

 <p>MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ, DELLA RICERCA</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p> <p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	 <p>U.S.R. CAMPANIA POLO QUALITA' di NAPOLI</p>
--	---	--

ANNO SCOLASTICO 20123-2014

**MANUALE per la QUALITA'
Dell' Istituto Comprensivo "G.Galilei"**

secondo la NORMA UNI-EN ISO 9004:2009

COPIA OPERATIVA (CONTROLLATA) N°1
n. b. copia controllata è una copia che viene aggiornata con continuità anche dopo la distribuzione

COPIA INFORMATIVA (NON CONTROLLATA)N°1

EDIZIONE N° 1 REV. 0 EMESSA IN DATA 06/03/2013

Questo Manuale è di proprietà dell'Istituto
Comprensivo "G.Galilei" Arienzo

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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente scolastico	Responsabile Polo Qualità
NOMINATIVO	Maria Teresa Carfora	Maria Pirozzi	Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE,
DELL'UNIVERSITÀ, DELLA RICERCA**

Istituto Comprensivo
"Galileo Galilei"
Arienzo (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



**U.S.R. CAMPANIA
POLO QUALITÀ di NAPOLI**

CAPITOLO 1

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

- 1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE
- 1.2.1. GENERALITÀ SUL MANUALE
- 1.2.2. GENERALITÀ SULL'ISTITUTO
- 1.2.3 LE ATTIVITÀ DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Carfora M.Teresa	Pirozzi Maria	Angela Orabona
DATA			
FIRMA			

 <p>MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ, DELLA RICERCA</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p> <p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	 <p>U.S.R. CAMPANIA POLO QUALITA' di NAPOLI</p>
--	---	--

1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

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

- 1 Garantire la Qualità mediante:
 - La descrizione sintetica delle funzioni scolastiche, dei compiti e delle responsabilità;
 - L'illustrazione delle procedure di sistema che identificano, pianificano, realizzano, controllano le attività che influenzano i servizi;
- 2 fungere da riferimento agli addetti ai lavori e gli ispettori incaricati degli audit e delle ispezioni interne ed esterne;
- 3 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 Comprensivo di Arienzo 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 PO
Cap.1	Nessuna procedura
Cap.6	PO.01 Tenuta sotto controllo della documentazione PO.02 Tenuta sotto controllo delle registrazioni PO.07 Gestione della documentazione didattica PO.10 Comunicazione interna ed esterna
Cap.7	PO.08 Pianificazione e controllo attività didattiche PO.09 Stesura del POF
Cap.8	PO.03 Visite Ispettive PO.04 Azioni preventive e correttive PO.05 Gestione delle non conformità
Cap.9	PQ06 Stesura del piano di miglioramento

1.2.1 GENERALITA' SUL MANUALE

Il presente manuale descrive, documenta ed integra la struttura organizzativa, le responsabilità ed il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" di Arienzo.

 <p>MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ, DELLA RICERCA</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p> <p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	 <p>U.S.R. CAMPANIA POLO QUALITA' di NAPOLI</p>
--	---	--

Il presente Manuale costituisce un riferimento permanente per l'applicazione e l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità in tutte le attività e processi previste per la scuola dell'obbligo.

Questo Manuale è il risultato della collaborazione del personale dell'organizzazione, supportato da RQ e racchiude le regole di gestione che l'Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" di Arienzo si è data in tutte le aree del sistema e alle quali il personale è tenuto ad attenersi.

Il Manuale è il documento ufficiale che attesta l'impegno dell'Istituto Comprensivo "Galilei" di Arienzo 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 azioni 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 con l'affissione di una copia all'albo.

Il 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 deve rappresentare un utile strumento per l'organizzazione e la gestione dell'Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" di Arienzo .

Esso comprende i seguenti documenti:

Manuale della Qualità	E' 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.
Procedure	Rappresentano la documentazione operativa dell'Istituto Comprensivo "Galilei" di Arienzo, 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 ed è aggiornato annualmente. Le procedure documentate contengono: <ol style="list-style-type: none"> 1 Scopo 2 Campo di applicazione 3 Responsabilità 4 Descrizione delle attività 5 Indicatori di processo 6 Riferimenti 7 Archiviazione 8 Terminologia e abbreviazioni 9 Allegati
Istruzioni	Sono documenti che trattano, in modo dettagliato, le attività citate

 MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ, DELLA RICERCA	Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE) MANUALE DELLA QUALITA'	 U.S.R. CAMPANIA POLO QUALITA' di NAPOLI
--	---	--

	nelle procedure e che permettono a tutto il personale di svolgere in modo professionale le proprie mansioni. L'elenco è conservato dal Responsabile SGQ ed è aggiornato annualmente.
Documenti di registrazione	<ol style="list-style-type: none"> 1 <u>Documenti del SGQ</u>. Finalizzati alla dimostrazione della conformità ed efficacia dell'applicazione del SGQ 2 <u>Documenti per il riesame</u>: questionari, risultati verifiche ispettive, monitoraggi, reclami, ecc. 3 <u>Documenti relativi alle attività</u>: registri (personali, di classe, dei corsi di recupero, dei laboratori, di dipartimento e di scrutinio...), piani di lavoro, compiti in classe. 4 <u>Modulistica</u>: 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	Regolamento di Istituto, Regolamenti dei laboratori, Contrattazione Integrativa, Comunicati interni, Deleghe, Nomine, Carta dei Servizi, Piano della Sicurezza, Piano di formazione e aggiornamento, Fascicoli personali
Documenti di origine esterna	Attinenti al SGQ, Leggi, Circolari e Decreti, Norme UNI, Contratti di lavoro, Gazzetta Ufficiale, Intranet Ministero, TFR, CCNL,...
Documenti contrattuali	Contratti di fornitura Contratti di prestazione d'opera...

Le procedure possono essere documentate o meno

Procedure documentate

Le procedure documentate o scritte, essendo dei documenti di gestione della qualità, devono riportare:

- Data di emissione
- Identificazione della loro revisione
- Responsabilità della loro gestione – preparazione, verifica, approvazione e archiviazione.

Prima della loro emissione, devono essere verificate, comprese, condivise dal personale coinvolto e approvate.

I documenti richiesti dal SGQ devono essere tenuti sotto controllo.

Deve essere predisposta una procedura documentata che stabilisca le modalità necessarie per:

- a) Approvare documenti, circa l'adeguatezza, prima della loro emissione
- b) Riesaminare, aggiornare 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) Prevenire l'uso involontario di documento obsoleto ed adottare una loro adeguata identificazione qualora siano da conservare per qualsiasi scopo.

 <p>MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ, DELLA RICERCA</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p> <p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	 <p>U.S.R. CAMPANIA POLO QUALITA' di NAPOLI</p>
--	---	--

Le figure interessate allo sviluppo e al mantenimento di un corretto sistema di gestione della documentazione sono:

- Il Responsabile Gestione Qualità che mantiene aggiornata la lista di distribuzione del Manuale e della Procedure e cura il riesame periodico dei documenti della qualità
- La Dirigenza, che verifica ed approva tutti i documenti prima dell'emissione.

La modifica di una Sezione del Manuale della Qualità, di una Procedura o di una Istruzione Operativa, comporta un cambiamento dello stato di revisione del documento. La revisione di una sezione del Manuale comporta automaticamente la variazione del numero di revisione del Manuale.

Il Manuale è revisionato annualmente insieme al POF, in quanto la progettualità, lo sviluppo, il funzionigramma e alcuni processi sono o possono essere suscettibili di variazioni in rispondenza al mutamento di contesto, alle aspettative e ai bisogni, alla normativa

Gestione dei documenti

Fasi operative:

- Preparazione
- Approvazione
- Emissione
- Aggiornamento e Identificazione delle modifiche
- Identificazione della stato di revisione
- Gestione della distribuzione
- Identificazione dei documenti di origine esterna e distribuzione controllata
- Archiviazione
- Eliminazione dei documenti superati

Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le registrazioni devono essere predisposte e conservate per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità.

