione delle procedure di sistema che identificano, pianificano, realizzano e controllano le attività che influenzano la qualità dei servizi;

1. fungere da riferimento per gli addetti ai lavori e gli ispettori incaricati degli audit e delle ispezioni

interne/esterne.

1. coinvolgere tutto il personale nella definizione del Sistema e nel mantenimento della corrispondenza tra requisiti specificati e risultati, fino al costante miglioramento dei valori di tutti i parametri della qualità.

Il Manuale della Qualità rappresenta il sistema di gestione della qualità dell’Istituto ed è vincolante per tutte le persone che concorrono alla realizzazione delle Attività dell’Istituto stesso. Questo manuale deve essere letto ed utilizzato integrando il contenuto di ogni sezione con le procedure operative sotto elencate e riportate in allegato.

Corrispondenza tra capitoli e procedure

|  |  |
| --- | --- |
| **Capitoli del manuale della qualità** | **Procedure P** |
| **Cap. 1**  SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE |  |
| **Cap. 2**  Riferimenti Normativi |  |
| **Cap. 3**  **TERMINI E DEFINIZIONI** |  |
| **Cap. 4**  GESTIRE UN’ORGANIZZAZIONE PER IL SUCCESSO DUREVOLE |  |
| **Cap. 5**  STRATEGIA E POLITICA |  |
| **Cap. 6**  GESTIONE DELLE RISORSE |  |
| **Cap. 7**  GESTIONE DEI PROCESSI | **PQ.01** gestione DELLA DOCUMENTAZIONE dIDATTICA  PO.02 REALIZZAZIONE DELL’ATTIVITÀ DIDATTICA –  PO.03 GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA  PO.04 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI. |
| **Cap.8**  MONITORAGGIO, MISURAZIONI, ANALISI E RIESAME | PO.05 VERIFICHE ISPETTIVE;  PO.06 AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE  PO.07 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ. |
| **Cap.9**  MIGLIORAMENTO, INNOVAZIONE E APPRENDIMENTO | PO.08 PIANO DI MIGLIORAMENTO |

**1.2.1 GENERALITÀ SUL MANUALE**

Il manuale è il documento ufficiale che attesta l'impegno dell’ITIS “F. Giordani” ad operare in conformità alle norme. Le sue prescrizioni si applicano a tutte le funzioni, attività e servizi e a tutto il personale dell’Istituto. E’ sottoposto ad azione di controllo e di aggiornamento**. *La responsabilità dei contenuti del Manuale e delle Procedure è della Direzione, che ne approva la stesura e le revisioni.***

Il Manuale della Qualità è reso pubblico all'interno dell’Istituto mediante pubblicazione sul sito web [www.giordanicaserta.it](http://www.giordanicaserta.it) e consultabile in formato cartaceo presso l’Ufficio Tecnico dell’Istituto.

Tale documento include:

1. il campo di applicazione del Sistema Gestione Qualità

2. rimandi alle procedure documentate predisposte per il Sistema Gestione Qualità

3. una descrizione delle interazioni tra i processi del Sistema Gestione Qualità

**Documentazione**

La documentazione del Sistema di Gestione della Qualità comprende i seguenti documenti:

|  |  |
| --- | --- |
| **Manuale della Qualità** | È il documento che descrive in linee generali la struttura dell’Istituto e il SGQ, fornisce gli indirizzi per l’applicazione del SGQ, individua i criteri di gestione dei processi. |
| **Documenti di sistema** | |
| **Procedure** | Costituiscono la documentazione operativa dell’Istituto, descrivono le regole dei processi più significativi al fine di garantire la fornitura di servizi conformi ai requisiti specificati, attraverso modalità gestionali e operative proprie di ogni area presa in considerazione e riportano il ***chi, che cosa, quando, come e dove***delle varie attività.  L’elenco è conservato dal Responsabile SGQ e dal responsabile dell’Ufficio Tecnico ed è aggiornato annualmente. |
| **Istruzioni** | Sono documenti che trattano in modo dettagliato le attività citate nelle procedure e che permettono a tutto il personale di svolgere in modo professionale le proprie mansioni L’elenco è conservato dal Responsabile SGQ e dal responsabile dell’Ufficio Tecnico ed è aggiornato annualmente. |
| **Documenti di registrazione** | 1. *Documenti del SGQ:* finalizzati alla dimostrazione della conformità ed efficacia dell’applicazione del SGQ. 2. *Documenti per il riesame:* questionari, risultati verifiche ispettive, monitoraggi, reclami, ecc. 3. *Documenti relativi alle attività*: registri (personali, di classe, dei corsi di recupero, dei laboratori, dei Dipartimenti, verbali dei C.dC, …), esiti degli scrutini, piani di lavoro, programmazioni iniziali,compiti in classe, relazioni finali e programmi svolti. 4. *Documenti relativi ad attività extracurriculari: PON, POR ecc* 5. *Modulistica*, comprende documenti di sistema che possono essere richiamati nel Manuale o in Procedure, con cui l’Istituto fornisce evidenza dell'applicazione del SGQ. |
|  | |
| **Documenti di origine interna** | Assicurano un efficace funzionamento del SGQ: POF, Piano Annuale, Regolamento di Istituto, Regolamenti dei laboratori, |
| **Documenti di origine esterna** | Attinenti al SGQ. Leggi, circolari e decreti. Norme UNI. Contratti di lavoro. Gazzetta Ufficiale. |
| **Documenti contrattuali** | Contratti di fornitura  Contratti di prestazione d’opera |

**Procedure**

Le procedure documentate o scritte riportano:

* data di emissione
* Identificazione della loro revisione – eventualmente edizione
* Responsabilità della loro gestione– preparazione, verifica, approvazione e archiviazione.

Prima della loro emissione, sono condivise dal personale coinvolto e approvate.

I documenti richiesti dal Sistema di Gestione per la Qualità sono tenuti sotto controllo attraverso la/le procedura/e

PQ 01, indicata nell’elenco procedure e riportata nel prospetto precedente.

Tale procedura stabilisce le modalità necessarie per:

a) approvare i documenti, circa l’adeguatezza, prima della loro emissione

b) riesaminare, aggiornare (quando necessario) e riapprovare i documenti stessi

c) assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti

d) assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzazione

e) assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili

f) assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata

g) regoli l’archiviazione/ritiro delle versioni precedenti dei documenti

I Responsabili sono:

* Il Responsabile Gestione Qualità che mantiene aggiornata la lista di distribuzione del Manuale e delle Procedure e cura il riesame periodico dei documenti della qualità;
* La Direzione, che verifica ed approva tutti i documenti prima dell’emissione.
* Il Responsabile del procedimento

La revisione di un documento è regolata dall’apposita procedura: se si rende necessaria la revisione a seguito di variazioni della normativa o a seguito di modifiche di procedure, il CGQ elabora le modifiche che ritiene necessarie, le condivide con il DS che valuta ed approva. Non possono essere diffusi documenti privi dell’approvazione del DS.

Il manuale è revisionato annualmente insieme al POF.

**ELENCO PROCEDURE**

Le procedure sono puntualmente descritte nell’allegato “Procedure”.

PQ 01 Gestione della documentazione didattica

PQ 02 Realizzazione dell’attività didattica

PQ 03 Gestione della comunicazione interna ed esterna

PQ 04 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

PQ 05 - Verifiche Ispettive

PQ 06- Azioni correttive e preventive.

PQ 07 - Gestione delle non conformità

PQ 08 –Piano di miglioramento

**1.2.2 GENERALITA’ SULL’ISTITUTO**

**Dati anagrafici**

|  |  |
| --- | --- |
| **Intitolazione** | Istituto Tecnico Industriale – Liceo Scientifico opzione Scienze Applicate |
| **codice meccanografico** | CETF02000X |
| **Codice. Fiscale** |  |
| **sede centrale** | VIA LAVIANO 18 |
| **e-mail** | CETF02000X@istruzione.it |
| **Indirizzo web** | www.giordanicaserta.it |
| **Dirigente Scolastico** | Prof. Francesco Villari |

**Descrizione dell’Istituzione Scolastica**

L’ITI-LS occupa un’unica sede in Caserta alla via Laviano n°18.Tale sede è costituita da quattro plessi circondati da un’ampia area alberata, parte della quale riservata al parcheggio. Dei quattro plessi uno è riservato agli allievi del triennio, uno agli allievi del biennio e alle classi di Liceo, un terzo è riservato alla dirigenza ed ai servizi amministrativi, infine vi è una palestra adiacente ai laboratori di meccanica. Ampie aule ben esposte, spazi confortevoli e un notevole numero di laboratori accolgono, ogni mattina, circa 1600 alunni provenienti da varie zone della provincia casertana.

***Storia dell’Istituto***

L'Istituto iniziò la sua attività il 1° ottobre 1961**.** Sin dall'estate era stato affidato dal Provveditore agli Studi di Caserta, Alberto D'Onofrio, l'incarico al preside ing. Giuseppe Gorga di accogliere le iscrizioni per l'Istituto, prossimo all'apertura.

Ebbe come suo primo dirigente il Preside incaricato ing. **Carlo Carravetta,** nato a Napoli il 21.8.1902, proveniente dall'I.T.I.S. *"Volta"* **di Napoli,** presso cui, fin dal 1931, era ordinario di Meccanica, Macchine e Laboratorio. Fu nominato Preside di ruolo il 20.12.1963, morì a Napoli in attività di servizio, quale Preside del IV° I.T.I. di Napoli, il 15 marzo l96ó.

Il primo segretario fu il signor Vincenzo Ricciardi, che rimase nell’Istituto fino al pensionamento.

L'anno seguente, sempre grazie alla ricerca personale del Preside e delprof. Gigliofiorito, furono affittati i locali di Villa Rosa, sull'Appia, ove fu istituito il primo laboratorio tecnologico, con attrezzature all'avanguardia, tant'è che professori dell ' Università di Napoli, come il prof. Cittadini, se ne servivano per eseguire prove sui materiali. Intanto vi fu la simpatica lotta per la scelta del nome dell'Istituto. La spuntò il Preside che nel Consiglio di Amministrazione ottenne che l'Istituto fosse intitolato a Francesco Giordani, già titolare della cattedra di Chimica all'Università di Napoli, personalità nota nel mondo scientifico e soprattutto a generazioni di studenti che avevano frequentato facoltà scientifiche presso l'Ateneo partenopeo .

Intanto l'Istituto cresceva e apriva anche una sede staccata a Carinola.

Dovendosi reperire ulteriori locali, furono utilizzati alcuni scantinati del Liceo Scientifico *"Diaz",* ove trovarono collocazione i reparti di Macchine Utensili, Saldature e Aggiustaggio.

Il 1° ottobre 1964 subentrò il Preside incaricato, ing. **Lorenzo De Masi,** nato ad Airola il 19 gennaio l920, immesso in ruolo il 1° ottobre 1973. Proprio sotto la presidenza dell'ing. De Masi si ebbero i primi diplomati, nell'anno scolastico 1964-'65, prima dello scadere del quinquennio di vita dell'Istituto. Ciò perché, già nel 1961, furono istituite due classi seconde composte con alunni provenienti da altri istituti tecnici, di Napoli e di Benevento.

Cessato l'incarico di presidenza, l'ing. De Masi continuò l'insegnamento di Tecnologia Meccanica e Laboratorio nell'Istituto, ricoprendo anche la mansione di vicepreside.

Seguì nel 1°ottobre 1966 il Preside **Mario Siniscalchi,** nato a Napoli il 28 febbraio 1899, docente di Disegno tecnico dal 1° ottobre 1939, che guidò l'Istituto "Giordani" fino al 30 settembre 1969. L'Istituto industriale che era sorto per formare Periti Meccanici, col Preside Siniscalchi si ampliò inaugurando anche una specializzazione per Elettrotecnici. A Villa Rosa fu allestita una Sala Macchine Elettriche e un ricco laboratorio di Misure Elettriche.

Cresceva la necessità di spazio e il Preside Siniscalchi metteva in atto tutte le sue competenze di Ingegnere civile. Memorabile fu il suo *blitz* tra un sabato e una domenica, allorché con una squadra di operai eresse tramezzi in tempo di record, ricavando da un pianerottolo del Liceo Scientifico di Caserta un gruppo di aule, indispensabili per far fronte al continuo incremento degli iscritti.

Frattanto si affittavano il Palazzo Vescovile, sul Corso Trieste, e il Palazzo Landolfi in Corso Giannone, ove furono installati i Laboratori di Macchine Idrauliche, quelli di Aggiustaggio e furono ricavate alcune nuove aule. Nel contempo si lasciava Villa Rosa, ormai fatiscente; nuovi locali furono, in seguito, presi in locazione in Via Ricciarelli e in Via Tevere.

Si portava avanti, altresì, la pratica riguardante l'utilizzo dell'Ex ACI.

Nel volgere di qualche anno gli edifici dismessi dall'Ente divennero la sede principale dell'Istituto Industriale e solo il Palazzo Vescovile rimase in funzione, ad integrazione della nuova sede.

In questi anni sedi staccate dell'Istituto erano Carinola, Marcianise, Capriati al Volturno, Alife, Piedimonte e Capua; fu istituito anche un corso serale, affidato all'ing. Stefano Montuori, mentre il professore Raffaele Ruggiero dirigeva le sedi più lontane. Sempre dai verbali del C.d.A. risulta, inoltre, che presso la scuola prestavano la loro opera due medici sanitari, Eduardo Molfino, per la sede di Caserta, e Saverio Puoti, per le sedi staccate.

Il Preside Siniscalchi, collocato a riposo per raggiunti limiti d'età, morì a Napoli il 12 febbraio 1979. A lui subentrò l'ing. **Sabatino Rizzo,** nato a Napoli il 1 gennaio 1928, che guidò l'Istituto dal 1969 al 1973, il primo mese con incarico del Provveditore di Caserta Sillato. Fu immesso in ruolo l'1 novembre 1969. Divenne ispettore tecnico del Ministero della Pubblica Istruzione con nomina dal 10 settembre 1982.

Sotto la presidenza dell'ing. **Raffaele Toscano,** nato a Benevento il 6 febbraio 1926, proveniente dall'ITI-LS "Volta" di Aversa, l'Istituto acquistò nuova professionalità si aprì all'interesse delle nuove tecnologie elettroniche con l'istituzione della specializzazione di Elettronica. Rimase a Caserta dal 1° ottobre 1973 al 10 settembre 1985, sotto la sua presidenza ebbero fine le peregrinazioni di docenti e alunni, con l'assegnazione della nuova sede in Via Laviano. Il Preside Toscano riuscì ad ottenere i nuovi locali, ma questi, progettati nel lontano 1962, risultarono subito insufficienti, anche perché l’istituto aveva acquisito anche la specializzazione di Informatica ed era ancora accresciuta la sua popolazione. L'ing. Toscano si ritirò dal servizio al termine dell'anno scolastico 1984-'85.

Subentrò l'ing. **Pasquale Di Cecio,** nato a Larino (Campobasso) il 1° gennaio 1927 che resse l'Istituto dal 10 settembre 1985 al 31 agosto 1996. Sotto la sua Presidenza fu istituita la specializzazione di Chimica Industriale. Il crescente numero degli iscritti portò alla necessità di continuare ad utilizzare parte dell'Ex Aci in viale Lincoln e di riaprire i locali di Via Tevere, ciò fino a che i carabinieri ne posero la chiusura per inidoneità alla funzione.

L'ing. Di Cecio è stato un gentiluomo, cortese e disponibile con tutti, capace di districarsi nel mare di un'apparente confusione di carte, circolari e sperimentazioni che si aggiungevano, si estendevano, si scambiavano, intrecciandosi con le non poche incombenze dell'ordinaria amministrazione.

Con il Preside Di Cecio fu portata a termine un'altra ala dell'Istituto e finalmente si ebbe la tanto sospirata unificazione, di tutte le classi nella sola sede di Via Laviano.

Al Preside Di Cecio, deceduto purtroppo il 4 gennaio 1999, poco tempo dopo il pensionamento, seguì, per il solo anno 1996-'97, l'ing. **Raffaele Oliviero,** nato ad Ercolano il 22 ottobre 1938, proveniente dall'ITI-LS "G. Caso" di Piedimonte Malese. Mentre l'ing. Oliviero veniva trasferito all'ITI-LS "G. Marconi" di Nocera Inferiore, a lui subentrava l'attuale Preside dott. **Francesco Villari,** nato a Nola il 19 luglio 1942, già docente di Fisica, poi di Elettronica, in questo Istituto. Nominato Preside presso il Liceo Scientifico *"Luigi Cremona"* di Milano l'I settembre 1989, ha successivamente ricoperto tale incarico nei Licei di Amatrice, Anzio, Maddaloni e Mondragone.

Con il Preside Francesco Villari si è completata una nuova ala del plesso biennio, resasi necessaria per ospitare i quasi 1800 alunni che ogni anno scelgono l'ITI di Caserta per la loro formazione. Dall’ anno scolastico, 2001-2002, si è avuta l'istituzione del Liceo Scientifico Tecnologico e di una classe di Liceo Scientifico Tecnico-Ambientale, che proiettano la nostra scuola verso orizzonti ancora più ampi, rispondenti alle nuove istanze della società e del modello educativo.

Dall'anno scolastico 2002/2003, si sono aggiunte le specializzazioni di Costruzioni Aeronautiche e Tecnologie Alimentari che hanno ulteriormente arricchito l'offerta formativa dell'Istituto.

Con la Direttiva del Ministro dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca n. 57 del 15 luglio 2010, sono state definite le linee guida per il passaggio al nuovo ordinamento, come previsto all’articolo 8, comma 3 del d.P.R. 15 marzo 2010, n. 88, pertanto**, decorrere dall’a.s. 2010/11** **si è imposto il riassetto dell’Istituto Tecnico “F. Giordani”, la cui identità formativa poggia ora sui seguenti**

**indirizzi:**

* **Agraria e Agroindustria,**
* **Chimica, materiali e biotecnologie,**
* **Elettronica e Elettrotecnica,**
* **Informatica e Telecomunicazioni,**
* **Meccanica e Meccatronica ed Energia,**
* **Trasporti e Logistica,**

**Vi sono inoltre due corsi di Liceo Scientifico opzione Scienze Applicate.**

***Strutture***

Le attività dell’ITI – LS “Francesco Giordani” si svolgono su una superficie di 24.000 mq di cui 18.481,46 mq coperti, in particolare 6984,63 mq coperti per il biennio, 7767,39 mq per il triennio, 1000 mq per la palestra, 1369,44 per i capannoni, 1360 mq per la palazzina uffici che formano quattro diversi plessi:

* Plesso triennio (edificio A con 23 aule didattiche e 16 laboratori)
* Plesso reparto lavorazioni (edificio B con 9 laboratori)
* Plesso biennio e licei (edificio C con 44 aule didattiche e 13 laboratori)
* Palazzina uffici (edificio D) attivata dal mese di febbraio 2008.
* Una palestra

Gli edifici sono vasti, luminosi, in buone condizioni. Nella palazzina degli uffici vi è un Auditorium e nel plesso biennio si trova l’ Aula Magna

Le infrastrutture sono di proprietà della Provincia, che è quindi responsabile della loro corretta manutenzione, la Direzione, tuttavia, ha sempre prestato la massima attenzione alla loro cura e al corretto utilizzo.