Le registrazioni devono rimanere leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili.

Deve essere predisposta una procedura, documentata per stabilire le modalità necessarie per:

- L'identificazione
- L'archiviazione
- La protezione
- La reperibilità
- La definizione della durata della conservazione
- Le modalità per l'eliminazione delle registrazioni

1.2.2 GENERALITA' SULL'ISTITUTO

Dati anagrafici

Intitolazione	ISTITUTO COMPrensivo "G. GALILEI"
Codice Meccanografico	CEIC848004
Sede centrale SS1	VIA CAPPELLA(Arienzo)
Plesso San Filippo Scuola Primaria	VIA ROMA(Arienzo)
Plesso Valletta Scuola Primaria	VIA ROMA(Arienzo)
Plesso Crisci Scuola Primaria	VIA CRISCI(Arienzo)

 <p>MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ, DELLA RICERCA</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p> <p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	 <p>U.S.R. CAMPANIA POLO QUALITA' di NAPOLI</p>
--	---	--

Plesso Crisci Scuola dell'Infanzia.	VIA CRISCI(Arienzo)
Plesso Parco Europa Scuola dell'Infanzia	VIA UNITA' D'ITALIA(Arienzo)
e-mail	CEIC848004@istruzione.it
Indirizzo web	www.scuolarienzo.gov.it
Dirigente Scolastico	MARIA PIROZZI

Storia dell'Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" di Arienzo

Alla fine del secolo scorso, per l'intera comunità arienzana, si crearono le condizioni per uno sviluppo, in termini di qualità, della vita.

Importante fu, certamente, la delibera per la costruzione dell'edificio scolastico "Valletta", approvata dal Consiglio Comunale di Arienzo il 26 settembre 1885, che recepiva in pieno la Legge del 15 luglio 1877. Si istituivano in Italia i due corsi elementari: Inferiore, per le prime tre classi; Superiore, per quarta e quinta elementare. L'obbligo di frequenza era limitato al solo corso inferiore.

Prima di allora, Arienzo disponeva delle Scuole Elementari "San Filippo Neri" (dal 1887 l'Asilo, indi le elementari); le scuole elementari statali, presso l'edificio "Valletta", incominciarono a funzionare a pieno regime a partire dal 1892.

Così, i pochi alunni provenienti dalle Frazioni poterono incominciare a seguire corsi regolari di istruzione.

Nell'anno scolastico 1923-24 anche la Frazione Crisci fu dotata di una piccola sede distaccata, per le sole prime tre classi per gli alunni provenienti anche dalle altre frazioni vicine (Costa, Igli, Signorindico, Ruotoli, parte di Via Appia).

S u c c e s s i v a m e n t e...

1928-lo Stato Italiano istituisce i circoli Didattici (Art. 1 del T.V 5-2,1928,n. 577)

1929- La D.D. di Arienzo fu abolita

Le scuole di Arienzo fecero parte della D.D. di Acerra: nell'ambito del territorio di Napoli che assorbì Caserta e Provincia.

1947- Ricostituita la Provincia di Caserta - con la caduta del fascismo e con l'avvento della Repubblica.- Arienzo venne a far parte della D.D. di Maddaloni.

1959-E' istituita la D.D. a S. Felice a Cancellò. - Arienzo dipende da questa direzione.

Dall'anno scolastico 1962/63 ebbe luogo,contemporaneamente, il funzionamento delle ultime classi dell'Avviamento e quello delle prime classi della Scuola Media Unica, in ottemperanza alla L.1959 del 31 dicembre 1962, diventata nel 1964 Scuola Media Statale e dal 2004 Scuola Secondaria Statale di 1° grado.

1967-Arienzo passa a dipendere dalla nuova Direzione Didattico di S. Maria a Vico.

Finalmente...

Nel 1987 rinasce la Direzione Didattica di Arienzo con inizio del funzionamento in data 1 settembre 1987.

In questo preciso momento storico il circolo risulta composto da diversi plessi dislocati sul territorio in modo da accogliere nel miglior modo possibile gli alunni senza dover ricorrere all'uso di mezzi di trasporto:

- Plesso "Caudio" destinato agli alunni provenienti dalle frazioni "Costa", "Igli" e "Signorindico";
- Plesso "Crisci" che accoglie gli alunni di Crisci e parte di Via Nazionale



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE,
DELL'UNIVERSITÀ, DELLA RICERCA

Istituto Comprensivo
"Galileo Galilei"
Arienzo (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



U.S.R. CAMPANIA
POLO QUALITÀ di NAPOLI

- Plesso "Casa del Fanciullo" che ospita maggiormente alunni con situazioni familiari particolari (soprattutto per disagiate condizioni economiche) ;
- Plesso "Camellara" per la scuola materna (tre sezioni)
- Plesso "Valletta", sede centrale.

Nel corso degli anni il circolo è stato segnato da notevoli cambiamenti sia dal punto di vista strutturale sia da quello organizzativo: il plesso "Caudio", "Casa del fanciullo", "Camellara", sono stati assorbiti da altri plessi e grazie ad un'offerta formativa, sempre più adeguata e rispondente alle esigenze della collettività, la popolazione scolastica è aumentata notevolmente fino ad arrivare ad una quasi impossibilità ad accogliere e soddisfare il numero delle richieste che arrivano anche dai comuni limitrofi.

Nell'anno scolastico 2008/2009 è nato l'Istituto Comprensivo "G. Galilei" in Via Cappella n.1, sede della Scuola Secondaria di 1° Grado, degli uffici di Presidenza e Segreteria.

Attualmente l'Istituto risulta così strutturato:

Plesso "N. Valletta"

Comprende quindici classi di Scuola Primaria, un ampio refettorio destinato al servizio mensa, un'aula multimediale, un'entrata laterale per soggetti diversamente abili (senza barriere architettoniche).



Plesso "Crisci"

Comprende otto classi di Scuola Primaria e tre sezioni di Scuola dell'Infanzia, un refettorio destinato al servizio mensa, una piccola aula multimediale, un'entrata laterale per soggetti diversamente abili (senza barriere architettoniche).



Plesso "Parco Europa"

Comprende cinque sezioni di Scuola dell'Infanzia, un refettorio destinato al servizio mensa, un'entrata laterale per soggetti diversamente abili (senza barriere architettoniche), ampi spazi esterni per i giochi dei bambini.

Temporaneamente nel plesso sono allocate anche quattro classi di scuola primaria del plesso san Filippo in ristrutturazione e un laboratorio multimediale mobile.



Scuola Secondaria di 1° grado "G. Galilei"

Comprende cinque sezioni di scuola secondaria di 1° grado

per complessive classi 15.

Sede centrale, ubicata in Via Cappella n.2, ospita gli uffici di Presidenza e Segreteria.

L'Istituto è dotato di palestra, campo esterno, n.2 laboratori multimediali, laboratorio musicale, biblioteca.



 <p>MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ, DELLA RICERCA</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p> <p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	 <p>U.S.R. CAMPANIA POLO QUALITA' di NAPOLI</p>
--	---	--

1.2.3 LE ATTIVITA' DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI

La struttura verticale dell'istituto comprensivo ha permesso il ripensamento della tradizionale scansione fra livelli di scuola imponendo a ciascuno di essi una seria riflessione sugli aspetti cruciali del fare scuola quotidiano, quali:

- La programmazione,
- La valutazione,
- Le relazioni fra gli insegnanti,
- Le risorse,
- I rapporti con il territorio

Che vanno considerati in un'ottica di continuità intesa come continuum in termini di apprendimento-insegnamento. L'attenzione alla continuità non garantisce solo la saldatura esterna tra i diversi livelli di scolarità ma, attraverso un lavoro di comune programmazione in verticale, favorisce gradualità nell'ampliamento e nell'approfondimento delle conoscenze e promuove quella differenziazione che è avvio verso prospettive diverse di percezione e di analisi dei fenomeni.