***Risorse tecnologiche***

l'Istituto dedica una particolare attenzione al continuo aggiornamento delle **attrezzature tecnico-scientifiche*.*** Negli annisi è dotato di 31 laboratori, tutti con collegamento ad Internet, per la maggior parte bene attrezzati, sia a livello hardware che software, per le specifiche esigenze disciplinari, così ripartiti:

n. 6 Laboratori informatica e matematica

n. 6 laboratori di chimica

n. 1 laboratorio microbiologia

n. 1 laboratorio di scienze

n. 1 laboratori linguistico

n. 2 laboratori multimediali

n. 3 laboratori di fisica

n. 1 laboratori di automazione

n. 5 laboratorio di elettronica

n. 1 laboratorio di elettrotecnica

n. 1 laboratorio tecnologico meccanica

n. 1 laboratorio di macchine a controllo numerico

n. 1 laboratorio di disegno e CAD/CAM

n. 1 laboratorio di macchine utensili

n. 1 laboratorio di costruzioni aeronautiche

L’Istituto ha un proprio sito Web e da molti anni ha attivato la possibilità di controllare le assenze online per le famiglie degli allievi. Da quest’anno è stato adottato il registro elettronico che consente, alle famiglie di poter visionare anche i voti dei propri figli.

* + 1. **LE ATTIVITA’ DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI**

#### Offerta formativa:

La progettazione delle attività formative si articola in due filoni distinti:

* **formazione curricolare**
* **formazione extracurriculare.**

In entrambi i casi la responsabilità della progettazione è affidata al Collegio dei Docenti

#### Attività curricolari

Per quanto riguarda le attività curricolari, l’Istituto sta vivendo un momento di innovazione e di revisione dei curriculi, in quanto, essendo stata anticipata la scelta della specializzazione al primo anno dalla norma sul riordino dei cicli, vi è una sostanziale differenza nell’impostazione didattica delle programmazioni dei Consigli di Classe in particolare per quanto riguarda il biennio. È stato rivisto anche il curriculo delle classi del triennio dell’ITI-LS per far fronte alla riduzione di quattro ore settimanali del tempo scuola per le classi terze e quarte.

La formazione curricolare è finalizzata a far acquisire agli allievi le necessarie competenze per diventare periti preparati in possesso delle competenze previste dai profili in uscita.

Le programmazioni didattiche dei Consigli di Classe individuano le competenze trasversali da conseguire definendo gli indicatori di livello: livello base, medio ed esperto. Le programmazioni disciplinari, nel quadro delle competenze trasversali individuate e dei profili in uscita, definiscono le competenze disciplinari, le abilità da conseguire, i contenuti e gli obiettivi da raggiungere per ciascuna materia. Vengono definiti di conseguenza anche le modalità di verifica degli apprendimenti ed i criteri di valutazione.

Tutto in perfetta sinergia con i criteri deliberati dal Collegio dei Docenti e con quanto programmato dai Dipartimenti a cui è demandato il compito di valutare l’efficacia dell’attività didattica attraverso una verifica finale, per classi parallele. Dall’analisi dei risultati si perviene ad una valutazione dell’azione didattica, che nel caso di scostamenti rispetto ai risultati attesi, determina una rimodulazione della progettazione.

#### Attività extracurricolari

#### Svariate attività extracurricolari arricchiscono l’offerta formativa:

* Attività di Orientamento
* La Mostra del software realizzato dagli alunni e dei lavori prodotti durante l'Area di Progetto.
* Numerosi PON misure CI per , C4 (per la preparazione alle gare di Matematica, di Fisica, di Chimica, di Informatica), C6 (Impresa Formativa Simulata), B1 per l’aggiornamento metodologico dei docenti.
* POR nazionali o promossi dalla Regione Campania, tra cui i progetti “Aree a rischio” e “Scuole Aperte”
* La scuola è test center per l’ECDL, e per il Trinity
* Laboratorio musicale
* Giornalino di Istituto.

La scuola, inoltre, ha sempre avuto attenzione alla prevenzione per cui fin dal 1992 è stata le prima scuola della provincia di Caserta ad istituire il CIC che rappresenta un’importante iniziativa a sostegno degli Studenti e delle Famiglie. Infatti, il **C.I.C**, “sportello di ascolto”, opera con il contributo di Figure Professionali specialistiche esterne, fornisce informazioni e consulenza su problematiche relazionali, sociali, nonché sulla prevenzione di comportamenti a rischio, affrontando tematiche quali dipendenze da droghe, alcool, e soprattutto difficoltà di inserimento ed insuccessi scolastici.

#### Articolazione del curricolo

Il percorso formativo delle classi dell’ITI-LS si articola in cinque anni divisi in due bienni più il quinto anno, per i nuovi corsi avviati dall’anno 2010-11, in seguito al riassetto degli Isituti Tecnici. Per tutti le altre classi ( ordinamento precedente) il percorso quinquennale è ancora suddiviso in un biennio unico a cui segue la scelta della specializzazione di durata triennale.

Vi sono due corsi di Liceo, Scientifico Ambientale e Tecnologico (vecchio ordinamento) dalla seconda alla quinta. Da quest’anno vi sono due corsi di Liceo Scientifico opzione Scienze Applicate.

Un quadro puntualizzato dei curricoli è riportato nel POF e nelle brochure con cui l’Istituto pubblicizza le proprie attività.

**Progetti curricolari ed extracurricolari**

Tutti progetti sono puntualmente illustrati nel POF. Molti di essi sono anche inseriti sul sito dell’Istituto.

#### Mappatura dei processi

Dall’ analisi di tutte le attività realizzate nell’Istituzione scolastica risulta la seguente mappa dei processi, in cui ogni singolo processo viene riferito ad una determinata area detta “macroprocesso”.

Per ogni macroprocesso viene individuato il responsabile e definito l’organigramma d’Istituto,

L’argomento viene approfondito nel cap 7, la descrizione dei vari processi si trova all’interno delle procedure di riferimento allegate al presente manuale.

CAPITOLO 2

RIFERIMENTI NORMATIVI

L’Istituto prende a riferimento per la gestione del proprio sistema qualità la seguente normativa:

* NORMA ISO 9004:2009 e L. 150 del 2009.
* NORMA ISO 9001:2008
* NORMA ISO 9004:2000
* NORMA ISO 9001:2000
* NORMA ISO 14001
* Regolamento recante norme concernenti il riordino degli istituti tecnici ai sensi

dell’articolo 64, comma 4, del decreto legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito dalla legge

6 agosto 2008, n. 133. 15 marzo 2010

* DPR n° 122 del 22-6-2009
* DM n°5 del 2009
* DL 137 del 2008
* legge 6 agosto 2008, n. 133
* Il nuovo obbligo di Istruzione (**Decreto 22 agosto 2007)**
* L. 440 /99 finanziamento dell’autonomia
* DPR n.275 dell' 8 marzo 1999
* DPR 249 del 1998
* CCNL (2007), CCNL 97/01, CCNI 99/01, CI e Contrattazione integrativa d’Istituto
* D.M. 44/01 nuovo regolamento contabile
* D.P.R. 249/98 Statuto delle studentesse e degli studenti
* Regolamento supplenze
* D.Lgsl 626/94 e integrazioni – sicurezza
* L. 142/90 autonomie locali
* L. 241/90 trasparenza
* Legge 196/2003 privacy e successive modificazioni.

CAPITOLO 3

TERMINI E DEFINIZIONI

* 1. TERMINI E DEFINIZIONI

|  |  |
| --- | --- |
| **Termini ed Acronimi** | **Definizioni** |
| D.S. | Dirigente Scolastico |
| DSGA | Direttore dei Servizi Amministartivi |
| SGQ | Sistema di Gestione della Qualità |
| CGQ | Comitato di Gestione della Qualità |
| RGQ | Responsabile Gestione della Qualità |
| IS | Istituzione Scolastica |
| F.S. | Funzione Strumentale |
| C.dC. | Consiglio di Classe |
| PI | Portatori di Interessi |
| GOP | Gruppo Operativo di Progetto |
| PON | Piano Operativo Nazionale |
| KPI – | Key Performance lndicators |
| RSU | Rappresentanza Sindacale Unitaria |
| ATA | Assistenti Tecnici Amministrativi e Collaboratori scolastici |
| IDEI | Interventi didattici Educativi Integrativi |
| [stakeholders](http://www.urp.it/Sezione.jsp?idSezione=783&idSezioneRif=193) | Tutti i soggetti portatori di interesse verso l’Istituzione scolastica |

CAPITOLO 4

GESTIRE UN’ORGANIZZAZIONE PER IL SUCCESSO DUREVOLE

* 1. GENERALITA’

L’ Istituto Tecnico- L.S. “F. Giordani” ha elaborato un SGQ basato sui seguenti **principi**:

* Orientamento al cliente
* Leadership
* Coinvolgimento delle persone dell’organizzazione
* Approccio per processi
* Approccio sistemico alla gestione
* Miglioramento continuo
* Decisioni basate su dati di fatto
* Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori

L’adozione di questi principi è funzionale al raggiungimento dei seguenti **obiettivi**:

* Utilizzo ottimale delle risorse umane e strutturali
* Processo decisionale trasparente e condiviso.
* Coinvolgimento e uniformità di interpretazione e di applicazione dei principi di qualità da parte del personale.
* Identificazione e soddisfazione delle aspettative dei propri utenti.
* Attuazione dei processi orientati al miglioramento continuo della propria organizzazione e ad erogare servizi di qualità.
* Rispetto delle normative in materia di sicurezza ed ambiente ( D.Lgs.81/08 – sicurezza sui luoghi di lavoro- D. Lgs. 152/2006).
* Attenzione alle innovazioni metodologiche e di processo, al fine di realizzare i cambiamenti necessari.
* Aggiornamento professionale del personale dell’Istituto, per raggiungere i risultati programmati.
* Potenziamento della cultura della qualità nelle persone che operano nell’organizzazione, facendo maturare la consapevolezza dell’importanza della propria attività.

Tutto ciò in sintonia con quanto indicato nella Politica della Qualità e nella convinzione che il successo di un Istituto Scolastico è dovuto:

* ad una gestione visibile e sistematica da parte della direzione;
* all’individuazione, comprensione, gestione e miglioramento dei sistemi e dei processi dell’Istituzione;
* al monitoraggio e gestione delle attività per valutare i processi ;
* ad efficaci forme di autovalutazione.

La leadership, l’impegno ed il coinvolgimento attivo della direzione sono essenziali per lo sviluppo ed il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità efficace ed efficiente in grado di soddisfare i bisogni delle parti interessate .

IL Dirigente Scolastico si fa carico di promuovere politiche e strategie coerenti con le finalità dell’organizzazione, condurre l’organizzazione con trasparenza per sviluppare la fiducia del personale, migliorare le modalità di comunicazione interna, comunicare gli orientamenti organizzativi ed i valori attribuiti alla qualità ed al sistema di gestione per la qualità, essere parte attiva nel processo di miglioramento, ricercando metodi e soluzioni alternative per ovviare ad eventuali carenze,valutare le informazioni di ritorno sull’ efficacia e l’efficienza del sistema di gestione per la qualità, creare un ambiente che incoraggi il coinvolgimento e lo sviluppo del personale, mettere a disposizione la struttura e le risorse necessarie per sostenere i piani strategici dell’organizzazione.

Sulla base dell’analisi dei dati emersi dai monitoraggi attuati nel corrente anno scolastico, la Direzione ha fissato gli obiettivi minimi da conseguire entro il 2011:

* Migliorare la diffusione e la conoscenza del POF nell’ambito degli alunni;
* Rendere più efficace la comunicazione interna tra tutte le componenti scolastiche
* Promuovere il successo scolastico con varie strategie e ridurre l’insuccesso scolastico almeno del 10%.
* Potenziare le attrezzature dei laboratori per elevare almeno del 10% la soddisfazione degli utenti.
  1. SUCCESSO DUREVOLE

Il "**successo durevole**", è considerato ormai l'aspetto centrale nell'attuale contesto economico e sociale. La ISO 9004 definisce come "**successo durevole**" "il risultato della capacità di un'organizzazione o di un'attività di mantenere e sviluppare le proprie prestazioni nel lungo periodo".

Non basta quindi raggiungere standard formativi e organizzativi pienamente rispondenti agli obiettivi prefissati in relazione alle aspettative dei portatori di interesse, ma bisogna consolidare questi risultati mantenendoli nel tempo e ciò può avvenire solo se il sistema scuola riesce a stare al passo con le nuove istanze sociali coniugandole con la propria mission.

E’ necessario pertanto:

* pianificare le attività a medio e lungo periodo,
* monitorare costantemente il sistema,
* sottoporlo a costante valutazione;
* progettare adeguate azioni di miglioramento.

Fondamentale per la riuscita di questo processo è il potenziamento continuo dei canali comunicativi sia interni che esterni.

Pertanto il Dirigente Scolastico ha impostato il proprio sistema di gestione

* esplicitando ad inizio anno scolastico gli obiettivi misurabili da raggiungere, rivedendoli o aggiornandoli, se necessario, nel corso dell’anno;
* stabilendo un patto di corresponsabilità anche sulla base del regolamento con le famiglie degli allievi;
* rendendo sempre più trasparenti e tempestive le informazioni alle famiglie sui risultati dell’apprendimento dei propri figli;
* gestendo al meglio, in collaborazione con il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, le risorse umane e materiali che ha a disposizione, tenendo conto delle competenze e abilità individuali, cercando di far fronte nel migliore dei modi ai tagli di personale prodotti dalla Riforma Gelmini.
* stabilendo buoni e proficui rapporti con il contesto socio-economico territoriale di riferimento, le scuole partner e gli Enti istituzionali.

Tutto questo sempre nella prospettiva della flessibilità e dell’aderenza ai bisogni e alle aspettative delle parti interessate.

Allo stesso tempo il CGQ in collaborazione con la Dirigenza deve curare che vi sia una puntuale attuazione delle politiche della qualità attraverso l’informazione e il coinvolgimento delle parti interessate nelle attività e nei piani dell’organizzazione, la pianificazione ed il monitoraggio dei processi dell’organizzazione, l’attenzione ai reclami.

Deve inoltre segnalare al Dirigente tempestivamente le eventuali non conformità e proporre azioni correttive.

Una pianificazione di lungo e medio periodo, i monitoraggi periodici e le conseguenti azioni di miglioramento continuo come risposta alle non conformità, ma anche alle esigenze di innovazione didattica e organizzativa richieste dalla società, sono i componenti essenziali per un successo durevole dell’Istituzione scolastica.

* 1. CONTESTO DELL’ORGANIZZAZIONE

La tesi che attraversa l'intera norma ISO 9004/ 2009, pienamente assunta dall’ITI-LS “F. Giordani”, è che le organizzazioni operano in un contesto socioeconomico complesso in perenne e dinamica trasformazione: affinché il successo possa essere effettivamente conseguito e sostenuto nel tempo in modo bilanciato sono richiesti approcci e strumenti strutturati (risk e knowledge management, innovazione, flessibilità….).

Fondamentale a tal fine è quindi la **consapevolezza del contesto**, cioè chi sono i soggetti portatori di interesse e come l'organizzazione si relaziona ad essi soddisfacendo i loro bisogni ed le loro aspettative, con attenzione alle interazioni esistenti o che potrebbero instaurarsi, alla diversa capacità di questi soggetti di influenzare (in modo diretto o indiretto, positivo o negativo) i comportamenti e il destino dell'organizzazione.

Pertanto è indispensabile identificare le parti interessate, stabilendo i tempi, le modalità e gli strumenti per individuare i i loro bisogni e le loro aspettative. Per una migliore analisi è stato suddiviso il Contesto in esterno ed interno.

**Contesto esterno**

Il contesto socio-economico e territoriale in cui l’Istituto si trova ad operare e su cui gli strumenti pianificati produrranno il proprio impatto è quello della città di Caserta, ma la sua azione si diffonde in un raggio più ampio in quanto la platea scolastica proviene prevalentemente dalla provincia casertana, in numero considerevole dall’hinterland aversano. Questa caratteristica incide sia sull’organizzazione, essendo elevato il numero di alunni pendolari, sia sui rapporti scuola famiglia spesso limitati a causa della distanza e degli impegni lavorativi dei genitori. Altre Parti Interessate sono state identificate considerando tutti i Soggetti destinatari delle attività dell’Istituto o che con lo stesso interagiscono quindi, oltre agli Studenti e alle relative Famiglie che rappresentano la componente principale dei Portatori di Interesse , anche le Istituzioni presenti sul territorio, quali Comune e Provincia, il CSA, le scuole partner , le Associazioni e Terzo settore, i fornitori, la Direzione Scolastica Regionale della Campania, il POLO QUALITA’ Napoli..

Modalità operative

Una completa e chiara identificazione delle caratteristiche e delle aspettative sia delle famiglie che degli allievi, avviene tramite:

1. Un monitoraggio somministrato ai genitori al momento dell’iscrizione, di tipo conoscitivo;
2. Un monitoraggio somministrato alle famiglie nel mese di febbraio, sia sugli aspetti organizzativi che didattici;
3. Un monitoraggio somministrato nel mese di maggio agli alunni.
4. L’analisi dei dati sul flusso di iscrizioni, sulle richieste di trasferimento (Nulla Osta) e gli abbandoni.
5. Per tutti le altre Parti Interessate si valuta la continuità del rapporto di collaborazione, la reciproca disponibilità ad accordi di partner iato per la realizzazione di progetti ecc.

**Contesto interno**

Per un’ampia  analisi del contesto interno si deve innanzitutto tenere conto delle caratteristiche del Personale dell’Istituto, ma anche della normativa e dell’organigramma, cioè della distribuzione gerarchica del personale.

L’identificazione delle aspettative e del grado di soddisfazione del personale viene monitorata annualmente tramite somministrazione di un monitoraggio ai docenti ed al personale ATA, nel mese di maggio.