Inoltre, la programmazione di percorsi verticali tra ordini diversi di scuola consente di sostituire la "ripetizione di identici programmi" con "la costruzione di percorsi meno compressi, con più arricchimenti ed approfondimenti" che la necessità di garantire continuità nel percorso formativo ha individuato da tempo.

Il curriculum delle competenze presenta caratteristiche di:

a) **verticalità; coerenza interna; trasversalità; flessibilità; essenzialità; orientatività; rivedibilità; verificabilità e certificabilità.**

Considerando che, per gli alunni, la costruzione di competenze parte sempre da un tessuto di esperienze e convinzioni, spesso connotate affettivamente, ma raramente congruenti con l'organizzazione del sapere nei diversi campi, la realizzazione di tutto ciò ha comportato la destrutturazione e la riorganizzazione della struttura tradizionale dei saperi secondo criteri ricavabili dai *nuclei fondanti* di ciascuna delle discipline, selezionando di volta in volta gli elementi essenziali e prioritari, nell'ambito di un curriculum concepito in verticale, dalla scuola materna alla fine della secondaria al fine di garantire significatività all'apprendimento che si realizza in aula.

Il curriculum si struttura per la scuola secondaria di primo grado

- in orario obbligatorio, di carattere comune a livello nazionale
 - Area comune
 - Area di indirizzo musicale
- orario facoltativo extra curricolare

Per la scuola primaria

- in orario obbligatorio, di carattere comune a livello nazionale
- in orario obbligatorio, di carattere opzionale
- orario facoltativo extra curricolare

La progettazione extracurricolare si fonda sulla richiesta degli utenti di una scuola che sappia fornire opportunità formative adeguate e competenze valide per l'inserimento attivo e consapevole nella moderna società. Le esperienze già effettuate costituiscono la base da cui

 <p>MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ, DELLA RICERCA</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p> <p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	 <p>U.S.R. CAMPANIA POLO QUALITA' di NAPOLI</p>
--	---	--

partire per le attività da realizzare negli anni successivi.. Per tali attività si tiene conto delle professionalità presenti nella scuola, della motivazione e capacità di apprendimento degli alunni, delle risorse economiche disponibili. La scuola si avvale delle possibilità offerte dall'autonomia per progettare un'organizzazione della didattica che migliori la qualità del curriculum attraverso la realizzazione di attività di arricchimento dell'offerta formativa.

Nell'accogliere i progetti curricolari ed extra-curricolari sono state individuate le seguenti azioni progettuali prioritarie :

prevenzione del disagio e della dispersione scolastica;iniziative di recupero e di sostegno;continuità educativa; attività in collaborazione con altre scuole e con soggetti esterni, implementazione le ECC (educazione alla cittadinanza, educazione stradale educazione ambientale, educazione alla salute, educazione alimentare, educazione alla affettività).

I Progetti d'Istituto vanno presentati al Dirigente Scolastico secondo il seguente

SCHEMA PROCEDURALE

1. Motivazione.
2. Riferimenti al POF
3. Riferimenti alle aree disciplinari
4. Finalità
5. Obiettivi specifici
6. Obiettivi Trasversali.
7. Articolazione, contenuti, attività e fasi progettuali
8. Scelte organizzative e metodologiche.
9. Le modalità di verifica e valutazione
10. Il docente referente
11. Calendario delle attività

La scuola si avvale, sia per la progettazione curricolare che per quella extracurricolare di un modello appositamente predisposto. Tutti i progetti inseriti nel P.O.F. saranno monitorati e coordinati durante l'anno scolastico e verificati alla conclusione delle attività dalle Funzioni Strumentali preposte a tali compiti



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE,
DELL'UNIVERSITÀ, DELLA RICERCA

Istituto Comprensivo
"Galileo Galilei"
Arienzo (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



U.S.R. CAMPANIA
POLO QUALITA' di NAPOLI

Titolo	Attività	Destinatari	Durata Da /a
Biblioteca	Laboratorio di lettura	Alunni della Scuola Primaria e SS I	Ottobre/ Maggio
Educare alla sicurezza stradale	Attività laboratoriali orientate alla cittadinanza attiva	Alunni e docenti dell'istituto	Ottobre /Maggio
Sportello Help	Ascolto famiglia alunni A cura di esperto dell'Associazione melagrana	Alunni SS I e genitori	Gennaio/ maggio
Diversi ma uguali	Integrazione della diversabilità	Alunni III B della SS I	Ottobre/maggio
Sportello Help me Area di psicologia	Ascolto alunni-famiglia	Alunni Scuola Primaria e genitori	Gennaio /maggio



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE,
DELL'UNIVERSITÀ, DELLA RICERCA

Istituto Comprensivo
"Galileo Galilei"
Arienzo (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



U.S.R. CAMPANIA
POLO QUALITA' di NAPOLI

PROGETTI EXTRACURRICULARI

Titolo	Attività	Destinatari	Durata Da /a	Rferente/Team di progetto	Espert o/i esterno /i
Canto corale	Laboratorio musicale di canto corale	Alunni della SSI	50 ore Novembre/ giugno	Setaro Antonietta Crisci Carmine Di Marzo R.	no
Magie di colori	attività motoria	Alunni scuola dell'infanzia (Sez.D P.co Europa e sez.C Crisci)	Novembre/ maggio	Maietta Francesca	no
Imparare leggendo	Recupero competenze in lingua madre	Alunni della SSI	45ore Marzo/ maggio	Piscitelli Rosalia	no
Avviamento alla pratica sportiva	Attività motoria	Alunni della SSI		Mango Silvana	no
Estate 2014	Attività ludiche varie	Alunni Infanzia P.co Europa	Luglio 2014	Tutte le docenti del plesso	no
E.....state in gara	Attività ludiche varie	Alunni scuola primaria	Luglio 2014	Giovanna Di Marzo	si
Estate 2014	Attività ludiche varie	Alunni Infanzia plesso Crisci	Luglio 2014	Falco C., Iacono G., Petraglia M.T., Maietta F., Rivetti M.	No
SITO WEB	Informazione	TERRITORIO	settembre/giugno	Filomena Samela Cantone	No

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
--	--	---

**PROGRAMMAZIONE DEI FONDI STRUTTURALI EUROPEI 2007-2013 –
PROGRAMMA OPERATIVO NAZIONALE
PIANO INTEGRATO 2013/2014**

**OBIETTIVO C 1
Migliorare i livelli di competenza dei giovani
Azione C 1
Interventi per lo sviluppo delle competenze chiave
(Codice nazionale C-1-FSE-2013-1177)**

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO

TITOLO	DESTINATARI	ORE
Arte e design	Alunni di 1 [^] e 2 [^] SSI	50
La Banda!	Alunni di 1 [^] e 2 [^] SSI	50
Geo&geo	Alunni di 1 [^] e 2 [^] SSI	30
It's time to learn" Livello A 2 con certificazione	Alunni di 1 [^] e 2 [^] SSI	50

SCUOLA PRIMARIA

TITOLO	DESTINATARI	ORE
In...canto al Galilei	Alunni di scuola Primaria	50
"English in classroom A" "English in classroom B" "English in classroom C" "English in classroom D" Livello A1 con certificazione	Alunni di 5 [^] A-B-C-D- Valletta	30+30+30+30
"English in classroom A - Crisci" "English in classroom B- Crisci" Livello A1 con certificazione	Alunni di 5 [^] A-B Crisci	30+30
"English in fable" Livello A 1 senza certificazione	Alunni di 4 [^] S.Filippo	30
"English in game" Livello A 1 senza certificazione	Alunni di 4 [^] Crisci	30

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
--	--	---

PON POR FSE

Obiettivo F "Promuovere il successo scolastico, le pari opportunità e l'inclusione sociale"
Azione 3 "Sviluppo di reti contro la dispersione scolastica e la creazione di prototipi innovativi"

CUP H25C13000180007
Flying along Europe

Percorso A: ART AS A JOB

Moduli previsti per il percorso

TITOLO DEL MODULO	SEDE DEL MODULO	ORE TUTOR	ORE ESPERTI
Learning English through art	IAC "Galilei" Arienzo.	100 h Tutor IAC "Galilei" Arienzo.	80 h Esperto esterno alla rete
Learning English through art	IAC "Moro" Maddaloni	100 h Tutor IAC "Moro" Maddaloni	80 h Esperto esterno alla rete
Learning English through art	Liceo Scientifico "N. Cortese"	100 h Tutor IAC "Galilei" Arienzo.	75 h Esperto interno alla rete (Liceo scientifico N. Cortese)
Learning English through art	IAC "Galilei" Arienzo.	100 h Tutor IAC "Galilei" Arienzo.	80 h Esperto esterno alla rete
Learning English through art	IAC "Moro" Maddaloni	100 h Tutor IAC "Moro" Maddaloni	80 h Esperto esterno alla rete
Skills for life	IAC "Galilei" Arienzo IAC "Moro" Maddaloni Liceo Scientifico "N. Cortese"	25 h IAC "Galilei" Arienzo (10 h) IAC "Moro" Maddaloni (10 h) Liceo Scientifico "N. Cortese" (5 h)	25 h Esperto interno alla rete (Associazione Melagrana)

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
--	--	---

Percorso B: MUSEO ITINERANTE

Moduli previsti per il percorso

TITOLO DEL MODULO	SEDE DEL MODULO	ORE TUTOR	ORE ESPERTI
IMPRONTE dei sogni - Laboratorio di scultura	Melagrana	30 h Tutor IAC "Galilei" Arienzo.	30 h Esperto interno alla rete (Associazione ACTAM MAGDALONIS)
SEGNI indelebili -Laboratorio di incisione artistica	Melagrana	30 h Tutor IAC "Galilei" Arienzo.	30 h Esperto interno alla rete (Associazione FATTI PER VOLARE)
VASI mitici -Laboratorio di terracotta	Melagrana	30 h Tutor IAC "Galilei" Arienzo.	30 h Esperto interno alla rete (Associazione ACTAM MAGDALONIS)
TECNICHE pittoriche - Laboratorio di pittura	IAC "Moro" Maddaloni	30 h Tutor IAC "Moro" Maddaloni 2 ins. supporto diversamente abili	30 h Esperto interno alla rete (Associazione ACTAM MAGDALONIS)
COSTUMI della tradizione- Laboratorio di stoffe e cucito	IAC "Galilei" Arienzo.	30 h Tutor IAC "Galilei" Arienzo.	30 h Esperto interno alla rete (Associazione FATTI PER VOLARE)
GIOIELLI d'epoca - Laboratorio di arte riciclata	Melagrana	30 h Tutor IAC "Galilei" Arienzo.	30 h Esperto interno alla rete (Associazione Melagrana)
STRUMENTI del suono della memoria -Laboratorio di costruzione di piccoli strumenti della tradizione	Melagrana	30 h Tutor IAC "Galilei" Arienzo.	30 h Esperto interno alla rete (Associazione ACTAM MAGDALONIS)
SUONI antichi - Laboratorio di musica	IAC "Galilei" Arienzo.	30 h Tutor IAC "Galilei" Arienzo.	30 h Esperto interno alla rete (Associazione FATTI PER VOLARE)
ALLESTIMENTO SPAZI ESPOSITIVI -Laboratorio di realizzazione scenografica	Melagrana	30 h Tutor IAC "Galilei" Arienzo.	30 h Esperto interno alla rete (Associazione FATTI PER VOLARE)
GRAPHIC design - Laboratorio di grafica e disegno	IAC "Moro" Maddaloni	30 h Tutor IAC "Moro" Maddaloni 2 ins. supporto diversamente abili	30 h Esperto interno alla rete (Associazione FATTI PER VOLARE)
VIDEO editing e backstage	Liceo Scientifico "N. Cortese"	30 h Tutor Liceo Scientifico " N. Cortese"	30 h Esperto interno alla rete (Associazione Melagrana)
Skills for Life	IAC "Galilei" Arienzo IAC "Moro" Maddaloni Liceo Scientifico "N. Cortese"	65 h Tutor IAC "Galilei" Arienzo (45 h) IAC "Moro" Maddaloni (14 h) Liceo Scientifico "N. Cortese" (6 h) 2 ins. supporto diversamente abili	65 h Esperto interno alla rete (Associazione Melagrana)
GENITORI CONSAPEVOLI- Sostegno alla genitorialità	IAC "Galilei" Arienzo IAC "Moro" Maddaloni Liceo Scientifico "N. Cortese"	80 h Tutor IAC "Galilei" Arienzo(40 h) IAC "Moro" Maddaloni (20 h) Liceo Scientifico "N. Cortese" (20 h)	80 h Esperto interno alla rete (Associazione Melagrana)

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
--	--	---

POR-FESR-2007 IT 16 1 PO 009 "Ambienti per l'apprendimento".

Asse I "Società dell'Informazione e della conoscenza."

Obiettivo A "Incrementare le dotazioni tecnologiche e le reti delle istituzioni scolastiche"

Azione A1 – dotazioni tecnologiche per gli ambienti di apprendimento per le scuole del primo ciclo

Piano di Azione Coesione- Attuazione della Agenda digitale annualità 2012, 2013 e 2014

Progetti:

- **"TECHNOLOGY EVERYWHERE"**
- **"DOCUMENTARE-NEW"**
- **"LA SCUOLA TRA TEST, IPERTESTI E WEB-NEW"**
- **"INFORM@TICANDO"**
- **"INTERATTIVITÀ E LIM "**

(Codice Nazionale : A-1-FESR06_POR_CAMPANIA-2012-137)

POR-FESR-2007-2013 ASSE II "QUALITÀ DEGLI AMBIENTI SCOLASTICI Obiettivo C ambienti per l'apprendimento"

Lavori di miglioramento della sostenibilità ambientale ed innovazione dell'edificio scolastico
"G.Galilei"

*Attività motoria per alunni della scuola primaria Patrocinato dal
C.O.N.I.*

Programma Operativo Nazionale FSE 2007-2013 "Competenze per lo Sviluppo"
- Asse II "Capacità Istituzionale"

- **Obiettivo H "Migliorare la governance e la valutazione del sistema scolastico"**
- **Azione H.1 "Interventi formativi di tipo innovativo, a vari livelli, sugli strumenti e sulle strutture di governo della totalità del sistema per promuovere la *capacity building***

VALeS

Valutazione e Sviluppo Scuola

Progetto sperimentale per individuare criteri, strumenti e metodologie per la valutazione esterna delle scuole e dei dirigenti scolastici

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
--	--	---

Il **progetto VALeS** intende costruire un percorso di autovalutazione e valutazione esterna delle istituzioni scolastiche che, oltre a contribuire alla definizione di immediati interventi di miglioramento nelle scuole direttamente interessate, abbia natura prototipale rispetto all'Innesco, nell'intero sistema scolastico, di un ciclo continuo di miglioramento della performance nelle singole scuole.

Da tale punto di vista, nel progetto si intendono definire strumenti e protocolli a supporto delle azioni di autovalutazione, nonché protocolli operativi e meccanismi di selezione e formazione dei team valutativi esterni, definendo altresì le modalità di interazione tra percorsi e strumenti dell'autovalutazione e momenti della valutazione esterna.

Finalità

- Sperimentare un modello di valutazione della scuola e della dirigenza basato su criteri condivisi, trasparenti, efficaci e basati su indicatori ricavati da molteplici prospettive di osservazione.
- Diffondere una cultura della valutazione esterna e della rendicontazione finalizzata al miglioramento del servizio.
- Valorizzare il ruolo e la leadership del dirigente all'interno dell'autonomia scolastica e della comunità professionale
- Indirizzare l'impiego delle risorse umane finanziarie e strutturali messe a disposizione a livello nazionale ed europeo, per l'analisi delle effettive esigenze di miglioramento del servizio scolastico.
- Sperimentare il processo di valutazione delle scuole e della dirigenza finalizzato al miglioramento, così come definito nei recenti interventi legislativi che hanno ridisegnato il Sistema nazionale di valutazione.