Il Dirigente Scolastico tiene conto, inoltre, delle richieste verbali o scritte, degli eventuali reclami o ricorsi pervenuti e di qualsiasi altra cosa abbia fornito indicazioni su eventuali disservizi o sul grado di soddisfazione del personale.

L’organizzazione dell’Istituto è descritta mediante un Organigramma funzionaledove sono definite le varie competenze e responsabilità di chi opera nella struttura e che, in modo diretto o indiretto, hanno influenza sulla Qualità, precisando i reciproci rapporti di dipendenza.

## RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

In particolare sono state prese in considerazione le seguenti funzioni:

* direttiva
* docente
* non docente che partecipa, collabora e interagisce con gli Organi Collegiali:
* Consiglio di Istituto
* Giunta
* Collegio docenti
* Consiglio di classe
* Dipartimento
* Commissioni.

Nell’ambito di ogni funzione sono stati predisposti dei **Mansionari**, che fanno riferimento ai contratti di lavoro, e che elencano le attività e le responsabilità dei vari addetti nelle singole funzioni dell’Istituto.

Questi documenti sono gestiti direttamente dalla Direzione. Attraverso **Lettere d’incarico** destinate ai singoli collaboratori sono assegnate dalla Direzione **Responsabilità** e **Autorità**.Annualmente la Direzione verifica l'attualità di tutti i Mansionari e apporta le variazioni che ritienepiù opportune, in funzione delle modifiche organizzative o funzionali che si dovessero renderenecessarie per garantire la soddisfazione dei clienti-utenti, in armonia con gli obiettivi fissati nelPiano della Qualità.

* 1. PARTI INTERESSATE, ESIGENZE E ASPETTATIVE

|  |  |
| --- | --- |
| *Parti interessate* | *Esigenze e aspettative* |
| Gli alunni e le loro famiglie | *Efficacia ed efficienza dei servizi offerti dalla scuola, trasparenza e tempestiva informazione delle loro procedure di attuazione, efficienza nelle comunicazioni e negli incontri scuola-famiglia, chiarezza dei criteri di valutazione per le prove scritte e per le interrogazioni orali.* |
| Il personale dell’istituto | *Trasparenza nei rapporti con la dirigenza, condivisione e comunicazione completa e tempestiva, coinvolgimento nella realizzazione del POF e nella attuazione del SGQ. Valorizzazione delle competenze individuali.* |
| I Partner dell’Istituto (scuole in rete, Associazioni) | *Partecipazione condivisa alla progettazione di percorsi didattici formativi e all’implementazione delle attività.* |
| I Fornitori | *Continuità di rapporti e di collaborazione. Precisione e puntualità nella fornitura di beni o di servizi.* |
| Gli Enti locali - Comune e Provincia | *Collaborazione al fine di realizzare pienamente il diritto allo studio.* |
| La Direzione Scolastica Regionale della Campania, **POLO QUALITA’** Napoli. | *Collaborazione per la formazione del personale della scuola finalizzata all’innovazione organizzativa e didattica e a realizzare un SGQ ottimale.* |

CAPITOLO 5

STRATEGIA E POLITICA

* 1. GENERALITA’

L’ITI-LS “F. Giordani” è stato da sempre un punto di riferimento nella formazione tecnico-industriale della provincia di Caserta. Pertanto stabilisce ed implementa una politica della qualità basata sulla mission :

**assicurare agli utenti uno standard formativo di buon livello, con particolare cura delle eccellenze, anche attraverso un costante adeguamento metodologico supportato dall’ innovazione tecnologica**

Tale mission si concretizza nel perseguimento dei seguenti obiettivi:

* mantenere e rafforzare l’immagine ed il successo dell’Istituto,
* identificare in ogni momento le richieste dei clienti – utenti,
* assicurare una crescente qualità dei servizi,
* curare l’innovazione tecnologica dotandosi di supporti multimediali e attrezzature adeguate,
* garantire un’elevata Customer Satisfaction

La Politica della Qualità è finalizzata al raggiungimento dei seguenti **obiettivi:**

* rispondere adeguatamente ai bisogni e alle aspettative dei clienti – utenti, cioè di tutti i Portatori di Interesse;
* curare la conformità ai requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi necessari per l’esercizio dell’attività,
* fissare e raggiungere obiettivi misurabili per valutare l’efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.
* elevare la cultura della qualità nelle persone che operano nella organizzazione, coinvolgendole nella conoscenza dell’importanza della propria attività;
* garantire la sicurezza sul posto di lavoro.

La Direzione pone particolare attenzione a rilevare e ad eliminare eventuali disservizi o non conformità nelle fasi degli specifici processi quali l’accoglienza dei genitori, l’accoglienza degli allievi, l’inserimento di nuovi allievi, durante il processo educativo, durante l’erogazione dei servizi complementari all’attività didattica.

**5.2 FORMULAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA**

La direzione espone, nel documento “Politica della Qualità” , la strategia e le politiche adottate dall’ITI-LS, e le diffonde attraverso la pubblicazione sul sito Web e la possibilità di visionarlo presso l’Ufficio Tecnico.

Per stabilire, adottare e sostenere una strategia ed una politica efficaci l’i.s :

* Raccolta di dati per analizzare il contesto, le esigenze e le aspettative delle parti interessate secondo le modalità descritte al par. 4.3
* valutazione delle proprie capacità attraverso una analisi delle risorse economiche, tecnologiche, di professionalità del personale condotta dalla Commissione POF e dalla dirigenza;
* analisi delle nuove norme scolastiche (certificazione dell’obbligo scolastico ecc) ed ipotesi di adeguamento metodologico-didattico
* aggiornamento della propria strategia e delle proprie politiche attraverso il riesame della Direzione
* individuazione e validazione degli esiti attraverso esame dei risultati dei processi formativi soddisfare le esigenze e le aspettative delle parti interessate attraverso

Il processo di **formulazione della strategia** prevede le seguenti fasi e responsabilità:

* raccolta dei dati e analisi dei risultati,
* identificazione dei punti forti e delle criticità,
* formulazione degli obiettivi,
* definizione dei risultati attesi, **elaborazione degli indicatori** per la misurazione del livello di qualità dei servizi erogati e, per ciascun indicatore, degli standard di qualità,
* piano di ottimizzazione dei costi e del servizio e revisione del documento “Politica della Qualità”.

**Il Dirigente Scolastico**

* Nomina di un gruppo di lavoro responsabile dell’istituzione, gestione, monitoraggio e controllo del SGQ, il CGQ, coordinato dal responsabile RGQ;
* Elabora il documento “Politica della Qualità” e lo rende noto alle PI
* Predispone una erogazione del servizio (orario ingresso-uscita, incontri scuola-famiglia, orario di ricevimento della direzione e dei docenti ecc) che tenga conto dei bisogni e delle aspettative emerse;
* Coinvolge i genitori, gli allievi, il personale e gli Organi Collegiali nella soluzione dei problemi, nelle scelte, nelle verifiche e nel miglioramento globale dei servizi e dei processi interni
* Comunica in modo trasparente le proprie scelte;
* orienta tutto il sistema al miglioramento continuo.

**Il CGQ procede alla**

* alla determinazione dei profili dei PI e alla individuazione delle loro aspettative;
* alla individuazione, progettazione e controllo dei principali processi relativi all’area educativo-didattica, amministrativa, tecnica, ausiliaria e della comunicazione
* effettua periodicamente il riesame ai fini del miglioramento continuo
* Attua strategie di verifica e valutazione della customer satisfaction;
* Propone al DS azioni di miglioramento;

**Riesame**

La strategie e la politica dell’Istituto vengono periodicamente riviste e aggiornate attraverso un riesame da parte della Direzione che prevede le seguenti fasi e responsabilità:

* verifica intermedia dei processi attraverso ispezioni e/o monitoraggi, secondo quanto previsto in sede di progettazione a cura del CGQ e del responsabile del POF
* acquisizione di relazioni o documenti che segnalano eventuali disservizi o non conformità
* ridefinizione dei processi che evidenziano difficoltà attuative o livelli di efficacia non conformi agli standard fissati.
* Elaborazione del documento di riesame a cura del RGQ

Tale documento sarà periodicamente aggiornato in seguito al riesame (cap.9) da parte della Direzione che può determinare variazioni nelle strategie e nella politica dell’IS

**5.3 ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA**

**5.3.1 GENERALITA’**

L’ITI-LS “F. Giordani” individua il successo durevole ed il miglioramento continuo come obiettivi che orientano la strategia e la politica.

La Direzione dell’Istituto sviluppa una pianificazione della qualità per le attività e le risorse necessarie a mantenere la coerenza con la politica dell’Istituto, fissandone gli obiettivi.

La pianificazione, considerata parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità è definita annualmente dal Dirigente Scolastico, in concertazione con il DSGA e con la Commissione Qualità, sulla base dell’analisi dei dati monitorati nel precedente anno scolastico, di eventuali disservizi segnalati dai collaboratori e/o dal personale, dell’adeguamento alle nuove normative.

## PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ.

La Direzione e la Commissione Qualità hanno fissato come requisito primario per l’attuazione della Politica della qualità la realizzazione dei seguenti punti.

* Attuare tutte le attività di monitoraggio già indicate in precedenza ed acquisire tutti i dati sulle aspettative delle Parti Interessate;
* adeguare annualmente il Piano dell’Offerta Formativa, aggiornando il curriculo in applicazione delle nuove norme e integrandolo con le attività extracurriculari;
* redigere i piani annuali riguardanti le verifiche ispettive interne, l’addestramento e la formazione del personale, curarne l’attuazione e la documentazione dei risultati
* aggiornare il prospetto del proprio patrimonio tecnologico individuando l’esistenza e lo stato di quelle apparecchiature, strumentazioni e risorse ritenute necessarie a conseguire la qualità richiesta;
* specificare nelle procedure o istruzioni operative relative ai singoli processi , i criteri di accettabilità per quelle caratteristiche del servizio, che comportano elementi di valutazione soggettivi;
* preparare tutti i documenti di registrazione della qualità e predisporre la loro archiviazione.

La Direzione e la Commissione Qualità hanno individuato obiettivi misurabili relativi agli scopi, con relativi indicatori, dell’I. S. che vengono riportati nella seguente griglia:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Scopi** | **Obiettivi** | **Indicatori** | **Responsabili** |
| Potenziare l’efficacia dell’attività didattica | Potenziamento delle eccellenze | Aumento del numero di allievi partecipanti alle gare, aumento del numero di allievi con una media superiore al 7, aumento degli ammessi senza debito. | FS sostegno docenti  Docenti |
| Riduzione della dispersione scolastica | riduzione richieste di Nulla Osta, riduzione ripetenze e/o abbandoni | FS sostegno alunni  Docenti |
| Erogare un servizio efficiente | Informazione e coinvolgimento delle parti interessate | Rispetto dei termini fissati, puntualità nella presentazione delle documentazioni, nella redazione dei verbali, nella compilazione dei registri;  riduzione dei disservizi, riduzione dei reclami da parte dei PI | DS  Collaboratori DS  DSGA |
| Potenziamento della cultura della qualità nelle persone che operano nella organizzazione mediante il loro coinvolgimento | riduzione dei disservizi e delle non conformità | DS - DSGA  Collaboratori DS  Personale scolastico |
| Potenziare la percezione positiva da parte dellei PI | Modalità di comunicazione interne ed esterne più efficaci | rilevati dagli esiti dei monitoraggi | DS  Collaboratori DS  Docenti-  Personale ausiliario |
| Assicurare la sicurezza | Potenziamento della cultura della sicurezza sul posto di lavoro | riduzione dei rischi, riduzione degli incidenti | DS- DSGA  RSPP |

I suddetti obiettivi vengono comunicati a tutte le parti interessate attraverso le seguenti modalità:

* Informazione e coinvolgimento dei docenti (Collegio dei Docenti);
* Informazione e coinvolgimento del personale ATA (riunione di servizio)
* Comunicazioni di servizio ai Docenti, agli alunni e al personale ATA;
* Pubblicazione del Manuale sul sito web;
* Patto di corresponsabilità con le famiglie;

Inoltre, per l’attuazione delle azioni, l’I.S:

-prevede tempi di attuazione delle azioni indicate in un anno

-assegna responsabilità ed autorità ai responsabili attraverso specifiche **Lettere d’incarico**;

- valuta i rischi e prevede azioni preventive e correttive a metà anno scolastico;

-individua e determina le modalità di reperimento delle risorse necessarie attraverso riunioni del Consiglio di Istituto;

-implementa le attività di monitoraggio a cura del CGQ

**5.3.2 PROCESSI E PRASSI**

Per assicurare l’efficacia e l’efficienza delle proprie azioni l’I.S. :

-prevede potenziali conflitti fra le aspettative e le esigenze di diverse parti interessate attraverso

analisi di fattibilità (esiti di monitoraggio e di dati significativi) e attuazione di azioni preventive predisposte dal CGQ

-valuta le prestazioni dell’I.S. attuali e passate per individuare cause di problemi analisi (degli esiti di monitoraggio e di dati significativi) e attuazione di azioni preventive predisposte dal CGQ

-coinvolge in modo continuo e attivo le parti interessate nei processi, per ottenerne informazioni di ritorno attraverso una maggiore disponibilità alla collaborazione

-riesamina ed aggiorna il sistema di gestione ed i suoi processi attraverso azioni di miglioramento (cap 9)

-esegue azioni di monitoraggio, misurazione, analisi, riesame e rendicontazione (cap 8 e 9)

-sviluppa ed attua i propri obiettivi in tempi determinati attraverso la programmazione iniziale che stabilisce tempi e modalità di verifica

-verifica che i risultati e gli esiti dei processi siano coerenti con la strategia e che realizzino la mission e la vision della I.S. attraverso verifiche intermedie e finali. (Cap 1.2.3)

**5.3.3 ATTUAZIONE**

L’I.S. individua ed identifica i propri processi allo scopo di individuare le relazioni fra di essi, così da attuare tutte le proprie azioni in una prospettiva sistemica. Pertanto così descrive la sequenza e l’interazione fra i processi:

Progettazione e pianificazione dell’offerta

Comunicazione

Erogazione dell’offerta

Valutazione- Riesame

La descrizione delle sequenza e dell’interazione dei processi è funzionale all’attività di riesame per:

-mostrare chiaramente le relazioni fra strutture, sistemi e processi

-identificare i potenziali problemi che si possono verificare nel rapporto di interdipendenza

-individuare le priorità e gerarchizzare i bisogni delle parti interessate nella prospettiva del governo e del miglioramento dell’I.S:

-stabilire, allineare e declinare gli obiettivi a tutti i livelli dell’organizzazione dell’I.S. (Cap 1.2.3)

* 1. **COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA**

*La comunicazione, per essere efficace, deve essere significativa, tempestiva e continua.*

L’I.S. ritiene fattore strategico di successo una comunicazione efficace della strategie e della politiche, che assicuri la partecipazione e la condivisione fra le parti interessate sia interne che esterne.

In primis investe risorse ed energie per comunicare ai potenziali clienti le caratteristiche della propria offerta formativa, nei suoi aspetti didattici e organizzativi, attraverso incontri di orientamento presso le scuole secondarie di I° grado, distribuzione di materiale illustrativo e pubblicazione dello stesso sul sito Web.

Una sintesi del POF è consegnata ai genitori all’atto dell’iscrizione.

Al fine di trasmettere a tutti i livelli funzionali dell’Istituto i requisiti, gli obiettivi e i risultati relativi alla qualità, informazioni che costituiscono per la Direzione dell’Istituto risorse per il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e per il coinvolgimento del personale nella realizzazione degli obiettivi definiti, la Direzione utilizza:

* Il sito della scuola: [www.giordanicaserta.it](http://www.giordanicaserta.it) contiene una regolare registrazione di tutto quanto rappresenta la vita della scuola e dei suoi operatori. Il sito viene aggiornato costantemente.
* Riunioni secondo le seguenti modalità

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Strumenti** | **Tempi** | **Responsabile** | **Soggetti coinvolti** |
| riunioni informative e programmatiche commissione POF | Ottobre – novembre (per l’adeguamento del POF)  Giugno (Valutazione dei risultati) | D.S.  F.S. per la realizzazione del POF | D.S,  Funzioni Strumentali- collaboratori del D.S. |
| Riunioni di altre commissioni per attività extracurriculari previste dal POF |  | Referente del progetto o coordinatore della commissione | Docenti |
| circolari interne | Ogni volta che se ne ravvisa la necessità | D.S.  Ass. Amm | Tutti i docenti  Il personale ATA,  gli alunni. |
| bacheca nella sala professori | Pubblicazione orari di lezione, calendari IDEI, calendari C.d.C. e loro modifiche | Ass Amm  Docenti Referenti |  |
| Organi Collegiali (Consiglio di Classe, Consiglio di Istituto) | Convocazioni calendarizzate ad inizio anno scolastico, anche se possono esservi riunioni straordinarie | D.S. | Alunni, genitori, docenti, personale ATA (solo per il C.d I.) |
| Collegio dei Docenti | Convocazioni calendarizzate ad inizio anno scolastico, anche se possono esservi riunioni straordinarie | D.S. | docenti, |
| Dipartimenti | Inizio anno scolastico (settembre-ottobre)  Fine anno scolastico (aprile-maggio) | D.S.  Coordinatori di dipartimento | Docenti riuniti per aree disciplinari |
| Incontri scuola-famiglia | calendarizzati ad inizio anno scolastico | D.S.  Docenti | Alunni, genitori, docenti, |
| Giornalino di Istituto | Articoli di alunni | Docenti referenti | Alunni e Docenti |
| Giornali e Televisione | Per pubblicizzare progetti PON, POR o eventi straordinari |  |  |

La comunicazione assume una particolare importanza quando riguarda le informazioni di ritorno dalle parti interessate, che rappresentano le informazioni in entrata per il monitoraggio, l’analisi, la misurazione ed il riesame delle azioni e dei loro risultati.

A tale scopo l’I.S. individua le aree di intervento in cui attuare le azioni di raccolta di feedback in relazione agli obiettivi strategici fissati: vengono testate, periodicamente, le esigenze e le aspettative del personale della scuola, docenti e personale ATA, in relazione all’obiettivo di miglioramento del servizio offerto.