Attività e contenuti

Per la valutazione della scuola la sperimentazione è orientata verso:

- la rilevazione degli apprendimenti
- la raccolta dei dati strutturali della singola scuola
- l'analisi valutativa del contesto scolastico
- piano di miglioramento
- valutazione finale dell'intero percorso effettuato e pubblicazione dei risultati sul servizio "Scuola in chiaro" ai fini della trasparenza e della "accountability"

Destinatari : Istituti scolastici del primo e del secondo ciclo

Durata: a. s.2012-2013-2014

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
--	--	---

Il percorso CAF Education proposto alle scuole per il 2013 nell'ambito del progetto "→ Miglioramento delle performance delle istituzioni scolastiche" affianca le istituzioni scolastiche durante tutto il processo di autovalutazione, monitorandone la partecipazione alle attività, seguendole nello stato di avanzamento del processo, adattando i contenuti formativi alle esigenze che dovessero sopraggiungere in itinere, verificando gli output prodotti alla conclusione del processo e restituendo indicazioni preziose per le future autovalutazioni.

DESTINATARI

Il progetto è rivolto a tutte le scuole delle Regioni Obiettivo Convergenza: Calabria, Campania, Puglia e Sicilia

OBIETTIVI

- favorire l'introduzione nelle scuole di Campania, Calabria, Sicilia e Puglia di processi di autovalutazione e miglioramento continuo basati sul modello europeo CAF Education
- sviluppare conoscenze e competenze per l'autovalutazione e il miglioramento continuo secondo i principi di eccellenza del Total Quality Management
- promuovere la cultura della qualità della performance organizzativa
- favorire la costituzione di network territoriali a supporto della diffusione del modello

La Dirigenza scolastica ha promosso la partecipazione al Percorso assistito CAF Educational 2013 –FOR MIUR "Miglioramento delle performance scolastiche nell'ambito delle tematiche relative alla qualità, alla governance ed alla valutazione del sistema scolastico" per usufruire della formazione e della guida costanti dal percorso stesso garantite e per conoscere l'approccio all'autovalutazione ed al miglioramento del modello europeo applicabile a tutte le pubbliche amministrazioni e adattato specificamente alle istituzioni scolastiche. Condurre il processo di autovalutazione migliora le performance della scuola, rende più consapevoli dei processi e della loro gestione le varie parti in causa, crea quindi senso di appartenenza e motivazione. Inizialmente si è affidato lo svolgimento delle attività CAF alla funzione strumentale qualità ed alla relativa commissione supportate dalla costante supervisione del DS, successivamente in seguito alle indicazioni ricevute si è proceduto alla nomina di apposito organo GAV sostanzialmente coincidente con la stessa commissione qualità allargata per la presenza di ulteriori docenti e del DSGA.

L'autovalutazione è stata condotta nell'ambito del GAV attraverso le seguenti fasi:

- pianificazione del processo e della comunicazione attraverso la compilazione dei *Format "piano di autovalutazione"* e *"piano di comunicazione"*;
- raccolta delle evidenze e dati relativi ai criteri del modello attraverso la somministrazione di questionario al personale docente e non docente e dell'intervista al dirigente scolastico;
- analisi delle evidenze mediante foglio di calcolo per l'elaborazione dei questionari;

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
--	--	---

- raccolta delle evidenze documentali relative ai fattori abilitanti (compilazione della “*Griglia per l'aggregazione e l'analisi dei fattori abilitanti*” con il supporto dell’ “*Esempio di compilazione per un fattore abilitante*”)
- raccolta delle evidenze relative ai risultati (compilazione della “*Griglia per l'aggregazione e l'analisi dei risultati*” con il supporto dell’ “*Esempio di compilazione di un risultato*”)
- Conduzione individuale e collettiva (nel GAV) della valutazione con attribuzione punteggi
- Stesura di un report descrittivo dei risultati dell'autovalutazione mediante il format per la stesura del RAV e indicazioni in merito alla compilazione delle diverse sezioni

Sui contenuti del rapporto di Autovalutazione il Gruppo di Miglioramento, individuato dal dirigente scolastico, ha provveduto a stilare il Piano di Miglioramento mettendo adeguatamente a fuoco i fattori dotati del massimo impatto sulla performance dell'organizzazione o sulla sua capacità di conseguire i propri obiettivi strategici, attribuendo una scala di priorità ai potenziali miglioramenti individuati nella fase di autovalutazione.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

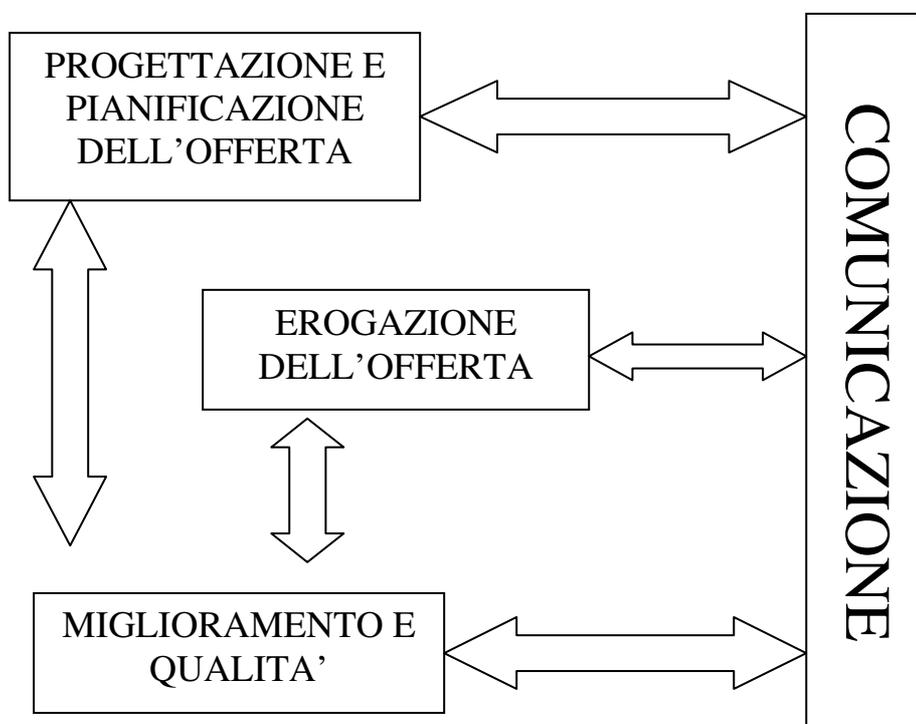
<i>Macroprocessi</i>	<i>Processi</i>	<i>Responsabili</i>
Progettazione e pianificazione dell'offerta	Individuazione delle esigenze delle Parti Interessate Definizione degli obiettivi generali e di apprendimento Progettazione dell'offerta formativa Pianificazione dell'offerta formativa Definizione di ruoli, responsabilità e autorità	DS DSGA FS Area 1 Commissione POF
Erogazione dell'offerta	Attività didattica curricolare Attività extracurricolari Orientamento ingresso/uscita Formazione e Aggiornamento	Docenti Referenti di progetto FS Area 1 FS Area 3 e Area 4 FS Area 2
Amministrazione e Servizi di supporto	Gestione degli approvvigionamenti Gestione amministrativa Relazioni esterne Gestione risorse umane Gestione infrastrutture Gestione risorse finanziarie	DSGA DS Vicario Responsabile sicurezza
Miglioramento e Qualità	Politiche e obiettivi per la qualità Gestione documenti e registrazioni Monitoraggio e Analisi dei dati Azioni correttive e preventive Gestione delle verifiche ispettive interne Gestione non conformità	DS DSGA FS Area 1 Commissione qualità
Comunicazione	Comunicazione interna Comunicazione esterna	FS Area 2 Responsabile sito