CAPITOLO 6

GESTIONE DELLE RISORSE

**6.1 GENERALITA’**

La gestione delle risorse costituisce parte integrante della strategia della Direzione orientata al successo durevole. Col termine risorse intendiamo il complesso dei fattori che concorrono al conseguimento degli obiettivi dell’organizzazione, come

* Risorse finanziarie
* Persone dell'organizzazione
* Fornitori e partner
* Infrastrutture
* Ambiente di lavoro, conoscenze, informazioni e tecnologia
* Risorse naturali

In sede di pianificazione degli obiettivi a medio/lungo termine assume particolare rilievo il controllo di tali risorse, inteso come verifica costante che le stesse siano adeguate al fine di sostenere la soddisfazione di tutte le parti interessate, monitoraggio della spesa, capacità di reperire nuove fonti di finanziamento e di fronteggiare rischi ed emergenze, in particolare per quanto concerne salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

**6.2 RISORSE FINANZIARIE**

Le risorse finanziarie della Scuola provengono essenzialmente dal MIUR,attraversola Direzione regionale e il CSA **(Fondo d’istituto),** dal Fondo Sociale Europeo (**FSE**) e dal Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (**FESR**).

La programmazione di tutta l’attività finanziaria a sostegno e supporto del servizio scolastico, in termini di riscossione delle entrate e di esecuzione delle spese nei limiti degli stanziamenti, viene predisposta annualmente dal Dirigente Scolastico, coadiuvato dal Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, nel rispetto delle indicazioni e delle scadenze previste dalla normativa, e sottoposta alla Giunta Esecutiva, al Consiglio d’Istituto e al Collegio dei Revisori dei Conti.

L’autonomia didattica e organizzativa individua nel Piano dell’Offerta Formativa il documento fondamentale costitutivo dell’identità culturale che l’istituzione scolastica intende proporre al proprio bacino di utenza, tenendo conto del contesto culturale, sociale ed economico e della realtà territoriale. Per quanto attiene ai progetti presentati dai singoli docenti e alle attività funzionali al POF, approvati annualmente dal Collegio dei docenti e adottati dal Consiglio di Istituto, il DS, attraverso la contrattazione decentrata, predispone il Contratto d’Istituto, discusso e condiviso con le RSU e portato a conoscenza delle parti interessate mediante comunicazione diretta (lettera di incarico) e affissione all’Albo.

I fondi FSE/FESR del Programma Operativo Nazionale (PON) costituiscono un’importante fonte di risorse aggiuntive, utilizzate per supportare attività della scuola che, nel rispetto delle Disposizioni ed Istruzioni emanate a livello centrale e coerentemente con il Piano dell’Offerta Formativa, contribuiscono al conseguimento di obiettivi di miglioramento che l’IS ha fissato coerentemente all’analisi delle criticità emerse dall’autodiagnosi. Nel predisporre il Piano degli interventi FSE e FESR (Piano Integrato d’Istituto), l’alta Direzione fissa obiettivi che vanno a sostenere gli obiettivi a medio e a lungo termine pianificati e assegna le responsabilità di gestione, monitoraggio e valutazione.

Gli obiettivi individuati in riferimento alle risorse finanziarie sono:

* Offrire agli alunni la possibilità di arricchire la propria preparazione : Potenziare le eccellenze, confrontarsi con altre realtà scolastiche. Indicatoti Risultati di gare, prodotti di progetti in rete, risultati dei progetti Comenius
* Sostenere gli alunni in difficoltà: Indicatori: risultati della valutazione curriculare, riduzione della dispersione scolastica
* Perseguire l’aggiornamento metodologico-didattico dei docenti. Indicatori: risultati dell’attività didattica, areedi progetto
* Rendere efficiente il servizio erogato. Indicatori: percezione positiva da parte degli utenti rilevata attraverso monitoraggio; tempestività nelle risposte dav parte dei servizi amministrativi.
* Potenziare le dotazioni tecnologiche. Indicatori: adeguamento logistico, adeguamento di laboratori.

Le modalità di verifica e supervisione dell’uso effettivo e coerente delle risorse assegnate, di valutazione della efficacia/efficienza di attività/progetti finanziati sono preciso dovere del C.d D., del C.d.I e delle RSU.

IL SGQ verifica questi aspetti attraverso procedure di monitoraggio (rif. **PQ 05 – Veriche Ispettive**), di correzione delle non conformità riscontrate (rif. **PQ 07** – **Gestione delle non conformità**).

6.3 PERSONE DELL’ORGANIZZAZIONE

L’ Organigramma funzionaledescrivel’organizzazione dell’Istituto riportando i nominativi, il ruolo e le responsabilità di chi opera nella struttura e che, in modo diretto o indiretto, hanno influenza sulla Qualità, precisando i reciproci rapporti di dipendenza.

**Dirigente Scolastico (DS)**

Prof. Francesco Villari

**Consiglio di**

**Istituto**

**Giunta**

**Esecutiva**

**Collegio dei**

**docenti**

**Direttore Servizi**

**Generali Amm**

**.**

**Collab. DS 1**

**Collab. DS 2**

Comitato Gestione Qualità

Gruppo di miglioramento

**Commissione Sicurezza**

**Personale ATA**

Uffici amministrativi

**Funzioni Strumentali**

Gestione POF

Sostegno al lavoro dei docenti

Sostegno agli studenti

Gestione biblioteca

Gestinone sito web

ro

Rapporti con Enti esterni

Coordinamento intrventi qualità

**Coordinatori**

**di Classe**

**Responsabili**

**Commissioni**

**Consigli di**

**Classe**

**Organigramma IT IS-LS**

**"Francesco Giordani"**

**Ufficio Tecnico**

**Resp.**

**Staff Presidenza**

**Revisione del**

**25-5- 2012**

CAPITOLO 7

GESTIONE DEI PROCESSI

**INDICE**

**7.1 Generalità**

**7.2 Pianificazione e controllo dei processi**

**7.3 Responsabilità ed autorità relative ai processi**

**7.1 GENERALITA’**

Nel presente capitolo sono descritte le modalità con le quali l'Istituto ITI-LS “F. Giordani” gestisce i processi specifici funzionali al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi individuati.

Finalità delle azioni descritte è quella di garantire e di migliorare l’efficacia e l’efficienza delle prestazioni dell’Istituto: nell’ambito di esse l’ ITI-LS “F. Giordani” identifica come area prioritaria ed orientante quella riguardante le azioni didattiche e formative.

Per garantire una gestione proattiva, orientata all’efficacia ed all’efficienza ed al miglioramento continuo, **l’Istituto adotta un approccio per processi in ottica sistemica**.

Ricordando che l*’approccio per processi prevede le seguenti azioni:*

* *identificazione dei processi per la realizzazione dei servizi finali rivolti agli utenti della scuola*
* *identificazione dei processi ausiliari o trasversali rivolti al personale interno, comunque necessari per garantire la qualità progettata dei servizi finali e soddisfazione di tutte le PI;*
* *individuazione per ciascun processo delle sequenze di attività finalizzate a realizzare specifici servizi*
* *individuazione dei collegamenti tra i processi identificati;*
* *descrizione di ciascun processo e regolamentazione,quando occorre, attraverso apposite procedure, per garantirne un’adeguata efficacia, efficienza e qualità;*
* *attribuzione di specifiche responsabilità dell’efficacia, efficienza e qualità di ciascun passo del processo e dell’intero processo, a persone adeguatamente formate e qualificate;*
* *azioni programmate di verifica e di monitoraggio a cura del responsabile della qualità, anche tramite la misurazione di specifici “indicatori statistici”, e la comunicazione dei risultati a coloro che operano lungo il processo;*
* *azioni di trattamento delle non conformità eventualmente emerse da reclami, verifiche e monitoraggi “interni” e da verifiche ispettive “esterne” al processo, al fine di correggere gli errori e conseguire al meglio possibile gli obiettivi di qualità del processo;*
* *attivazione di azioni di miglioramento attraverso processi di “problem solving”, effettuati competentemente e con il coinvolgimento di coloro che operano lungo il processo.*

Per ottenere, mantenere e migliorare **un’integrazione costante e coerente dei processi** **e la loro gestione unitaria l’Istituto** **adotta un approccio sistemico alla gestione**, che garantisce flessibilità e capacità di intervento mirata.

Nell’approccio sistemico alla gestione:

* I processi individuati sono messi in relazione fra di loro, analizzandone la sequenzialità, l’interdipendenza e l’interazione.
* La rete di rapporti tra i processi è rappresentata da una mappa che ne evidenzia le relative interfacce.

**Finalità principale della gestione sistemica** per l’Istituto è quella di aumentare la capacità di concentrare gli sforzi sul processo chiave, quello di insegnamento-apprendimento. L’approccio di gestione sistemica viene applicato a tutti i processi gestionali, sia principali che di supporto proprio nell’ottica di focalizzazione sul processo chiave.

|  |  |
| --- | --- |
| *Processi organizzativi per l’erogazione del servizio* | *responsabilità e ruoli* |
| Formazione classi  Assegnazione classi ai docenti  Predisposizione e assegnazione aule  Organizzazione dei laboratori  Orario delle lezioni ed orario di utilizzo laboratori  Accoglienza alunni  Orientamento  Gestione delle entrate in ritardo e dei permessi di uscita anticipata degli alunni  Rapporti con i genitori: comunicazioni, patto di corresponsabilità, ricevimento genitori, colloqui,  Sostituzione docenti assenti  Viaggi di istruzione e visite guidate | *Il DS*  *Referenti delle singole commissioni* |
| *Processi relativi all’attività didattica curricolare* | *responsabilità e ruoli* |
| Programmazioni dei dipartimenti  Programmazioni del Consiglio di Classe  Scelta dei libri di testo  Attribuzione crediti scolastici e crediti formativi  Processo di insegnamento-apprendimento  Programmazioni disciplinari | *Coordinatori di Dipartimento*  *Coordinatori di Classe*  *Docenti* |
| *Processi relativi all’attività didattica extracurricolare* | *DS, Gruppo di Pianificazione,*  *Collegio dei Docent,i Esperti esterni, Tutor* |
| *Identificazione dei processi* | *Commissione POF, Commissione gestione qualità* |
| Riunione preliminare alla definizione del POF, analisi dei dati emersi dall’autovalutazione di Istituto  Ridefinizione dei processi che hanno evidenziato difficoltà in fase di attuazione, risultati non coerenti con quelli attesi, difformità di altro genere.  Verifica intermedia  Eventuale ricalibrazione del processo.  Valutazione finale | *Funzione strumentale POF* |
| *Individuazione delle modalità di verifica e validazione dei risultati* | *Commissione POF, Commissione gestione qualità* |
| In sede di pianificazione del processo vengono definiti gli indicatori dell’efficacia e dell’efficienza del processo e le modalità di verifica ed i criteri di valutazione |  |
| *Individuazione delle informazioni e dei dati relativi ai processi* | *Commissione gestione Qualità* |
| Attraverso il monitoraggio del processo secondo le modalità descritte e secondo quanto programmato dal Nucleo di Autovalutazione  Incrocio dei dati relativi a processi interdipendenti |  |

**7.2 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI**

Per costruire l’approccio sistemico per processi l’ITI-LS ha intrapreso le seguenti azioni:

* Analisi del contesto
* Analisi del trend delle iscrizioni, della frequenza e delle valutazioni finali
* Analisi delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate
* Identificazione ed esplicitazione delle finalità e degli obiettivi da conseguire in relazione alla legislazione italiana ed europea (requisiti cogenti)
* Analisi delle risorse umane, strumentali e finanziarie
* Analisi delle opportunità di sviluppo e dei rischi correlati
* Individuazione delle modalità di analisi, misurazione e monitoraggio
* Analisi delle non conformità effettive e potenziali
* Individuazione delle azioni correttive e preventive
* Individuazione delle aree e delle azioni di miglioramento
* Individuazione delle modalità di registrazione e di conservazione e fruibilità delle informazioni relative ad ogni processo .

Sulla base ed in relazione ai risultati di tali ricognizioni sono individuati e formalizzati i processi costitutivi del sistema, di cui viene verificata la congruenza e la coerenza con le politiche e le strategie a breve, medio e lungo termine dell’Istituto.

I processi individuati e formalizzati sono così schematizzati:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Macroprocesso | processo |
| PROCESSI PRINCIPALI | PROGETTAZIONE DELL’OFFERTA FORMATIVA | Individuazione dei bisogni delle parti interessate:  Famiglie- alunni  Contesto territoriale: enti istituzionali  attività produttive, associazioni non profit |
| Declinazione degli input della normativa italiane ed europea |
| Definizione degli obiettivi e dei risultati attesi - Stesura del POF |
| PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO | Progettazione dei percorsi formativi inerenti le attività curricolari |
| progettazione dei percorsi formativi inerenti le attività extracurricolari |
| Definizione responsabilità e autorità dei servizi erogati |
| EROGAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO | Allocazione delle risorse |
| Implementazione delle attività didattiche curricolare, extracurricolare, |
| Orientamento |
| Monitoraggio, misurazione e riesame degli esiti |
| PROCESSI DI SUPPORTO | GOVERNANCE DEL SISTEMA | Gestione delle risorse umane |
| Autovalutazione e valutazione d’istituto |
| Riesame e miglioramento |
| Ricerca e sviluppo |
| ATTIVITA’ AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA | Reperimento ed acquisizione delle risorse |
| Gestione studenti, personale e fornitori |
| Gestione dei rapporti con le famiglie |
| Gestione della documentazione amministrativa e finanziaria |
| COMUNICAZIONE | Comunicazione interna |
| Comunicazione esterna |
| Comunicazione istituzionale |
| Gestione rapporti con l’utenza |

La seguente mappa rappresenta le interazioni fra i macroprocessi:

**valutazione e riprogettazione**

*(esiti formativi,*

*risultati servizi)*

**definizione dell’offerta**

(*contesto, risorse,   
profilo formativo*)

**controllo dell’erogazione**

*(didattica e servizi)*

**pianificazione dell’organizzazione**

*(didattica, servizi, risorse)*

**progettazione dell’offerta**

*(attività didattica, servizi)*

**PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL’OFFERTA FORMATIVA:**

**OBIETTIVI E FINALITÀ**

Nella presente Sezione sono descritte le modalità con le quali l'Istituto gestisce in modo controllato le attività di progettazione e sviluppo dell'offerta formativa che portano alla formulazione del Piano dell’ Offerta Formativa, al fine di:

* garantire l'adeguatezza dei servizi offerti alle esigenze culturali e formative delle PI
* garantire l'efficacia e la coerenza tra i bisogni formativi rilevati, le iniziative didattiche curricolari ed extracurricolari e le soluzioni didattiche adottate,
* garantire l'interazione, il confronto e la partecipazione di tutte le Parti interessate alle attività di progettazione e di sviluppo delle attività
* promuovere il miglioramento, l’innovazione e l’apprendimento durante il processo di progettazione e sviluppo dell’offerta formativa.

**PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL’OFFERTA FORMATIVA: RESPONSABILITÀ**

* Le responsabilità relative alle attività descritte sono così suddivise:
* **Il Dirigente Scolastico ha la responsabilità di:**
* Nominare, sulla base della scelta effettuata dal Collegio dei Docenti, le Funzioni Strumentali all’attuazione del POF,
* nominare i docenti responsabili della definizione e dello sviluppo delle varie attività previste, che saranno i Gestori di processo
* verificare e valutare le singole iniziative e globalmente il POF,
* relazionare al Collegio Docenti e al Consiglio d’Istituto relativamente sullo stato di avanzamento dei Progetti contenuti nel POF e sugli eventuali adeguamenti che si rendono necessari in itinere.
* **il Collegio dei Docenti ha la responsabilità**
* di formulare, approvare, valutare e validare ogni anno il POF
* di eleggere le Funzioni Strumentali in relazione agli obiettivi prefissati nel POF
* di eleggere i componenti ed il referente di ciascuna commissione e di ogni progetto
* **il Consiglio d’Istituto**
* adotta il POF
* valuta la compatibilità economica con le attività deliberate dal Collegio dei Docenti
* **La FS per l’attuazione del POF**, riveste il ruolo di gestore di processo nell’attuazione del POF, ha la responsabilità di pianificare le attività di sviluppo per il progetto, coordinarne e documentarne le fasi di avanzamento e coordinare il gruppo di lavoro;
* **il gruppo di lavoro** ha la responsabilità di definire i contenuti del progetto, avvalendosi della collaborazione dei docenti interessati e di riportare quanto definito nella Carta dei Servizi e nel documento descrittivo del POF;
* **i docenti incaricati** hanno la responsabilità di assicurare il regolare svolgimento dei progetti/iniziative secondo l’incarico ricevuto e secondo quanto pianificato;
* **tutti i docenti** sono tenuti a conoscere le linee guida educative e formative che stanno alla base del POF ed a collaborare attivamente alla sua efficace implementazione.

**PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: IMPLEMENTAZIONE**

La progettazione e lo sviluppo dell'offerta formativa presso l'ITIS-LS “F. Giordani” prevedono le seguenti fasi documentate:

* individuazione ed assegnazione delle specifiche responsabilità, incluse quelle di coordinamento,
* pianificazione delle attività finalizzate alla definizione e allo sviluppo del POF,
* definizione e l'analisi dei requisiti di base per lo sviluppo del progetto,
* definizione degli obiettivi e delle linee guida del progetto, sulla base delle priorità strategiche individuate (vedi Capitolo 5 ”Strategia e politica”)
* definizione e sviluppo delle singole iniziative/progetti sulla base degli obiettivi e delle linee guida,
* il riesame e la verifica delle iniziative/progetti singolarmente e nel loro insieme,
* la stesura dei contenuti del POF,
* il riesame e l'approvazione del POF,
* la validazione del progetto formativo,
* la gestione controllata delle modifiche al progetto formativo in itinere
* l’analisi delle opportunità di miglioramento e di innovazione.

All'inizio di un nuovo anno scolastico, il Dirigente Scolastico designa i componenti del gruppo di lavoro del Piano dell’Offerta Formativa e individua il coordinatore responsabile dell’attuazione del Piano. Fanno parte del gruppo le FFSS elette dal Collegio dei Docenti.

La pianificazione della attività è eseguita e documentata dal responsabile del progetto, che provvede a stilare un apposito piano in cui sono definite:

* le fasi necessarie per l'esecuzione del piano,
* i tempi di completamento,
* le attività di riesame, verifica e validazione dello stesso.

Il Dirigente Scolastico verifica, insieme al tim delle Funzioni Strumentali, periodicamente lo stato di avanzamento del progetto coinvolgendo, nel caso di scostamenti dal programmato, i responsabili interessati per intraprendere le azioni necessarie.

Tra le prime attività pianificate vi è la **definizione degli obiettivi** e **delle linee guida generali del POF.**

Tale attività parte dalla definizione e dalla verifica dei seguenti requisiti di base:

* l’analisi del contesto;
* l’indagine sulle esigenze e le aspettative delle Parti interessate pertinenti;
* le linee guida generali dei progetti curricolari ed extracurricolari degli anni precedenti;
* le schede di conclusione progetto e di valutazione relative alle varie attività svolte durante l’anno precedente
* le nuove proposte giunte da docenti, alunni, famiglie, personale ausiliario, aziende ed enti locali,
* i risultati delle indagini sulla soddisfazione delle parti interessate pertinenti
* le proposte di miglioramento e di innovazione scaturite dall’analisi delle prestazioni degli anni precedenti.

Individuati gli obiettivi e le linee guida del POF, sono definiti a livello progettuale le singole iniziative da sviluppare.

Tali proposte sono **riesaminate dal Gruppo di lavoro presieduto dal Dirigente Scolastico**; eventuali variazioni sono documentate al fine di pervenire ad articolare il POF in una serie di sottoprogetti e ad individuare le relative responsabilità e scadenze di sviluppo.

* Partendo dagli obiettivi generali e dalle linee guida definite, **ciascun docente designato** come responsabile e/o gestore di processo **procede allo sviluppo dello specifico progetto**/iniziativa **definendo**, sulla base degli obiettivi e delle finalità del progetto, i risultati attesi in termini di servizio/prodotti da realizzare.

Vengono pertanto individuati:

* la durata e le fasi del progetto;
* i destinatari;
* linee metodologiche;
* i compiti e le responsabilità di ciascun componente;
* le risorse umane interne ed esterne in possesso delle competenze richieste;
* le risorse infrastrutturali necessarie;
* e viene elaborata la scheda finanziaria di previsione;

Inoltre, ciascun responsabile provvede a documentare quanto definito e ad eseguire:

* la verifica di quanto definito
* il riesame con il gruppo di lavoro per la valutazione del progetto / iniziativa in merito alla completezza dei contenuti e alla coerenza dello stesso con gli obiettivi generali e le linee guida stabilite per il P.O.F.,
* l'approvazione con il Dirigente Scolastico prima dell'inserimento dello specifico progetto/iniziativa nel documento finale.

Il documento finale, in forma di bozza, è sottoposto ad un ulteriore riesame da parte della Commissione POF che lo valuta e propone eventuali suggerimenti e/o modifiche da apportare, fino alla stesura della versione definitiva da parte del gruppo di lavoro.

Infine il documento viene sottoposto all’esame e all’approvazione del Collegio dei Docenti che può e successivamente all’adozione dello stesso da parte del Consiglio d’Istituto.

In tal modo sono approvati, di conseguenza, tutti i progetti in esso contenuti.

.

**PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: VALIDAZIONE**

La validazione della progettazione e sviluppo dell'offerta formativa è realizzata attraverso elementi e fasi successive distinte:

* una prima fase di validazione è data dalla valutazione ed approvazione (validazione rispetto ai requisiti di partenza, ai requisiti ministeriali e agli obiettivi di qualità e di prestazione) del POF da parte del Collegio dei Docenti e all’adozione da parte del Consiglio d'Istituto; tale validazione è documentata tramite i verbali archiviati in Segreteria,
* il progetto è quindi validato in fase di realizzazione ed erogazione dell'offerta formativa tramite:
* le risultanze del monitoraggio in itinere e lo stato di avanzamento del progetto

relativamente alle specifiche attività curricolari ed extracurricolari realizzate secondo quanto definito nel POF. Nel caso di coprogettazione e cogestione di una iniziativa con un soggetto/i esterno/i, le attività di valutazione e validazione sono effettuate sempre dalla scuola, in linea con quanto stabilito dalle procedure del Sistema Gestione Qualità.

* il monitoraggio, la verifica e l’analisi finale dei risultati conseguiti e documentati secondo quanto descritto nel Capitolo 8 “Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame”

**PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: MODIFICHE**

Eventuali modifiche dell'offerta formativa così come definita nel POF, che si rendessero necessarie, eventualmente per singoli progetti/iniziative in esso contenuti, sono valutate con il Dirigente Scolastico al fine di verificare la loro coerenza con gli obiettivi e le finalità della scuola ed, opportunamente documentate, vengono sottoposte all’approvazione del C.d.D.

In tali modifiche rientrano le azioni preventive e le opportunità di miglioramento che, segnalate al Gestore di Processo, possono essere implementate già nel corso dell’erogazione. Le opportunità di miglioramento costituiscono elemento strategico in entrata per la progettazione dell’anno seguente e dei Piani di Miglioramento.

**PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI:**

**OBIETTIVI E FINALITÀ**

La presente sezione descrive le modalità con le quali l'ITIS- LS “F. Giordani”

* identifica, pianifica e tiene sotto controllo le diverse fasi dei processi di realizzazione ed erogazione dei servizi offerti,
* pianifica ed esegue **le attività di verifica e controllo** **sui servizi offerti** durante tutte le fasi di erogazione degli stessi,
* pianifica ed **esegue le attività di monitoraggio** e verifica **dei processi** necessari all'erogazione dei servizi e dei relativi output,
* garantisce l’identificazione e la rintracciabilità dei servizi erogati
* individua le opportunità di miglioramento e di innovazione

al fine di assicurare il regolare svolgimento e l'erogazione dei servizi in conformità:

* alla Politica per la Qualità,
* alle finalità e agli obiettivi definiti dall’Istituzione scolastica,
* a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi,
* a quanto stabilito nel POF,
* ai risultati di apprendimento fissati dagli standard d’istituto in relazione agli input della normativa nazionale ed europea.

In particolare per le competenze in uscita dal biennio gli Assi Culturali e le Competenze chiave dell’apprendimento (Raccomandazioni del Parlamento europeo, 2006 e 2008) e l*’European Qualification Framework* (EQF), nel livello riferito al proprio ordine e grado.

Per le competenze in uscita dal II° ciclo ci si riferisce a quanto definito nel DPR n°88/2010 “Riordino degli Istituti Tecnici”.

L’ ITIS- LS “F. Giordani” adotta, come strumento di monitoraggio dei processi e di verifica e validazione degli esiti, lo strumento “COMETA”, software elaborato dal Polo Qualità di Napoli, in conformità con quanto previsto dall’adesione alla Rete M.U.S.A. per la legittimazione del proprio SGQ.

In linea con queste finalità l'Istituto ha individuato i processi principali e di supporto, che hanno diretta influenza sulla qualità dei servizi forniti ed ha codificato, in adeguate procedure documentate, i criteri e le modalità più idonee per garantire un efficace svolgimento degli stessi processi in condizioni controllate e nel rispetto delle normative ministeriali ed europee.

L'adozione di questi criteri da parte di ciascun docente non è però finalizzata ad eliminare quei margini di discrezionalità necessari a garantire flessibilità e adattabilità nell'utilizzo di tali criteri, così da poter rispondere in modo adeguato alle esigenze specifiche tipiche di ciascun alunno e nell'ambito di ciascuna classe e di ogni situazione formativa.

**PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: RESPONSABILITÀ**

Le responsabilità relative alle attività descritte in questo capitolo sono così suddivise:

* **il Dirigente Scolastico è responsabile;**
* dell'impostazione, dell'organizzazione e del controllo dell'attività didattica dell'Istituto, compito che attua attraverso il coinvolgimento del Collegio Docenti, del Gruppo di lavoro, dei Consigli di Classe e dei singoli docenti attraverso le relative riunioni di pianificazione, coordinamento e valutazione dell'attività didattica;
* della verifica del processo di valutazione complessiva affinché sia svolto in modo omogeneo per tutta la scuola.
* **il Collegio Docenti è responsabile** dell'impostazione generale dell'attività didattica in relazione alla definizione di obiettivi, descrittori, indicatori, criteri e strumenti di valutazione, standard d’istituto;
* i gruppi di insegnanti per Dipartimento sono responsabili di definire gli obiettivi, i traguardi di prestazione in termini di competenza, i descrittori, gli indicatori, le proposte per gli standard d’Istituto, i criteri e gli strumenti di valutazione;
* **il Gruppo di lavoro è responsabile** dell’attuazione operativa del POF attraverso il monitoraggio dei processi, condotto in relazione agli indicatori di prestazione individuati, allo standard d’Istituto e agli obiettivi di miglioramento;
* **il Consiglio di Classe è responsabile**:
* della definizione delle competenze specifiche in uscita, e di individuare i traguardi di prestazione
* dell'impostazione dell'attività didattica per la singola classe,
* del coordinamento delle iniziative tra i docenti,
* della verifica del corretto svolgimento dell'attività didattica sia a livello complessivo di classe che per ogni singolo alunno, individuando, quando richiesto, le opportune attività di recupero,
* della decisione del giudizio in ogni disciplina e, nello scrutinio finale, della eventuale ammissione o non ammissione degli alunni alla classe successiva;
* **ciascun Docente ha la responsabilità di:**
* pianificare e svolgere in modo efficace l'attività didattica prevista dai programmi ministeriali, dal POF e secondo quanto definito nelle procedure dell'Istituto,
* svolgere periodicamente la verifica sull'efficacia dell'attività svolta rispetto a quanto pianificato e ai traguardi di prestazione individuati, allo scopo di intraprendere le azioni necessarie,
* realizzare le verifiche periodiche secondo le linee guida concordate all'interno dei Consigli di Classe,
* formulare, per lo scrutinio finale, una proposta di giudizio coerente con i criteri di valutazione definiti nel POF,
* riportare sul registro di classe e sul registro elettronico tutte le informazioni rilevanti per poter ricostruire l'attività svolta in ciascuna classe e le prestazioni dei singoli alunni nel corso dell'anno scolastico.
* **il personale non docente** ha il compito di garantire le condizioni necessarie relativamente ad adempimenti amministrativi, disponibilità dei materiali e delle attrezzature nonché il loro funzionamento, pulizia e manutenzione delle strutture tali da assicurare il corretto svolgimento dell'attività didattica, contatti con il pubblico, gestione centralino, vigilanza degli ingressi;
* **l’ufficio tecnico**
* **gli uffici di segreteria,** suddivisi in segreteria didattica, segreteria amministrativa, economato, affari generali, hanno il compito di assicurare la preparazione e la distribuzione di tutti i registri e di tutti i sussidi necessari all’attività didattica, (modulistica, predisposizione elenchi alunni, registrazione assenze), custodia ed archiviazione dei dati personali e della documentazione.

**PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA**

Sulla base delle direttive ministeriali, degli obiettivi generali e delle linee guida definite nel POF, la pianificazione dell'attività didattica prevede la definizione:

* del programma annuale e degli obiettivi e traguardi di prestazione per materie,
* della programmazione annuale e dei traguardi di prestazione per classe,
* della programmazione dell'attività didattica individuale (Piano di Lavoro individuale).

Durante la prima riunione per Dipartimento, **cui partecipano tutti i docenti divisi per materie o per gruppi affini di materie**, si individuano, per ciascuna area disciplinare:

* nuclei fondanti,
* obiettivi e traguardi di competenze,
* trasversalità,
* indicatori e descrittori dei livelli minimi di prestazione,
* possibili tematiche per l’offerta facoltativa,
* metodi di insegnamento,
* scansioni temporali necessari per il raggiungimento degli obiettivi,

tenendo conto di

* anno del corso,
* indirizzo del corso
* normativa ed indicazioni ministeriali,
* esperienze precedenti,
* profili di entrata e di uscita per segmento e per classe,
* linee del tema d’istituto

Ancora, si definiscono i criteri di valutazione e il numero minimo e la tipologia delle verifiche in itinere, attraverso la definizione degli indicatori e descrittori dei livelli minimi di prestazione nell’ambito della normativa relativa all’ordine e al grado del sistema d’istruzione interessato (Indicazioni nazionali 59/04, DPR 87/10, DPR 88/10, DPR 89/10 e relative Linee guida).

Nell'ambito delle riunioni per Dipartimento si individuano, inoltre, i sussidi didattici e le loro modalità d'uso, nonché le risorse (materiali, attrezzature, competenze esterne) necessarie e per le quali proporre l'acquisto (vedi Capitolo 6 ”Gestione delle risorse”).

Successivamente, il Consiglio di Classe, allo scopo di adattare quanto definito nelle riunioni per Dipartimento a ciascuna classe, partendo dalla valutazione, in particolare, di:

* casi critici
* eventuali alunni diversamente abili
* numero dei ripetenti
* eventuali alunni provenienti da classi smembrate o da altre scuole
* risultati test d’ingresso e/o delle prime prove
* situazioni particolari  (come supplenze prolungate, insegnanti ancora da designare, ...)

**definisce**, innanzitutto, nell’ambito delle competenze chiave dell’apprendimento, **gli obiettivi trasversali** (metodo di studio e capacità organizzativa, rispetto dei tempi di lavoro proposti, utilizzo dei materiali e strutture, ..) e i traguardi di competenza, tenendo conto della situazione di partenza della classe e dell'anno in corso

Il Consiglio di classe procede, inoltre a:

* riformulare o riconfermare gli obiettivi e i traguardi fissati nelle riunioni dipartimentali e nel Collegio dei docenti;
* scegliere eventuali lavori congiunti tra discipline

assicurando il coordinamento tra gli insegnanti per evitare concentrazione eccessiva del carico di lavoro per gli alunni.

Sulla base di tutto ciò, ciascun docente, per ogni classe assegnatagli, procede alla pianificazione dell'attività didattica che intende svolgere e alla relativa documentazione nel proprio Piano di Lavoro, specificando:

* i livelli di partenza della classe,
* gli obiettivi declinati in competenze e traguardi di prestazione in relazione al curriculum ministeriale e d’Istituto
* le modalità di recupero e/o sostegno,
* gli argomenti da affrontare e i loro contenuti,
* i metodi di insegnamento,
* il tipo di verifiche ed i relativi criteri di valutazione,
* le proposte di attività varie a completamento dell’attività didattica (quali ad es. visite guidate).

Il documento è verificato e approvato dal Dirigente Scolastico ed allegato al registro personale del docente in modo da poter verificare costantemente, nel corso dell'erogazione dell'attività didattica, la coerenza dell’agito con quanto progettato.

**PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: REALIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA**

In relazione a quanto definito nel Piano di Lavoro sviluppato per ciascuna classe, ogni docente procede allo svolgimento dell'attività didattica cercando di impiegare gli strumenti più idonei alla situazione della classe e documentando le attività svolte sugli appositi registri di classe e sul registro elettronico.

Lo svolgimento di un'adeguata ed organica attività didattica è basata:

* sullo sviluppo di unità di apprendimento volte alla costruzione di competenze, autonome sebbene correlate tra loro,
* sulla gestione di ogni singola lezione di cui si compone l'unità di apprendimento e relative verifiche,
* sulla conclusione dell'unità di apprendimento e relative verifiche ,

L'Istituto, inoltre, allo scopo di valorizzare e sviluppare le capacità degli alunni, promuove e gestisce numerose altre attività in orario sia curricolare che extracurricolare, finalizzate a consentire a tutti gli alunni di partecipare in modo attivo alla vita dell'istituto stesso e ad arricchire il proprio bagaglio culturale e di competenze. Tutte le attività concorrono alla valutazione finale.

Il regolare svolgimento di tutte le attività didattiche (curricolari ed extracurricolari), prevede, inoltre, l'applicazione delle modalità di controllo dell’alunno in ordine alla sua presenza all'interno dell'Istituto e relativamente all’entrata/uscita dallo stesso, al fine di:

* garantire la sicurezza dell’alunno ed una efficace verifica della frequenza scolastica;
* garantire l’assistenza agli studenti nel caso di spostamenti all’esterno dell’edificio scolastico,

nel rispetto di quanto definito nel vigente Regolamento Interno d’Istituto.

Eventuali non conformità rispetto a quanto definito sono gestite in accordo alle modalità descritte nel Capitolo 8.

**PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI:**

**MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI PROCESSI E DEI RELATIVI OUTPUT**

L’ITI-LS “F. Giordani” ha individuato e definito le modalità per il monitoraggio e il controllo dei processi ritenuti fondamentali per la qualità dei servizi forniti e dei risultati raggiunti, in termini di livelli di apprendimento e di competenze acquisite dall’alunno, al fine di:

* attuare le opportune azioni correttive o di miglioramento delle prestazioni di tali processi in relazione agli obiettivi definiti,
* attuare gli opportuni interventi di recupero per gli studenti.

|  |  |
| --- | --- |
| *Processo* | *Modalità di controllo e responsabilità* |
| Pianificazione dell'attività didattica | I Piani di Lavoro di ciascun docente sono verificati dal Dirigente Scolastico o da un suo delegato, in relazione alla loro corrispondenza alle indicazione ed ai programmi ministeriali, agli obiettivi definiti, alla coerenza della tempistica e dei supporti adottati. La registrazione del controllo è evidenziabile dal visto di approvazione del Dirigente Scolastico apposto sugli stessi Piani di Lavoro |
| Periodicamente ciascun docente effettua la valutazione circa l'andamento ed il grado di attuazione rispetto a quanto pianificato.  Al termine dell'anno scolastico, inoltre, ogni docente elabora una relazione finale nella quale documenta la verifica del raggiungimento degli obiettivi pianificati. |
| Realizzazione dell'attività didattica per le singole classi | Ciascun docente effettua la verifica periodica degli apprendimenti e dei traguardi di competenza raggiunti dagli alunni, in modo da assicurare che tale processo costituisca un momento di riscontro utile e costruttivo sia per il docente, per riorganizzare, se necessario, l’attività didattica, sia per gli alunni, come un momento di conferma delle proprie capacità o di scoperta dei propri limiti o carenze e stimolo per un eventuale incremento del proprio impegno.  La realizzazione e il risultato di tali verifiche è documentato tramite il registro personale del docente e il registro della classe. |
| Durante tutte le riunioni dei Consigli di Classe/interclasse ciascun docente relaziona circa l'andamento delle attività di propria competenza e segnala eventuali criticità.  Il Consiglio di Classe/interclasse verifica il corretto svolgimento dell'attività didattica nella singola classe in termini di coordinamento tra docenti, obiettivi raggiunti, apprendimento degli alunni.  La registrazione di tali verifiche è documentata dai relativi verbali delle riunioni. |

|  |  |
| --- | --- |
| *Processo* | *Modalità di controllo e responsabilità* |
| Realizzazione dell'attività didattica per le singole classi | Il Dirigente Scolastico può, a campione e a sua discrezione, verificare periodicamente il corretto svolgimento dell’attività didattica secondo quanto definito nel Piano di Lavoro di ogni docente.  L’adozione del registro elettronico rende possibile l’accertamento del |
| Realizzazione dell’attività didattica per l’Istituto | Il Dirigente Scolastico relaziona annualmente al Collegio Docenti sul controllo effettuato in merito al corretto svolgimento dell’attività didattica per l’intero Istituto in termini di obiettivi raggiunti, apprendimento alunni, efficacie ed efficienza dei metodi e degli strumenti adottati, rispondenza dell’agito al dichiarato. La registrazione dei controlli è rappresentata dalla relazione finale del Dirigente Scolastico, da quella del RQS e dal verbale del Collegio Docenti |
| Gestione delle valutazioni complessive | Ciascun docente effettua le verifiche di valutazione finale del livello di apprendimento e dei traguardi di competenza degli alunni, svolte a fine trimestre/quadrimestre e a fine anno scolastico. |
| Il Dirigente Scolastico, verificando ed approvando il Piano di Lavoro di ciascun docente, verifica la coerenza dei criteri e delle modalità di valutazione stabiliti dal docente con: quanto definito nella Carta dei Servizi, i criteri generali approvati dal Collegio Docenti con il P.O.F., i criteri di valutazione, gli obiettivi e le competenze da raggiungere concordate nelle riunioni di Dipartimento e le specifiche ministeriali.  L’attestazione del controllo è evidenziata dalla firma apposta sul Piano di Lavoro da parte del Dirigente Scolastico. |
| Gestione delle valutazioni complessive | Il corretto svolgimento delle attività di valutazione complessiva degli alunni è verificato dal Dirigente Scolastico che partecipa direttamente, o tramite un suo delegato, a tutte le riunioni di scrutinio di fine periodo o di fine anno, allo scopo di assicurare l'adozione dei criteri riportati nel POF, e favorire una valutazione oggettiva ed equilibrata delle prestazioni di ogni alunno.  La registrazione di tali controlli è documentata tramite il verbale del Consiglio di Classe/interclasse riunito per le operazioni di scrutinio e il verbale del Collegio Docenti, al quale il Dirigente Scolastico relaziona annualmente. |
| Il Dirigente Scolastico verifica, inoltre, i tabelloni dei giudizi esposti a fine anno prima della loro pubblicazione. |
| Gestione Progetti e/o iniziative inerenti il POF | Ciascun docente incaricato come gestore di processo della gestione dell'iniziativa / progetto deve verificare e relazionare sull'efficacia di quanto svolto e sulle opportunità di miglioramento ed innovazione emerse ed eventualmente implementate. |
| Sulla base delle relazioni finali e di ulteriori eventuali controlli ritenuti opportuni, il Dirigente Scolastico relaziona annualmente al Collegio Docenti in merito al corretto svolgimento delle singole iniziative / progetti previsti dal POF.  La registrazione di tali controlli è documentata dal verbale del Collegio Docenti |