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Mapa dei processi

INTERAZIONE TRA I PROCESSI

Le interazioni tra i macroprocessi sono indicate nella seguente figura:



 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

CAPITOLO 2

2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Carfora M.Teresa	Pirozzi Maria	Angela Orabona
DATA			
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

2.1 RESPONSABILITA'

Il DS è responsabile dell'acquisizione delle norme legislative e dei regolamenti vigenti sul territorio in cui opera l'Istituto Comprensivo "Galilei" di Arienzo, che sono poi archiviati in segreteria. Il Responsabile Qualità è responsabile dell'acquisizione e dell'archiviazione della normativa ISO di riferimento e la Documentazione pertinente.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Le norme utilizzate dall'Istituto Comprensivo "G.Galilei" per l'impostazione e l'applicazione del suo sistema di gestione della qualità e per l'esecuzione delle attività sono le seguenti:

- Art. 34 della Costituzione Italiana
- UNI EN ISO 9000:2000 Sistema di gestione per la qualità: Fondamenti e Terminologia
- UNI EN ISO 9001:2000 Sistema di gestione per la qualità: Requisiti
- UNI EN ISO 9004:2000 Sistema di gestione per la qualità: Linea guida per il Miglioramento delle prestazioni
- UNI EN ISO 9004:2009 Gestire un'organizzazione per il successo durevole L'approccio della gestione per la qualità
- Legge 675/96 Legge sulla privacy
- Decreto Legislativo 81/2008 Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro e successive applicazioni
- D. Lgs. 16/04/1994 n. 297 Testo unico delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado.
- D.P.R.08/03/1999 n. 275 Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della Legge 15.03.97, n. 59
- Legge 18 dicembre 1997, n. 440 - Istituzione del Fondo per l'arricchimento e l'ampliamento dell'offerta formativa e per gli interventi perequativi
- Decreto Legislativo n.196/2003 - Sistema di gestione e tutela dei dati personali e sensibili
- Decreto Presidente della Repubblica 122/09 regolamento sulla valutazione degli studenti.
- CCNL e CCNI – Contratti collettivi ed Integrativi
- POF (documento interno)
- Piano di Sicurezza
- Carta dei Servizi (documento interno)
- Regolamento d'Istituto (documento interno)



Ministero
dell'Istruzione,
dell'Università, della
Ricerca

Istituto Comprensivo
"Galileo Galilei"
Arienzo (CE)



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ

CAPITOLO 3

TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

3.1.1 SUCCESSO DUREVOLE

3.2.2 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Carfora Maria Teresa	Maria Pirozzi	Angela Orabona
DATA			
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Per quanto riguarda il presente Manuale vengono usate le seguenti abbreviazioni

SGQ Sistema di Gestione per la Qualità

D.S. Dirigente Scolastico

MQ Manuale Qualità

RQS Responsabile Qualità Scuola

POF Piano di Offerta Formativa

DSGA Direttore Servizi Generali Amministrativi

CS Carta dei Servizi

RI Regolamento d'Istituto

NC Non Conformità

AC Azione Correttiva

AP Azione preventiva

PI Parti Interessate

Inoltre adotta le definizioni di "successo durevole" e di "contesto dell'organizzazione" riportate dalla Norma UNI EN ISO 9004:2009

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

3.1 Successo durevole: (organizzazione) Risultato della capacità di sviluppare o mantenere le performance nel tempo

3.2 Contesto dell'organizzazione: Intreccio di fattori e condizioni interni ed esterni che possono influenzare il raggiungimento degli obiettivi di un'organizzazione ed il suo comportamento nei confronti delle parti interessate.

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca	Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITA'	

CAPITOLO 4

GESTIRE UN'ORGANIZZAZIONE PER IL SUCCESSO DUREVOLE

- 4.1 GENERALITA'
- 4.2 SUCCESSO DUREVOLE
- 4.3 IL CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE
- 4.4 PARTI INTERESSATE, ESIGENZE E ASPETTATIVE

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Carfora M.Teresa	Pirozzi Maria	Angela Orabona
DATA			
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

4.1 GENERALITA'

L'istituto adotta nel suo SGQ un approccio 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

ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Tutti, all'interno dell'organizzazione, devono essere consapevoli di quanto sia importante soddisfare i clienti mediante due obiettivi primari:

- 1) la soddisfazione che si realizza nel momento in cui l'organizzazione riesce a comprendere i bisogni del cliente e adotta le soluzioni più efficaci per soddisfarli,
- 2) la fidelizzazione che è un concetto che non si sviluppa solo al momento dell'evasione di un ordine ma attraversa, in modo trasversale, tutti i processi interni di un'organizzazione.

La necessità per le organizzazioni di essere orientate verso le parti interessate porta i vantaggi dell'applicazione a questo principio:

- maggiore flessibilità e velocità nelle risposte
- probabile aumento della quota di mercato
- clienti fidelizzati

Per implementarlo occorre:

- capire quali sono i nostri clienti
- gestire i rapporti con i nostri clienti in modo sistematico
- cercare di identificare e comprendere le loro esigenze e aspettative
- porre attenzione alle relazioni con i clienti
- effettuare sistematiche rilevazioni della soddisfazione dei clienti allo scopo di accrescerla
- stabilire obiettivi che siano in linea con le necessità dei clienti e comunicarli al tutta l'organizzazione
- misurare la soddisfazione dei clienti, agire in base ai dati raccolti

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- gestire le informazioni di ritorno per migliorare il sistema

LEADERSHIP

La leadership è la capacità di guidare il cambiamento delle organizzazioni ispirando confidenza e influenzando le attività altrui per raggiungere obiettivi comuni.

Sono i leader che creano un buon ambiente di lavoro e che hanno la capacità di coinvolgere le persone in modo partecipativo. Sono sempre loro che creano la cultura, la vision, i valori e la motivazione all'interno dell'organizzazione.

Per essere un leader occorre:

- capacità di ergersi ad esempio per gli altri
- passione
- valori
- saper fare una diagnosi efficace
- saper adattarsi
- saper comunicare
- autorità
- capacità di creare un ambiente adatto al raggiungimento degli obiettivi
- capacità di mettersi in gioco
- una corretta percezione di sé
- essere credibile
- apertura ai feedback
- capacità di costruire relazioni interpersonali
- capacità di motivare le persone

Un leader:

- motiva, fissa, organizza, guida, coordina, pianifica obiettivi.

Una leadership forte porta notevoli vantaggi all'organizzazione:

una volta che gli obiettivi sono stati comunicati ed, eventualmente, chiariti, le persone sono più determinate nel loro raggiungimento.

Le attività sono valutate in un unico modo .

Per implementarlo occorre.

- Stabilire obiettivi chiari e una "vision" alla quale tendere condividendola con i propri collaboratori
- Stabilire valori e modelli condivisi nell'azienda

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- Dimostrare impegno verso la formazione e lo sviluppo delle risorse umane
- Fornire le risorse necessarie per progettare, implementare e migliorare in maniera sistematica un Sistema di Gestione della Qualità
- Creare fiducia
- Stabilire metodi per incoraggiare, riconoscere premiare i contributi individuali ai traguardi dell'organizzazione
- Prevedere un possibile sistema di incentivazione basato su premi di risultato che facciano esplicito riferimento agli standard di qualità
- Creare un ambiente di lavoro in cui le persone si sentano coinvolte in prima persona, dove siano ispirate e incoraggiate
- Comunicare in modo chiaro e trasparente creare il clima e le condizioni di lavoro più adatte al coinvolgimento di tutti gli obiettivi dell'Istituto.