**L'IITI\_LS “F. Giordani” effettua, inoltre, il monitoraggio delle prestazioni complessive dei propri processi attraverso l'individuazione e il monitoraggio di opportuni indicatori in relazione agli indicatori chiave di prestazione** (cfr. Capitolo 8 del presente Manuale) **agli** **obiettivi di miglioramento** **prefissati** (cfr. Capitolo 9 del presente Manuale);

gli indicatori stabilmente identificati sono:

* percentuale di successo/insuccesso scolastico;
* percentuale di dispersione scolastica;
* andamento delle iscrizioni.

A questi indicatori se ne possono affiancare altri, individuati dal Collegio dei Docenti sulla base di esigenze contingenti.

Per rendere costante ed efficace in termini di informazioni funzionali al riallineamento ed al miglioramento dei processi il monitoraggio della loro gestione l’Istituto individua degli **indicatori di processo**

**Sistemici:**

- numero delle non conformità rilevate durante l’erogazione del processo

- rispetto della tempistica

- conformità dei prodotti alle specifiche ed ai requisiti

- puntualità e completezza della comunicazione

**Specifici per singolo processo:**

Definizione ex ante delle modalità di attuazione, dei risultati attesi e degli indicatori di valutazione per ciascun processo.

Valutazione in itinere ed ex post dell’efficacia del servizio erogato attraverso monitoraggio e verifica dei risultati, relazione del responsabile, segnalazioni di non conformità.

Nel caso di coprogettazione e cogestione di una iniziativa con un soggetto/i esterno/i, le attività di valutazione e validazione sono effettuate sempre dalla scuola, in linea con quanto stabilito dalle procedure del Sistema Gestione Qualità d’Istituto.

L’Istituto effettua inoltre monitoraggi rispetto ad indicatori di processo individuati annualmente in base al POF.

Verifica, altresì, la rispondenza dei servizi offerti alle esigenze e alle aspettative delle Parti interessate, mediante la realizzazione di opportune indagini sulla loro soddisfazione, gestite secondo quanto definito nel capitolo 8 del presente Manuale.

**PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI:**

**CONTROLLO DEGLI STRUMENTI DI VERIFICA E VALIDAZIONE DEI PROCESSI**

La verifica degli apprendimenti e dei traguardi di competenza raggiunti dallo alunno, parte integrante del processo di insegnamento / apprendimento, avviene secondo criteri e modalità stabilite, riesaminate ed approvate ogni anno e documentate nello stesso POF.Tali modalità e criteri, che comprendono la definizione di obiettivi, descrittori, indicatori e standard d’Istituto, sono formulati dai Dipartimenti disciplinari ed approvati dal Collegio dei Docenti all’inizio dell’anno scolastico. Alla fine di ogni anno scolastico, sulla base dei dati forniti dal DS e registrati nelle relazioni finali del Dirigente Scolastico e del RQS, il Collegio dei docenti valuta i risultati in relazione allo standard d’Istituto ed agli obiettivi di miglioramento definiti nel POF, e procede alla validazione del POF e delle attività svolte.

Per la misurazione delle proprie prestazioni l’Istituto adotta, come strumento di monitoraggio dei processi e di verifica e validazione degli esiti, lo strumento “COMETA”, software elaborato dal Polo Qualità di Napoli, in conformità con quanto previsto dall’adesione alla Rete M.U.S.A. per la legittimazione del proprio SGQ e ne verifica periodicamente l’aggiornamento.

**PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ**

L'identificazione e la rintracciabilità del servizio fornito è volta ad assicurare, per ciascuna classe, l'identificazione e la rintracciabilità:

* delle attività svolte,
* dei docenti interessati,
* di tutta la documentazione prodotta durante l'anno scolastico,

secondo i criteri di seguito descritti:

* inserimento voti delle verifiche scritte, orali e delle attività di laboratorio nel registro elettronico;
* descrizione attività svolte e contenuti delle verifiche negli appositi spazi del registro elettronico
* compilazione quotidiana del registro di classe: firma, compiti assegnati, attività svolte, registrazione presenze e ritardi.
* verbalizzazione degli argomenti trattati e delle decisioni adottate nelle riunioni del Consiglio di Classe
* compilazione dei tabelloni nello scrutinio finale.

Ad ogni classe e sezione è associato in modo univoco un gruppo di docenti secondo quanto risulta dagli elenchi relativi agli organici archiviati presso la Segreteria.

La documentazione relativa a ciascuna classe e sezione (registri di classe, verbali dei Consigli di Classe) è identificabile attraverso l'indicazione su ciascun documento della lettera, della sezione di appartenenza e dell'anno di corso.

Tutto il materiale prodotto dalla classe o sezione è identificato con le stesse modalità.

L’adozione del registro elettronico ha digitalizzato l’attribuzione dei voti, la tabulazione delle assenze di ciascun alunno, il diario di bordo delle attività svolte dal singolo docente nella classe.

Al registro elettronico è affiancato un registro cartaceo per la gestione tempestiva delle presenze, degli ingressi in ritardo e delle uscite anticipate e la registrazione di quanto avviene in classe.

L'attività svolta giornalmente (argomenti trattati, compiti in classe, verifiche sull'apprendimento effettuate, compiti a casa assegnati e quant'altro rilevante per l'iter scolastico) è puntualmente riportata sul registro di classe da ciascun docente e registrata, inoltre,online sul registro sul registro elettronico insieme ad eventuali note ed informazioni relative all'andamento della classe o sezione e alle prestazioni di ogni alunno.

Copia di tutta la documentazione relativa all'attività rivolta agli alunni (compiti in classe assegnati, circolari interne) è conservata allo scopo di poter ricostruire in qualunque momento l'iter e le modalità di svolgimento dell'attività didattica svolta in ciascuna classe o sezione.

Alla fine di ogni anno scolastico tutta la documentazione relativa alla classe o sezione è archiviata e conservata presso la Segreteria didattica secondo i termini previsti dalla normativa ministeriale.

La documentazione viene archiviata nel Fascicolo Personale dell’alunno.

**PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: PROPRIETA’ DELLE PARTI INTERESSATE**

L’ITIS-LS “F. Giordani” identifica, verifica, protegge e salvaguarda le proprietà delle PI messe a disposizione per essere utilizzate dalla comunità scolastica, in particolare le quote delle iscrizioni, delle gite, delle assicurazioni che vengono amministrate secondo il regolamento di contabilità.

Nel caso in cui l’Istituto si trovi ad utilizzare documenti di proprietà dell’utente, questi saranno identificati, immagazzinati e, nel caso di danneggiamenti o perdite, sarà data immediata comunicazione all’utente.

Titolare del trattamento dati è il DS. Responsabile del trattamento è la persona individuata dal DS

**PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI:**

**VALIDAZIONE**

I processi di realizzazione ed erogazione dei servizi sono validati al fine di accertare la capacità di conseguire i risultati pianificati mediante le attività di validazione della progettazione e sviluppo dell'offerta formativa ed attraverso le attività di monitoraggio e misurazione degli stessi processi e relativi output.

Obiettivo di tale validazione è valutare:

1. le risorse utilizzate,
2. le procedure stabilite,
3. i criteri di rintracciabilità adottati,

al fine di individuare eventuali esigenze di azioni correttive, preventive e di miglioramento e innovazione che consentano di migliorare in modo sistematico e continuo le prestazioni e l'efficacia dei processi.

**PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI:**

**GESTIONE DEL MIGLIORAMENTO CONTINUO**

La pianificazione, gestione ed erogazione del miglioramento continuo, identificato dall’ITIS-LS “F. Giordani” come fattore strategico per il conseguimento del successo durevole, è esposta nel Capitolo 9 del presente Manuale.

Vengono individuati come **Gestori di processo**, responsabili dell’individuazione e della condivisione delle opportunità di miglioramento:

|  |  |
| --- | --- |
| **ATTIVITA’/PROCESSO** | **GESTORE** |
| Progettazione POF | Funzione Strumentale responsabile |
| Erogazione POF | D.S., Commissione POF |
| Progetti extracurricolari | Responsabili di progetto, GOP |
| Controllo e verifica dei processi | D.S., Gruppo di miglioramento |
| Monitoraggio, analisi e riesame |
| Validazione delle attività |
| Piano di Miglioramento | RQS, Commissione gestione Qualità |
| Servizi amministrativi | D.S.G.A., DS |
| Comunicazione | D.S., Collaboratori del DS, Gruppo progetto |
| Apprendimento | D.S., Responsabili dei Dipartimenti |
| Innovazione | Responsabili di progetto |

I Gestori di processo (singolarmente o come gruppo):

* Evidenziano e segnalano le opportunità di miglioramento e di innovazione emergenti in fase di implementazione dell’attività e di erogazione del servizio
* Ne valutano l’impatto e riferiscono sugli eventuali rischi di una loro attuazione
* In sede di relazione finale sull’attività forniscono dati e proposte utili alla individuazione delle priorità e alla stesura del Piano di Miglioramento.

**7.3 RESPONSABILITA’ ED AUTORITA’ RELATIVE AI PROCESSI**

L’ITIS-LS “F. Giordani” si è dotato di una organizzazione che tenga conto della sua dinamicità e che sia strutturata per future esigenze.

Le varie attività svolte nell’Istituto sono state pertanto suddivise tra i vari collaboratori attraverso l’assegnazione di precisi compiti.

L’organizzazione dell’Istituto è descritta mediante un **Organigramma funzionale** dove sono definite le varie competenze e responsabilità di chi opera nella struttura e che in modo diretto o indiretto hanno influenza sulla Qualità, precisando i reciproci rapporti di dipendenza.

In particolare sono state prese in considerazione le seguenti funzioni:

* Direttiva
* Docente
* Non docente

Che collaborano e interagiscono con gli Organi Collegiali:

* + Consiglio d’Istituto
  + Giunta
  + Collegio docenti
  + Consiglio di classe
  + Dipartimento
  + Commissioni

Nell’ambito di ogni funzione sono stati predisposti dei **Mansionari**, che fanno riferimento ai contratti di lavoro, e che elencano le attività e le responsabilità dei vari addetti nelle singole funzioni dell’Istituto.

Questi documenti sono gestiti direttamente dalla Direzione.

Attraverso **Lettere d’incarico,** destinate ai singoli collaboratori, sono assegnate dalla Direzione **Responsabilità** e **Autorità**. Annualmente la Direzione verifica l’attualità di tutti i Mansionari e apporta le variazioni che ritiene più opportune in funzione delle modifiche organizzative o funzionali che si dovessero rendere necessarie per garantire la soddisfazione dei clienti/Parti Interessate, in armonia con gli obiettivi fissati nel Piano della Qualità.

Il controllo della qualità garantisce l’esecuzione di una serie di attività e quindi è necessario regolare all’interno della struttura organizzativa dell’Istituto:

* I doveri e le autorità assegnati ad ogni collaboratore;
* Le autorizzazioni a prendere decisioni relative ad azioni correttive;
* I rapporti e le responsabilità fra differenti persone;
* La comunicazione tra i vari collaboratori;
* Il modo come viene assicurato l’addestramento e la formazione del personale;
* La documentazione delle misure di controllo della qualità;
* Gli indicatori di qualità.

Le **linee guida** di quanto sopra descritto sono definite nel Manuale della Qualità, nelle Procedure Operative, nelle Istruzioni, nell’Organigramma funzionale e nella Matrice della responsabilità. Tutte queste regole sono create per facilitare il lavoro dei collaboratori al fine di evitare confusione e possibili attriti fra le differenti Unità Funzionali nello svolgimento delle proprie attività.

A ogni funzione sono stati assegnati compiti e responsabilità precise con lo scopo di suddividere le attività e fornire l’autorità necessaria per attuare i controlli previsti.

La **Matrice delle Responsabilità (MR)** riporta in forma sintetica le responsabilità, l’autorità e le relazioni tra le principali funzioni, soprattutto per quanto riguarda le attività che hanno diretta influenza sulla qualità (cfr. Allegato).

Maggiori dettagli sono forniti dal POF e nelle singole sezioni nel Manuale della Qualità e che queste siano state recepite nel modo corretto e mantenute durante lo svolgimenti di tutti i compiti a loro assegnati.

* **MANSIONI E COMPITI**

Definiti nel Quadro delle attività del POF e nelle lettere di incarico.

* **RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE.**

A questo scopo la Direzione dell’Istituto ha conferito al Responsabile Sistema Qualità il preciso mandato per raggiungere i seguenti obiettivi:

* Dare continuità alla missione, alle politiche di qualità e agli obiettivi generali
* Garantire il mantenimento degli standard qualitativi per il servizio fornito e tendere al loro miglioramento,
* Offrire un servizio conforme ai requisiti di legge e regolamenti nazionali
* Monitorare con indicatori gli obiettivi della qualità
* Attenersi ai principi di efficienza, efficacia ed economicità di gestione
* Rispettare i criteri di tutela dell’ambiente, del posto di lavoro, dell’integrità dell’individuo
* Conformare il Sistema di Gestione per la Qualità al modello contenuto nella norma di riferimento UNI EN ISO 9004:20009
* Conformare il Sistema di Gestione per la Qualità alla normativa Regionale
* Controllare il livello di Customer Satisfaction
* Predisporre l’emissione, aggiornamento e verifica del Manuale della Qualità
* Predisporre l’emissione, aggiornamento e verifica delle Procedure Operative
* Coordinare le verifiche ispettive interne ed esterne del Sistema di Gestione per la Qualità
* Elaborare le statistiche per la qualità
* Monitorare con indicatori tutti i processi definiti nel sistema
* Promuovere la consapevolezza dei requisiti dello studente in tutto l’Istituto.

Qui di seguito riportiamo la **Dichiarazione di autorità** conferita dalla Direzione al Responsabile Sistema Qualità.

* **DICHIARAZIONE DI AUTORITÀ.**

La Direzione dell’ITI- LS “F. Giordani” delega al Responsabile Sistema Qualità, in qualità di Rappresentante della Direzione, la responsabilità di promuovere e verificare, presso tutte le funzioni dell’Istituto, le attività che influenzano la qualità dei servizi erogati.

Il Rappresentante della Direzione nella funzione di Responsabile Sistema Qualità, coadiuvato dal Team di lavoro per la Qualità (nell’IS in oggetto “Gruppo di Miglioramento), ha il compito di garantire l’adeguatezza e la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità agli standard normativi di riferimento.

Al Responsabile Sistema Qualità è garantita la sufficiente autonomia e autorità organizzativa per:

* Prevenire gli episodi di non qualità di sistema
* Evidenziare i problemi relativi alla qualità del servizio, processo o sistema
* Proporre e avviare le azioni necessarie alla soluzione dei problemi individuati
* Verificare l’attuazione delle azioni intraprese presso le funzioni dell’Istituto
* Valutare l’adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità in ogni momento
* Promuovere e valutare l’efficacia dei programmi di miglioramento della qualità

A fronte di tale delega, il Responsabile Sistema Qualità è responsabile nei confronti della Direzione del corretto funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità e all’andamento qualitativo dei processi e servizi.

Il Responsabile Sistema Qualità ha il compito di aggiornare la Direzione sullo stato del Sistema di Gestione per la Qualità mediante relazioni periodiche.

Allegati: ORGANIGRAMMA E MANSIONARIO/FUNZIONIGRAMMA

STRUMENTI CAPITOLO 7

1. FORMAT DI LETTERA DI INCARICO
2. ESEMPIO DI PROCEDURA: P R 02 “REALIZZAZIONE DELL’ATTIVITA’ DIDATTICA”
3. CARTA DEI SERVIZI
4. PATTO DI CORRESPONSABILITA’
5. MODULO: STRUMENTO DI CONTROLLO DEI PROCESSI

CAPITOLO 8

MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E RIESAME

# 8.1 GENERALITA’

L’Istituto ha definito e pianificato attività di autoanalisi e autovalutazione supportate da un sistema di monitoraggio, misurazione, analisi e riesame che consente di identificare opportunità di miglioramento, stabilire le priorità per il miglioramento e i relativi piani d’azione.

Lo schema generale del processo è schematizzabile come segue.



# 8.2 MONITORAGGIO

## L'Istituto usa come strumento di monitoraggio delle prestazioni il software COMETA, elaborato dal POLO QUALITA' Napoli, i cui risultati vengono trasmessi all'Ufficio Scolastico Regionale della Campania per la determinazione degli standard provinciali e regionali, e che è strumento condiviso per la legittimazione da tutte le scuole della RETE MUSA.

In relazione ai principali processi ha predisposto, in collaborazione con i responsabili di processo, momenti di raccolta, elaborazione, diffusione e analisi di informazioni e dati che costituiscono la fonte dalla quale cogliere e attivare le opportunità di miglioramento.

I dati e le informazioni raccolti vengono organizzati ed elaborati mediante idonei strumenti statistici e rappresentati in forma grafica (istogrammi e linee di tendenza) al fine di garantire l’individuazione, l’applicazione e la verifica di eventuali interventi correttivi, classificabili come:

* azioni correttive
* azioni preventive
* piani di miglioramento

in funzione dell’arco temporale di attuazione e della tipologia di cause che ne hanno richiesto l’attivazione.

Il Responsabile della qualità informa e mantiene aggiornato il Dirigente scolastico sull’andamento delle performance del servizio e sullo stato di attuazione delle azioni correttive e dei piani di miglioramento. Il CGQ verifica periodicamente l’andamento dei processi mediante le informazioni e i dati raccolti, anche tramite le verifiche ispettive interne, e il Responsabile della qualità ne coordina la sintesi, la diffusione e la presentazione al Dirigente scolastico per il processo di riesame da parte della direzione. L’intero processo è organizzato e gestito in modo da assicurare che:

* vengano soddisfatti i requisiti di servizio espliciti e impliciti richiesti dai portatori di interesse interni ed esterni e dagli altri soggetti interessati
* sia tenuta sotto controllo la rispondenza delle fasi di sviluppo dei processi alle relative specifiche di servizio
* siano rilevate le eventuali non conformità durante la fase di realizzazione ed erogazione del servizio
* siano individuate e gestite le opportune azioni finalizzate a rimuovere le cause che hanno generato le non conformità
* sia possibile individuare opportunità di miglioramento

L’attività di controllo di conformità e di efficacia viene applicata ai processi interni di progettazione, pianificazione e realizzazione del servizio e sui risultati degli stessi tramite opportuni indicatori.

Il sistema dei controlli è configurato in modo tale che siano aggiornati, elaborati, resi accessibili e analizzati i dati e le informazioni che nel suo ambito vengono prodotti.

La raccolta dei dati riguarda sia lo sviluppo dei processi di erogazione del servizio che i risultati finali degli stessi e viene effettuata mediante l’impiego degli opportuni sistemi di rilevazione con periodicità differenziata a seconda degli obiettivi che con ciascun monitoraggio ci si prefigge.

Le eventuali non conformità rilevate vengono trattate secondo specifiche modalità definite nella **PO 05 - Gestione delle non conformità.**

La misura della soddisfazione dei clienti interni ed esterni è effettuata con varie azioni di monitoraggio che vanno dai periodici incontri scuola - famiglie ai questionari sul livello di soddisfazione delle varie parti interessate su aspetti salienti della realizzazione del servizio.

Per alcune attività e progetti sono stati predisposti gli strumenti per una valutazione settoriale della qualità del servizio offerto. Tali informazioni comprendono:

* la misura di specifici dati in ingresso e in uscita
* le risposte fornite da un campione di utenti (alunni, famiglie, docenti, personale ausiliario ..) in merito alla percezione della qualità del servizio erogato
* i reclami e le osservazioni del Cliente in merito al servizio erogato

Le informazioni di ritorno vengono analizzate ai vari livelli della struttura organizzativa. La Direzione, annualmente, misura e valuta anche i dati che provengono da

* osservazioni e comunicazioni dirette di docenti, non docenti, alunni e genitori
* riunioni del Consiglio d’istituto
* rapporti di audit interni

I criteri, l'estensione, la frequenza e le modalità degli audit vengono stabiliti dal gruppo di miglioramento, tenendo conto dello stato, dell'importanza delle aree oggetto di verifica, della complessità dei processi e dei risultati dei precedenti.

Le modalità di pianificazione, esecuzione e documentazione degli audit interni del SGQ sono definite nella procedura **PO 05 - Verifiche Ispettive**.

Le modalità di gestione delle azioni Correttive e Preventive sono descritte nella **PO 06- Azioni preventive e correttive.**

Per quanto attiene al monitoraggio degli esiti formativi, la natura immateriale del servizio formativo comporta che lo scostamento dai requisiti non sempre sia immediatamente recuperabile ed è quindi necessario effettuare un controllo periodico sul servizio erogato per attuare azioni correttive in itinere. La verifica della progressiva acquisizione degli obiettivi si svolge quindi in fase di attuazione del processo didattico/ formativo con le seguenti modalità:

* Il controllo sugli apprendimenti degli alunni in relazione agli obiettivi definiti viene effettuato dal CdC e, secondo l’ordine del giorno delle riunioni. Si procede alla rilevazione delle valutazioni delle singole discipline e/o alla formulazione di una valutazione generale della classe. Quando viene riscontrata una difformità tra i risultati attesi e quelli ottenuti, il CdC elabora una strategia di intervento per rendere più efficace il percorso formativo.
* Le informazioni, raccolte dal Coordinatore del CdC, sono registrati a verbale in modo che si possa procedere alla comparazione nel lungo periodo.
* In caso di scostamento dagli obiettivi pianificati vengono adottate opportune azioni correttive ai piani o programmi e interventi di recupero

# 8.3 MISURAZIONE

## 8.3.1 GENERALITA’

L'alta direzione valuta i progressi verso il raggiungimento dei risultati pianificati, a fronte della mission, della vision, delle politiche, delle strategie e degli obiettivi, a tutti i livelli e nell'ambito di tutti i pertinenti processi e funzioni dell'organizzazione. A tale scopo viene applicato un processo di misurazione di appropriati indicatori chiave di prestazione, che consentono di pianificare gli obiettivi di miglioramento, in termini di incremento positivo nel tempo dei relativi parametri.

## 8.3.2 INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE

I fattori che rientrano nell'ambito del controllo dell'organizzazione e che sono critici ai fini del suo successo durevole sono sottoposti a misurazione di prestazione ed identificati come indicatori chiave di prestazione (KPI – Key Performance lndicators). L'alta direzione seleziona KPI appropriati alla natura e alla dimensione della Scuola e ai suoi prodotti, processi ed attività, come base per assumere decisioni strategiche, quali la dislocazione degli obiettivi ai diversi livelli dell’organizzazione, funzionali al conseguimento di obiettivi generali di miglioramento di lungo termine.

Nel definire gli KPI, l’alta direzione tiene conto

* delle esigenze e delle aspettative dei clienti e delle altre parti interessate;
* dell'importanza, per l'organizzazione, dei singoli prodotti, sia nel presente sia nel futuro;
* dell'efficacia ed efficienza dei processi;
* dell'utilizzo efficace ed efficiente delle risorse;
* dei requisiti cogenti, ove applicabili.

Come indicatori chiave sono ricompresi i seguenti:

* Indicatori di assenteismo dei docenti
* Indicatori di assenteismo dei discenti
* Servizi Non Conformi
* Azioni Correttive
* Indicatori di collocamento discenti nel mondo del lavoro
* Efficacia della Formazione erogata osservata attraverso i risultati degli scrutini finali
* Reclami delle parti (genitori, discenti)

## 8.3.3 AUDIT INTERNO

Gli audit interni sono uno strumento efficace per determinare i livelli di conformità del sistema di gestione dell'organizzazione rispetto a criteri stabiliti e forniscono preziose informazioni per interpretare, analizzare e migliorare in continuo le prestazioni dell'organizzazione. Gli audit sono condotti da persone non coinvolte nell'attività esaminata, allo scopo di ottenere un'opinione indipendente su ciò che è in atto in accordo con un piano di audit.

L'attività è condotta allo scopo di identificare precocemente problemi e/o rischi derivanti da non conformità, così come per monitorare l’efficacia di eventuali azioni correttive messe in atto, da cui l’organizzazione può trarre informazioni sulla capacità di conseguire obiettivi.

Gli elementi in uscita degli audit interni costituiscono un'utile fonte di informazioni per:

* affrontare problemi e non conformità;
* effettuare benchmarking;
* promuovere buone prassi all'interno dell'organizzazione;
* migliorare la comprensione delle interazioni tra i processi.

I risultati degli audit interni sono presentati sotto forma di rapporti contenenti informazioni relative alla conformità rispetto ai criteri stabiliti, alle non conformità ed alle opportunità di miglioramento e sono un elemento in ingresso essenziale per i riesami di direzione. L'alta direzione assume i rapporti di audit interno, allo scopo di dare una tempestiva risposta ai problemi emergenti, anticipare future necessità di risorse, incluse le competenze, ridefinire/confermare gli obiettivi a medio e lungo termine pianificati.

Gli audit interni della qualità sono, inoltre, un ulteriore strumento che consente, attraverso esami sistematici dei processi e delle attività svolte dall'Istituto, di stabilire se il SGQ è conforme a quanto pianificato e risulta idoneo ed efficace al conseguimento degli obiettivi di qualità fissati.

Sono gestiti e coordinati dal Responsabile Qualità Scuola e sono svolti da i componenti del CGQ, opportunamente addestrati, secondo le fasi illustrate di seguito e descritte nel dettaglio nella Procedura PO 03 “Verifiche ispettive”.

* pianificazione
* preparazione
* esecuzione
* documentazione dei risultati
* archiviazione.

**Pianificazione:** gli audit interni della qualità sono effettuati in base ad un programma annuale preparato dal Comitato di Gestione Qualità Scuola, secondo il quale Procedure , Processi , Attività dell'Istituto sono esaminati almeno una volta l'anno, al fine di valutare la conformità delle attività svolte ai requisiti della norma di riferimento e dei documenti del SGQ, nonché la loro efficacia in relazione agli obiettivi fissati dall’Istituto.

Eventuali verifiche non programmate possono essere indette dal DS di concerto con il Responsabile Qualità Scuola, quando si sospetti l'esistenza di condizioni negative per la qualità o in seguito all'applicazione di azioni correttive di considerevole impatto sul SGQ.

In ogni caso il Responsabile e i componenti del gruppo di audit, individuato dal Responsabile Qualità Scuola, non deve avere alcune diretta responsabilità nell’esecuzione delle attività soggette a verifica.

**Preparazione**: Il gruppo di audit interno è costituito dai componenti del CGQ, personale interno alla scuola in possesso di specifica formazione, come descritto nella procedura PO 03 “Verifiche ispettive”. Esso definisce un piano per la conduzione della verifica, che prevede:

* eventuale lista di riscontro (check list) dei punti da verificare
* documenti di riferimento
* programma dettagliato della verifica.

**Esecuzione:** Ogni audit interno della qualità comprende le seguenti attività:

* riunione introduttiva con quanti, docenti e non docenti, sono coinvolti nella Procedura / Processo / Attività sottoposta a verifica;
* verifica mediante visite dirette e interviste durante lo svolgersi delle attività per riscontrare l'evidenza oggettiva di quanto previsto dai documenti di riferimento e dalle check list;
* riunione del gruppo di audit per valutare i risultati;
* riunione conclusiva con il personale coinvolto nelle Procedure / Processi / Attività esaminate.

**Documentazione e archiviazione:** I risultati degli audit interni della qualità sono registrati su appositi "Rapporti di Audit” dal Responsabile del gruppo di audit e trasmessi al Responsabile Qualità Scuola per la loro analisi e archiviazione.

I dati riportati su tali documenti sono, infatti, esaminati dal Responsabile Qualità Scuola per individuare, con il CGQ prima e con il Gruppo di Miglioramento poi, possibili azioni di miglioramento o elementi di riconoscimento e motivazione del personale.

Se, a fronte dei risultati della verifica, dovesse emergere la necessità di avviare un'azione correttiva, questa viene gestita in accordo a quanto previsto nella Procedura P O 06 "Azioni preventive e correttive ".

## 8.3.4 AUTOVALUTAZIONE

L'autovalutazione è un riesame completo (check up) e sistematico delle attività dell'organizzazione finalizzato a determinare i punti di forza e di debolezza sia per quanto attiene alle sue prestazioni complessive che a livello dei singoli processi.

Viene effettuata a fine anno scolastico dal RQ, che a tale scopo utilizza gli strumenti di analisi e di confronto con gli standard provinciali e regionali forniti dal Polo Qualità di Napoli (software Cometa) e questionari di customer satisfaction rivolti alle principali parti interessate (alunni, genitori, personale interno).

I risultati, comunicati alle pertinenti parti interessate, integrati dai rapporti di audit e dagli eventuali reclami e/o richieste pervenuti, consentono

* di condividere la comprensione dei processi,
* di riconoscere le migliori prassi,
* di identificare opportunità di miglioramento,
* di stabilire le priorità,
* allineare i propri obiettivi con le necessità e le aspettative di tutte le parti interessate, guidando l’organizzazione verso il successo durevole.

## 8.3.5 BENCHMARKING

II benchmarking è una metodologia di misurazione e di analisi utilizzata per ricercare le migliori prassi all'interno ed all'esterno di un sistema, con lo scopo di migliorare le sue prestazioni. Il benchmarking può essere applicato a strategie e politiche, attività, processi, prodotti e strutture organizzative.

L’Istituto adotta al suo interno questa modalità, partecipando ad eventuali benchmarking generici per confrontare strategie, attività o processi rispetto ad organizzazioni con le quali non esistono legami, indetti dal POLO Qualità.

# 8.4 ANALISI

L'alta direzione analizza le informazioni raccolte dal monitoraggio, identifica rischi ed opportunità, ne valuta l’impatto sulla politica e sulla strategia adottata e predispone piani per la loro gestione.

L'analisi delle informazioni raccolte consente di assumere decisioni basate su dati di fatto, relativamente ad aspetti di strategia e di politica quali:

* le modifiche potenziali nelle esigenze e nelle aspettative delle parti interessate, nel lungo periodo;
* i prodotti e le attività esistenti che al momento forniscono il massimo valore aggiunto per le sue parti interessate;
* i nuovi prodotti e processi necessari a soddisfare le mutevoli esigenze ed aspettative delle sue parti interessate;
* l'evoluzione della domanda per i prodotti dell'organizzazione, nel lungo periodo;
* l'influenza delle tecnologie emergenti sull'organizzazione;
* le nuove competenze che potrebbero essere necessarie;
* le modifiche che si possono prevedere nei requisiti cogenti, o nei mercati del lavoro e nelle altre risorse, che potrebbero influire sull'organizzazione.

# 8.5 RIESAME DELLE INFORMAZIONI PROVENIENTI DA MONITORAGGIO, MISURAZIONE E ANALISI

In accordo con la politica e la strategia dichiarata, la Direzione utilizza tutte le informazioni disponibili per sostenere il processo decisionale e guidare l’organizzazione verso il successo durevole.

La gestione delle informazioni oggetto del riesame complessivo è affidata al team di lavoro per la Qualità.

Ad intervalli pianificati e periodici (in situazioni ordinarie almeno una volta all’anno) la Direzione effettua il riesame dei dati provenienti da monitoraggio, misurazioni e analisi, allo scopo di valutare le attività di miglioramento intraprese, compresi gli aspetti di adattabilità, reattività e flessibilità, attraverso i risultati conseguiti ed evidenziare le linee di tendenze rispetto agli obiettivi di sviluppo pianificati.

Sulla base delle informazioni acquisite conferma/rivede gli obiettivi a medio e lungo termine stabiliti e i relativi piani di miglioramento, considerando le opportunità di innovazione e apprendimento.

Il riesame viene effettuato mediante riunione del Gruppo diMiglioramento convocato dal Responsabile Qualità Scuola in base alle direttive del Dirigente Scolastico.

Nell'ambito della riunione sono analizzati i seguenti dati ed informazioni:

* La relazione sui risultati delle attività di Monitoraggio ed analisi stilata dal RQS ed approvata dal DS
* il rispetto e raggiungimento degli obiettivi indicati nella Politica della Qualità e nel corso del precedente riesame;
* le azioni intraprese a seguito di precedenti riesami;
* i risultati dei rapporti di verifica e di controllo (interni ed esterni);
* l’analisi delle non conformità registrate;
* lo stato e risultati delle azioni correttive e di miglioramento intraprese;
* le nuove opportunità di miglioramento;
* l’analisi delle aspettative e dei bisogni espressi dalle Parti interessate e il loro evolversi;
* i risultati delle indagini sulla soddisfazione delle Parti interessate e del monitoraggio degli indicatori di prestazione dei processi;
* i reclami delle Parti interessate;
* le prestazioni dei fornitori dell’Istituto;
* le modifiche che potrebbero avere effetti sul Sistema di Gestione per la Qualità.

Durante le riunioni del Gruppo di Miglioramento per il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità possono essere presi in considerazione anche aspetti relativi a:

* esigenze / valutazione efficacia addestramento/formazione;
* esigenze di risorse ai fini del miglioramento della qualità;
* azioni finalizzate alla prevenzione del manifestarsi di situazioni di non qualità.
* Piano di Miglioramento
* Azioni di innovazione

Mediante tutti gli elementi sopra citati, la riunione di riesame del SGQ persegue l'obiettivo di pianificare le azioni necessarie per migliorare l'efficacia del sistema stesso e dei relativi processi e per accrescere la soddisfazione delle Parti interessate.

Pertanto **risultato di tali riunioni di riesame** è:

* l’analisi e la definizione delle aspettative e dei bisogni delle Parti interessate;
* l’analisi e la definizione dell’evoluzione del contesto;
* la definizione di nuovi obiettivi per il miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione e dei processi;
* strategie ed iniziative per il miglioramento della soddisfazione delle Parti interessate;
* pianificazione delle future esigenze di risorse.

Il verbale di Riesame è:

- redatto dal Responsabile Qualità Scuola,

- verificato ed approvato dal Dirigente Scolastico,

- archiviato presso l’Ufficio Tecnico.

CAPITOLO 9

MIGLIORAMENTO, INNOVAZIONE ED APPRENDIMENTO

**9.1 GENERALITA’**

Nel presente capitolo sono definite le modalità e le procedure identificate dall’ I.TIS “F. Giordani” per ottenere il successo durevole attraverso un costante e strutturato processo di miglioramento continuo dell’organizzazione e attraverso l’ideazione e l’implementazione di progetti, attività e prassi innovative, coinvolgendo in modo attivo e condiviso tutte le parti interessate, in linea con quanto indicato dalla Norma UNI EN ISO 9004:2009.