Il DS e il suo staff si impegnano nella formulazione e comunicazione della mission e della vision nel pieno rispetto delle indicazioni nazionali per il curriculum. La mission e la vision vengono comunicate a tutti i portatori di interesse attraverso il POF, incontri a inizio anno, a metà anno e fine anno con i genitori, brochure divulgate su tutto il territorio, sito web della scuola, collegio dei docenti, consigli di classe con la componente genitori e consiglio di istituto. E' stato stabilito un codice di valori ampiamente condiviso inteso come base per cooperare e raggiungere i risultati previsti. I compiti e le competenze sono definiti in maniera chiara dalla dirigenza con lettere di incarico. Fatta eccezione per i collaboratori diretti (Vicario e secondo collaboratore), le posizioni necessarie per sostenere i processi di supporto al processo formativo sono affidate dal Collegio dei docenti, nel rispetto dei requisiti stabiliti a monte. La coerenza delle mansioni e delle posizioni organizzative con le esigenze di responsabilità e professionalità richieste è oggetto di contrattazione con le RSU (Contratto d'Istituto, livello contrattuale integrativo previsto dal CCNL). La scuola dispone di un'organizzazione flessibile, in grado di svolgere al meglio i compiti che le vengono assegnati e su cui è possibile contare anche nei momenti critici poiché ciascun componente nel condividere la mission della scuola si fa carico della sua realizzazione, nella consapevolezza del proprio ruolo e della propria funzione all'interno dell'organizzazione.

COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE

All'interno di un'organizzazione è importante che le persone si riconoscano in un gruppo unito da uno scopo comune.

Questo principio dovrebbe aiutare l'organizzazione a passare da un ambiente con processi poco definiti e privi delle istruzioni necessarie per il loro supporto ad un ambiente in cui le persone sono capaci di condurre i processi che sono stati loro assegnati, fino ad arrivare ad avere persone pienamente coinvolte nel proprio lavoro e nella ricerca di miglioramenti costanti.

Il coinvolgimento delle persone porta i vantaggi dell'applicazione a questo principio:

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- Persone motivate e coinvolte nell'organizzazione
- Persone responsabilizzate nel raggiungimento delle loro performance

Per implementarlo occorre:

- Far capire alle persone che sono tutte importanti nel raggiungimento della qualità
- Riconoscere che le persone sono la vera ricchezza dell'organizzazione
- Responsabilizzare le persone affinché siano in grado di individuare ed affrontare i problemi che impediscono loro di lavorare bene.

La dirigenza che tiene in debito conto i suggerimenti proposti dal personale chiamato ad attuare le decisioni prese dalla dirigenza stessa. I docenti si avvalgono del sostegno della dirigenza per la realizzazione dei compiti da svolgere e per il raggiungimento degli obiettivi.

Il dirigente cura personalmente il coordinamento degli incontri, mettendo a disposizione esperienza, competenze specifiche e materiali, supportando gli step e vigilando sulle procedure, nonché, infine, con il controllo del prodotto finito.

Il personale è ampiamente informato su tutte le attività della scuola e sui temi portanti attraverso sito web, comunicazioni interne, collegio docenti, consigli di classe, dipartimenti, incontri con i coordinatori, mediazione e diffusione delle informazioni a cura dello staff.

APPROCCIO PER PROCESSI

Quando le attività e le risorse necessarie per il raggiungimento di un risultato sono gestite tramite un processo programmato, gestito con efficacia e condotto in condizioni controllate i risultati si ottengono più facilmente. Occorre passare alla definizione dei processi di progettazione, produzione e consegna del prodotto/servizio supportati da una revisione costante del sistema. Effettuare un approccio per processi porta i vantaggi dell'applicazione a questo principio:

- Si possono prevedere i risultati che si otterranno
- I costi diminuiscono
- I risultati sono migliori

Per implementarlo occorre:

- Definire le attività necessarie
- Stabilire le interfacce tra le diverse attività
- Stabilire chiare responsabilità
- Analizzare e misurare l'efficacia delle attività chiave e le loro potenzialità di miglioramento
- Analizzare e misurare l'efficienza delle attività chiave e le loro potenzialità di miglioramento

L'Istituto Comprensivo "G.Galilei" per gestire i processi specifici funzionali al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi individuati ed all'efficienza ed al miglioramento continuo, adotta un approccio per processi in ottica sistemica.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

L'approccio per processi prevede le seguenti azioni:

- Vengono individuate delle sequenze di attività (processi) finalizzate a realizzare specifici servizi (output), attraverso la trasformazione di elementi in ingresso (input); in particolare, vengono identificati i processi di realizzazione dei servizi finali rivolti agli utenti della scuola ed i processi ausiliari o trasversali, tipicamente rivolti al personale interno, comunque necessari per garantire la qualità progettata dei servizi finali e soddisfazione di tutti i portatori di interesse;
- Tali processi vengono descritti e regolati (quando occorre, attraverso apposite procedure o istruzioni), per garantirne un'adeguata efficacia, efficienza e qualità;
- Viene attribuita una specifica responsabilità dell'efficacia, efficienza e qualità di ciascun passo del processo, ma anche dell'intero processo, a persone adeguatamente formate e qualificate;

APPROCCIO SISTEMICO ALLA GESTIONE

Per raggiungere un determinato obiettivo occorre identificare tutti i processi e capire come interagiscono tra loro nel sistema proprio perché il corretto funzionamento di un sistema dipende, in gran parte, dalla corretta identificazione dei processi che lo compongono. Gestire un sistema significa padroneggiare i legami e le interdipendenze tra le sue parti.

La necessità di utilizzare un approccio sistemico porta i vantaggi dell'applicazione a questo principio:

- I processi sono integrati per raggiungere il risultato desiderato
- Ci si focalizza soprattutto sui processi chiave
- Organizzazioni aziendali gestite con maggiore serenità.

Per implementarlo occorre:

- individuare i processi, le loro interazioni e costruire anche graficamente il sistema di riferimento
- Individuare gli obiettivi e definire in che modo le attività specifiche dovrebbero inquadrarsi nel sistema
- Stabilire le modalità per misurare l'efficacia di ciascun processo
- Migliorare continuamente il sistema attraverso la misurazione e la valutazione.

MIGLIORAMENTO CONTINUO

Applicare questo principio significa migliorare l'efficacia e l'efficienza del sistema, fino ad arrivare a stabilire obiettivi prendendo in considerazione le esigenze dei clienti e la necessità di effettuare un miglioramento continuo che deve diventare un obiettivo permanente.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

La necessità di ricorrere al miglioramento continuo porta i vantaggi dell'applicazione a questo principio:

- le attività di miglioramento si allineano a tutti i livelli in un progetto comune
- c'è una maggiore flessibilità nel reagire efficacemente alle opportunità.

Per implementarlo occorre.

- Far diventare il miglioramento continuo un obiettivo per ogni persona interna all'organizzazione
- Formare il personale alla soluzione dei problemi, ai metodi e agli strumenti per il miglioramento continuo
- Riconoscere e remunerare i risultati per il miglioramento continuo
- Stabilire traguardi misurabili per monitorare le performance delle attività di miglioramento

DECISIONI BASATE SU DATI DI FATTO

Applicare questo principio significa raggiungere la capacità di ricavare informazioni

4.2 SUCCESSO DUREVOLE

Le attività che assicurano il successo durevole sono le seguenti:

- Pianificazione di lungo e medio periodo
- monitoraggio continuo del contesto dell'organizzazione e delle aspettative e dei bisogni delle parti interessate
- informazione e coinvolgimento delle parti interessate nelle attività e nei piani dell'organizzazione
- rapporti di scambio e reciproco beneficio con i fornitori, i partner e tutte le altre parti interessate
- negoziazione e mediazione fra le diverse esigenze e interessi delle parti interessate
- piani di formazione per lo sviluppo delle competenze delle persone dell'organizzazione
- piani di efficiente utilizzo e di sviluppo del patrimonio infrastrutturale
- pianificazione e monitoraggio continuo dei processi dell'organizzazione
- attività di monitoraggio della conformità e azioni correttive e preventive
- azioni di miglioramento continuo anche attraverso l'innovazione didattica e organizzativa sempre nella prospettiva della flessibilità e dell'aderenza ai bisogni e alle aspettative delle parti interessate

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

4.3 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

il DS, con il supporto del Personale dell'istituto, pone particolare attenzione alla gestione e tenuta sotto controllo dei processi relativi al cliente, in modo che ne possano soddisfare pienamente le esigenze e le aspettative ai fini di un reciproco beneficio.