Questa finalità si basa sull’apprendimento continuo, visto sia come apprendimento da parte delle persone dell’organizzazione sia da parte dell’organizzazione stessa ed è ottenuta attraverso:

* Il monitoraggio dei processi e la raccolta di dati sulle prestazioni dell’Istituto rapportati agli Indicatori chiave di prestazione prescelti;
* La condivisione dei dati ottenuti con le parti interessate pertinenti;
* La formulazione condivisa di piani di miglioramento, innovazione, apprendimento basati su giudizi informati e sulla individuazione di priorità;
* La progettazione, l’implementazione e il monitoraggio di azioni di miglioramento, innovazione e apprendimento;
* Il coinvolgimento attivo e l’assunzione di responsabilità di tutte le parti interessate nel cogliere, comunicare e valutare le opportunità di miglioramento, innovazione, apprendimento che emergono durante la gestione dei processi;
* La pianificazione e l’implemetazione di azioni mirate di comunicazione e di condivisione delle azioni di miglioramento, innovazione e apprendimento con le parti interessate.
* L’impegno della Direzione a incoraggiare e facilitare azioni di miglioramento, innovazione, apprendimento per tutte le parti interessate.

Il campo di applicazione è;

* Traguardi di prestazione degli alunni;
* Struttura e gestione dei processi area servizio didattico;
* Struttura e gestione dei processi area amministrativa;
* Relazioni con le parti interessate;
* Integrazione con il territorio;
* Ambiente di lavoro;
* Clima organizzativo;
* Infrastrutture e tecnologia.

**9.2 MIGLIORAMENTO**

L’.ITI-LS “F. Giordani” ha individuato una precisa procedura per stabilire quali cambiamenti sono richiesti al sistema di gestione al fine di assicurare la sua continua adeguatezza ed efficacia nel soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2010, la coerenza con la ISO 9004-2009 e gli obiettivi stabiliti nella politica di qualità dell’Istituto.

Il Piano di miglioramento viene elaborato dal Gruppo di Pianificazione in seguito alla riunione del riesame che, di norma la direzione effettua almeno una volta all’anno (cap. 8) e prevede l’ideazione la progettazione, la stesura, l’implementazione, le modalità di verifica ed i risultati attesi, che daranno luogo in sede di successivo riesame alla valutazione dell’efficacia dei correttivi apportati e delle azioni messe in atto.

Il Piano di miglioramento può riguardare tutti i processi ed i servizi in atto nell’Istituto; di norma viene progettato alla fine dell’anno scolastico, implementato nel corso dell’anno successivo e verificato alla conclusione dello stesso. E’ comunque prevista la possibilità di apportare correttivi o progettare, implementare e verificare un nuovo Piano di miglioramento anche durante il corso dell’anno scolastico, ove il DS e il Collegio dei Docenti ne ravvisino la necessità per rispondere a bisogni e a richieste delle parti interessate

Il processo di miglioramento adottato dall’ ITI-LS. “F. Giordani” è basato sulla metodologia PDCA “Plan-Do-Check-Act” e segue le fasi di seguito riportate

Durante la riunione di Riesame annuale, il Dirigente Scolastico insieme al Gruppo di Miglioramento, analizza le relazioni dei Gestori di Processo (cfr. Capitolo 7 del presente Manuale) ed i risultati:

* delle misure della soddisfazione delle parti interessate (monitoraggi):
  + genitori
  + alunni
  + personale ATA
  + docenti
* Reclami delle parti interessate;
* Percentuali dei successi scolastici degli studenti
* Rapporti di non conformità fatti dal RSQ
* Risultati delle verifiche ispettive interne;
* Risultati dei riesami del S.G.Q.
* Relazione dell’ufficio tecnico
* Relazione del Comitato tecnico scientifico
* Risultati della scheda di autodiagnosi dell’Istituto elaborata per i PON
* Autovalutazione condotta con strumento condiviso RETE MUSA Polo Qualità di Napoli;

stabilisce le priorità su cui deve concentrarsi l’azione di miglioramento ed elabora gli obiettivi da raggiungere ed risultati attesi.

Il Gruppo di Miglioramento, elabora sulla base di quanto stabilito in sede di riesame, una precisa proposta progettuale in cui, partendo dalle criticità individuate va ad individuare i tempi, i mezzi, le strategie correttive che meglio consentono di raggiungere gli obiettivi fissati ed i risultati attesi. Stabilisce anche i tempi di verifica e di valutazione che possono coincidere con l’intero nanno scolastico o prevedere anche verifiche intermedie.

La stesura del piano ad opera del RSQ deve quindi prevedere i seguenti punti:

* Analisi della situazione e motivazione dell’intervento;
* Obiettivi;
* Risultati attesi;
* Fase operativa;
* Attività previste;
* GANTT del Piano;
* Modalità e tempi di verifica degli esiti del Piano;
* Identificazione dei fattori critici di successo;
* Proposte di attività e di intervento per il futuro.

Una volta formulato, il Piano di miglioramento viene approvato dal DS e sottoposto alla valutazione del Collegio dei docenti; il RQS ne segue l’implementazione d’intesa con i Gestori di processo coinvolti e con tutte le parti interessate, effettuando le relative attività di verifica e controllo.

Il Piano di miglioramento si completa con azioni mirate di comunicazione e di condivisione dell’azione di miglioramento rivolte alle parti interessate:

* Collegio dei Docenti- Dipartimenti
* Personale ATA
* Consiglio d’Istituto

che lo integrano nella programmazione delle attività annuali,

* Rappresentanti dei genitori, durante la prima riunione dei Consigli di Classe.
  1. **INNOVAZIONE**
     1. **GENERALITA’**

L’ITI-LS “F. Giordani” individua nell’innovazione, sia organizzativa che didattica, un fattore strategico per il conseguimento del successo durevole.

Essa è, inoltre, un fattore chiave per promuovere l’apprendimento delle persone dell’organizzazione, in modo da renderle il più possibile adeguate ad assolvere i compiti che la società in generale, le nuove norme emanate dal MIUR e l’Istituto, in particolare con i piani di miglioramento, richiedono.

In merito all’innovazione didattica il nostro Istituto da anni è impegnato in un’attività continuativa di sperimentazione per formulare nuove soluzioni di apprendimento e per una riqualificazione delle proprie attività didattiche e valutative anche attraverso gli innumerevoli progetti attivati ed i piani di aggiornamento del personale.

Dal punto di vista organizzativo, l’Istituto, nel 2010, è stato chiamato dalla legge 133 del 2008“Regolamento recante norme concernenti il riordino degli istituti tecnici”  ad un sostanziale adeguamento sia organizzativo che didattico della propria attività e del servizio erogato.

I processi di innovazione attivati nell’Istituto hanno come premessa:

* L’individuazione, attraverso gli strumenti di verifica e controllo usati e l’analisi delle opportunità di miglioramento, delle aree dove è necessario e/o opportuno innovare;
* La scelta informata dell’innovazione da implementare, in rapporto agli indicatori chiave di prestazione prescelti ed agli obiettivi di miglioramento;
* L’accertamento delle risorse necessarie, sia a livello infrastrutturale che di competenze delle persone dell’organizzazione. ed il loro reperimento attraverso l’anagrafe delle competenze e delle risorse.
  + 1. **APPLICAZIONE**

L’ITI-LS “F. Giordani identifica come campi di applicazione di processi innovativi:

* La didattica, attraverso progetti di ricerca-azione che migliorino l’efficacia e l’incidenza dell’azione formativa in rapporto ai traguardi di competenza proposti per gli alunni ed alle loro esigenze e aspettative;
* La formazione delle persone dell’organizzazione, per ampliare e migliorare il loro patrimonio di competenze, identificato come risorsa strategica chiave;
* L’organizzazione ed il suo sistema di gestione, per migliorarne l’efficienza, la leggibilità delle sue procedure e finalità sia dall’interno che dall’esterno, e il clima organizzativo;
* La comunicazione e la condivisione con le parti interessate pertinenti, in particolare con
* i genitori degli alunni
* i partner di progetti e di attività sul territorio,
* gli enti locali

per comprendere e recepire tempestivamente le loro aspettative e le esigenze, sia nel presente che nel futuro, e per implementare e consolidare prassi di coprogettazione e collaborazione.

* + 1. **TEMPISTICA**

L’ITI-LS “F. Giordani” pianifica l’introduzione di processi di innovazione in base all’individuazione di priorità, che tengano conto dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate, e in relazione alle risorse disponibili per il loro sviluppo.

Fase 1 Raccolta dei pareri, delle relazioni e dei risultati delle misurazioni effettuate

periodo maggio- giugno

Fase 2 Analisi e progettazione **d**elle attività periodo giugno –luglio.

Fase 3 Informazione al Collegio dei Docenti e al Consiglio di Istituto per le rispettive approvazioni, se necessarie, sulle innovazioni da apportare e sui tempi necessari al reperimento delle risorse per attuarle. Periodo settembre.

* + 1. **PROCESSO**

I processi innovativi da implementare e le innovazioni da attuare, rapportati agli Indicatori chiave di prestazione prescelti e agli obiettivi di miglioramento, sono stabiliti dal Dirigente Scolastico sulla base dell’individuazione e della gerarchizzazione operata dal Gruppo di Pianificazione e dell’approvazione degli organi collegiali.

Le responsabilità riguardanti i processi di innovazione sono così attribuite:

Dirigente Scolastico

* + Sentiti i pareri e le proposte degli organismi seguenti, individua i processi di innovazione da implementare in relazione alle priorità individuate, agli obiettivi di miglioramento prescelti, alle risorse disponibili ed elabora una proposta da sottoporre all’approvazione del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Istituto per le rispettive competenze.

Gruppo di Pianificazione

* + in sede di Riesame, propone e discute le innovazioni da implementare, e successivamente formalizza una proposta progettuale in relazione alle priorità individuate, agli obiettivi di miglioramento prescelti ed alle risorse disponibili;

Responsabile Qualità Scuola

* + Coordina il Gruppo di Pianificazione e segue la progettazione, cura la stesura del piano di miglioramento, l’implementazione e il monitoraggio dei processi di innovazione
  + archivia e rende disponibile ed accessibile la relativa documentazione

Dipartimenti

* + integrano nel POF e nel piano delle attività annuale/pluriennale i processi di innovazione da implementare e le innovazioni effettuate;
  + esaminano e discutono i risultati ottenuti, fornendo indicazioni e proposte per l’anno scolastico seguente

Personale ATA, Rappresentanti dei Genitori

* + esaminano e discutono le innovazioni proposte, fornendo indicazioni per la loro integrazione nel POF;
  + esaminano e discutono i risultati ottenuti, fornendo indicazioni e proposte per l’anno scolastico seguente.

Gestore di Processo

* + sia durante l’implementazione che alla conclusione del processo di innovazione di cui è responsabile rileva e comunica, al DS e al Gruppo di Pianificazione – componente esecutiva, le opportunità di miglioramento del processo stesso e della sua integrazione con gli altri.

Ufficio Tecnico

* + ha il compito di provvedere alla migliore organizzazione e funzionalità dei laboratori ai fini didattici e al loro adeguamento in relazione alle esigenze poste dall’innovazione tecnologica, nonché per la sicurezza delle persone e dell’ambiente.
  + Espleta lo svolgimento di gare per l’approvvigionamento attraverso la realizzazione di avvisi e bandi di gara e ne custodisce la documentazione.
  + Si occupa di custodire tutta la documentazione relativa alla Qualità
  + esamina e discute i risultati ottenuti, fornendo indicazioni e proposte per l’anno scolastico seguente.

Comitato tecnico scientifico

* + ha funzioni consultive e propositive per l’organizzazione delle aree di indirizzo, per la realizzazione dell’alternanza scuola lavoro e l’utilizzazione degli spazi di autonomia e flessibilità nel rispetto delle dotazioni organiche assegnate
  + esamina e discute le innovazioni proposte, fornendo indicazioni per la loro realizzazione;
  + esamina e discute i risultati ottenuti, fornendo indicazioni e proposte per l’anno scolastico seguente

Collegio dei Docenti

* + discute la proposta del Dirigente Scolastico per quanto concerne gli aspetti didattici e, se la ritiene coerente con gli obiettivi formativi e didattici prefissati, la approva.

Consiglio di Istituto

* + discute la proposta del Dirigente Scolastico per quanto concerne gli aspetti economici e, se compatibile con le risorse, la approva.

Le innovazioni così individuate vengono comunicate:

* ai Dipartimenti
* ai Consigli di Classe
* al personale ATA

che li integrano nella programmazione delle attività annuali o, se necessario, in quella pluriennale, e ai

* Rappresentanti dei genitori, durante la prima riunione dei Consigli di Classe e di Interclasse.

Vengono altresì implementate le modalità di monitoraggio, previste nella progettazione effettuata:

1. fase di verifica e controllo dell’implementazione;
2. fase di analisi dei risultati e di verifica dell’efficacia e dell’efficienza.

Nella fase conclusiva del processo:

fase A i Gestori di Processo comunicano, sulla base anche di quanto segnalato da tutti gli attori del processo, i risultati dell’innovazione, in termini di efficacia e di efficienza rispetto agli obiettivi di miglioramento proposti.

fase B il Gruppo di Pianificazione raccoglie ed analizza tutti i dati riguardanti il processo di innovazione emersi dai monitoraggi e dalle attività in itinere e conclusive di controllo e verifica, per accertare la validità o meno dell’innovazione in termini di efficacia e di efficienza rispetto agli obiettivi di miglioramento proposti.

Il dato – formalizzato dal DS e approvato dal Collegio dei Docenti – rappresenta la base per la validazione dell’innovazione e per la progettazione e pianificazione delle azioni di innovazione per l’anno seguente.

In caso di esigenze di particolare urgenza e di proposte di progetti innovativi significativi e rispondenti alle priorità individuate dalla scuola, il Dirigente Scolastico, sentito il parere del Collegio dei Docenti e sulla base di un Piano di fattibilità elaborato dal Gruppo di Pianificazione, può avviare un processo di innovazione anche nel corso dell’anno scolastico, secondo le modalità ed i criteri già menzionati.

* + 1. **RISCHI**

Il Dirigente Scolastico ed il Gruppo di Pianificazione, prima di formalizzare la proposta di innovazione, si accertano:

* Che abbia incidenza e significatività per aree dove è necessario e/o opportuno innovare, in base a criticità da correggere o da prevenire oppure a potenzialità da promuovere e risorse da sfruttare;
* Che siano disponibili e/o acquisibili le risorse necessarie, sia a livello infrastrutturale che di competenze delle persone dell’organizzazione, in base all’anagrafe delle competenze e delle risorse;
* Che l’innovazione risponda non solo ad una esigenza urgentemente avvertita dalle parti interessate ma a potenziali bisogni da prevedere, in un’ottica strategica dell’uso delle risorse della scuola ed in linea con le priorità fissate;
* Che l’innovazione si muova lungo la linea della semplificazione amministrativa e dell’equa distribuzione delle risorse e dei carichi di lavoro;
* Che siano previste azioni di comunicazione e di condivisione dell’innovazione con le parti interessate.

Il Gruppo di Pianificazione-componente esecutiva elabora quindi un piano di fattibilità dove sono presi in considerazione i potenziali rischi presentati dall’innovazione e sono tracciate le possibili risposte.

* 1. **APPRENDIMENTO**

L’ITI-LS “”F. Giordani individua nell’apprendimento una risorsa strategica per la realizzazione della sua mission e per il raggiungimento del successo durevole.

L’apprendimento è inteso come:

1. Apprendimento organizzativo: il patrimonio di informazioni, dati, conoscenze, prassi, valori ed ideali che, maturato all’interno dell’organizzazione, ne costituisce la storia e l’identità;
2. Apprendimento delle persone dell’organizzazione: le storie, le conoscenze, le capacità e le competenze, le esperienze professionali e non, i modelli di comportamento, i valori e gli ideali delle persone che operano all’interno dell’organizzazione e che sono coinvolte come parti interessate in essa.

L’Istituto promuove l’apprendimento organizzativo e delle persone dell’organizzazione attraverso la pianificazione e l’implementazione di:

* Azioni di comunicazione e di condivisione, rivolte sia all’interno che all’esterno, della mission, della vision e delle strategie adottate;
* Azioni di formazione e di apprendimento rivolte a tutte le persone dell’organizzazione, orientate all’ampliamento ed all’approfondimento mirato del patrimonio delle competenze disponibili;
* Azioni di supporto e di facilitazione da parte della Dirigenza delle iniziative interne ed esterne di apprendimento e di formazione per tutte le parti interessate pertinenti;
* Partecipazione a progetti di innovazione didattica ed organizzativa, come laboratori di ricerca-azione e di creatività;
* Individuazione sistematica di sedi e tempi dedicati allo scambio di opinioni, al confronto delle diverse opinioni, alla condivisione delle esperienze e degli apprendimenti;
* Azioni di coprogettazione come laboratori di scambio, confronto e condivisione di apprendimenti.

Le responsabilità, le modalità ed i tempi delle azioni di apprendimento sono indicate dalla Procedura di sistema PQ 62° “FORMAZIONE”

Allegato n.1 **Mod.Qua/1**

**ANNO SCOLASTICO 2011/2012**

VERBALE della riunione del \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Presenti\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Assenti \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ordine del giorno \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Durata dell’incontro: dalle ore \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Risultati

Problemi rimasti aperti:

Prossimo incontro: data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ora \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ordine del giorno

Il segretario

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

Allegato 2

CAPITOLO 7 – STRUMENTO DI CONTROLLO DEI PROCESSI

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESSO** | **AZIONE** | **INDICATORI DI PROCESSO** | **ATTORI** | **TEMPI** | **GESTORE DI PROCESSO** |
| INDIVIDUAZIONE DEI BISOGNI DELLE PARTI INTERESSATE | DISTRIBUZIONE E RACCOLTA DEI QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION GENITORI DA PARTE DEI COORDINATORI DI CLASSE | 1. Rispetto della tempistica 2. Numero adeguato/insufficiente di questionari approntati 3. Numero di questionari distribuiti 4. Numero di questionari consegnati 5. Numero di questionari distribuiti/riconsegnati per mezzo di altri canali | RQS (stesura e distribuzione)  F.S. AREA POF (distribuzione / ritiro ai coordinatori di classe)  COORDINATORI DI CLASSE (distribuzione / ritiro ai genitori) | DISTRIBUZIONE: 2-10 MAGGIO, durante gli incontri con i genitori  RACCOLTA: 20-31 MAGGIO | RQS |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**PROCEDURE**

|  |
| --- |
| PQ 01 Gestione della documentazione didattica |
| PQ 02 Realizzazione dell’attività didattica |
| PQ 03 Gestione della comunicazione interna ed esterna |
| PQ 04 Tenuta sotto controllo delle registrazioni |
| PQ 05 - Verifiche Ispettive |
| PQ 06- Azioni correttive e preventive. |
| PQ 07 - Gestione delle non conformità |
| PQ 08 –Piano di miglioramento |