Per quanto riguarda le parti interessate dell'istituto, esse sono state identificate nei soggetti destinatari delle attività dell'istituto e che con lo stesso interagiscono quindi, gli alunni e le relative famiglie che rappresentano i Clienti principali, ma anche il personale dell'Istituto, le Istituzioni, la Collettività,...

I servizi formativi erogati dall'istituto Comprensivo "Galilei" di Arienzo sono:

- Servizi formativi con risorse interne:attività didattica curricolare ed extracurriculare
- Servizi formativi con finanziamento esterno.

Per quanto riguarda il servizio formativo interno l'Istituto rileva le aspettative dell'utente tramite monitoraggi e questionari, attività di orientamento, istanze che provengono dai genitori e dall'analisi del territorio e determina:

- a) L'elaborazione del POF, sulla base dei requisiti previsti dai programmi ministeriali e dalle aspettative rilevate e da ogni altro requisito stabilito dalla scuola in regime di autonomia
- b) Alcuni requisiti necessari all'erogazione del servizio (orario, scansione trimestrale/pentamestrale, organizzazione degli spazi, uscite, viaggi d'istruzione)
- c) Criteri per la formazione delle classi e i vari aspetti organizzativi.

Il patto tra scuola e famiglia è formalizzato all'atto dell'iscrizione con la compilazione della scheda relativa all'iscrizione e l'accettazione formale del patto di corresponsabilità. Gli impegni reciproci sono fissati nel POF e nel Regolamento d'Istituto.

Relativamente ai servizi con finanziamento esterno l'Istituto "Galilei" di Arienzo si mantiene costantemente informato sui programmi di finanziamento e, sulla base delle proprie esigenze e di quelle specifiche imposte dall'ente finanziatore, avvia un processo di progettazione per definire gli specifici interventi di finanziamento.

4.4 PARTI INTERESSATE, ESIGENZE E ASPETTATIVE

La Direzione ritiene che il suo successo dipende dalla comprensione e soddisfazione delle esigenze e delle aspettative di tutti i portatori di interesse

L'IS, a tal fine, assicura nei confronti degli alunni e delle famiglie:

- efficacia ed efficienza dei servizi offerti dalla scuola
- trasparenza e tempestiva informazione delle loro procedure di attuazione
- partecipazione condivisa all'individuazione ed alla progettazione delle attività

Nei confronti del personale l'IS cerca di garantire trasparenza, condivisione e comunicazione completa e tempestiva.

Sono individui ed entità che aggiungono valore all'organizzazione

Le principali Parti interessate, le loro esigenze e aspettative sono di seguito riportate:.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Parti interessate	Esigenze e aspettative
<ul style="list-style-type: none"> • Gli alunni e le loro famiglie 	<p>Efficacia ed efficienza dei servizi offerti dalla scuola , trasparenza e tempestiva informazione delle loro procedure di attuazione, partecipazione condivisa all'individuazione ed alla progettazione delle attività</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Il personale dell'istituto 	<p>Trasparenza, condivisione e comunicazione completae tempestiva</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Gli Enti locali 	<p>partecipazione condivisa all'individuazione, alla progettazione e all'implementazione delle attività ecc.ecc.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • I Fornitori 	<p>Continuità di rapporti e di collaborazione</p>

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

CAPITOLO 5

STRATEGIA E POLITICA

5.1 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 E DELLA POLITICA

Allegato n. 1: Mappa dei Processi

Allegato 2: Organigramma dell'I.S.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Carfora M.Teresa	Pirozzi Maria	Angela Orabona
DATA			
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

5.1 GENERALITA'

Per conseguire il successo durevole, la **Direzione dell'Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" di Arienzo stabilisce ed implementa una politica della qualità basata sulla MISSION DELLA SCUOLA:**

"Migliorare la qualità del servizio, proporsi come mediatrice culturale nei confronti del territorio"

con l'intento generale, da una parte, di far crescere la scuola nei suoi compiti formativi e di attuazione degli intenti istituzionali, dall'altra, di proporsi come mediatrice culturale nei confronti del territorio. La scuola, infatti, è chiamata con sempre maggior forza a collocarsi al centro del processo informativo, formativo ed educativo ed è destinata ad essere mediatrice tra il singolo e la collettività nei suoi fondamentali aspetti:

- come strumento per l'acquisizione di conoscenze, competenze e capacità che sono ormai elementi propedeutici per la vita futura dei nostri alunni;
- come erogatrice di "materiali" formativi di qualità (offerta formativa);
- come mezzo di costruzione di un rapporto di interazione fruttuosa e di raccordo con la cultura, con le altre istituzioni e con il contesto sociale in genere.

Le finalità primarie, di conseguenza, si ispirano allo spirito e alla **Mission** del POF che **si concretizza nel perseguimento dei seguenti obiettivi :**

- 1.** Favorire un processo di insegnamento/apprendimento che promuova e sviluppi, attraverso l'attivazione della motivazione e dell'interesse, atteggiamenti di analisi, problematizzazione ed interpretazione della realtà.
- 2.** Aprirsi alla realtà sociale e culturale in cui si trova ubicata la scuola con il duplice atteggiamento di recettività e pro positività. Da una parte con la precisa disponibilità ad accogliere proposte, sollecitazioni e stimoli culturali sia dal contesto territoriale e provinciale che da quello regionale, nazionale ed europeo. Dall'altra, considerando che uno degli scopi che persegue è quello di essere "agenzia culturale, pertanto essa deve offrire alla realtà sociale e territoriale buona parte delle iniziative che ha maturato e predisposto al suo interno, cercando di coinvolgere i soggetti esterni alla scuola come fruitori e partecipi e, la dove è possibile, come protagonisti attivi di un processo che dovrebbe legare la scuola con l'extrascuola, l'istituzione con la comunità, la cultura e il sapere con i vissuti e le esperienze;
- 3.** Progettare, con una sinergia di risorse, di proposte e di azioni congiunte, percorsi comuni e attività condivisibili con tutte le istituzioni presenti e operative nel territorio di appartenenza (provincia, regione, direzione scolastica provinciale e regionale, ecc.).

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

L'interazione tra scuola e ambiente sociale acquista così una funzione precisa che se da un lato sollecita nell'istituzione scolastica la necessità di rispondere al bisogno formativo dell'utenza, dall'altro la spinge a riorganizzare il proprio ruolo, a rivedere le proprie potenzialità e a migliorare l'utilizzazione di tempi e risorse.

Sul piano strettamente didattico ed educativo, la scuola deve:

1. garantire e produrre un apprendimento che, permettendo alla maggior parte degli alunni di conseguire buoni risultati, faccia in modo che il cosiddetto "criterio di eccellenza" sia estensibile progressivamente a un numero sempre più ampio di alunni;
2. valorizzare le reali potenzialità dello studente cercando di aderire il più possibile alle esigenze e ai bisogni di ciascuno;
3. operare al fine di contenere il più possibile i casi di abbandono e di dispersione scolastica;
4. rimuovere la demotivazione dell'alunno per consentire a ogni soggetto di vivere la scuola e lo studio da protagonista;
5. formare ogni allievo tenendo presente la sua dimensione personale, sociale e collettiva per prepararlo alla "cittadinanza attiva";
6. ottimizzare il lavoro scolastico come elevazione - diffusione del conoscere, del sapere, del fare, finalizzato soprattutto a:
 - innalzamento del tasso del successo scolastico e del livello di scolarità;
 - potenziamento delle azioni di orientamento;
 - diffusione della cultura scientifica;
 - acquisizione di abilità trasversali;
 - approfondimento e completamento, nelle aree di progetto, delle competenze, conoscenze e capacità di base;
 - attivazione di iniziative di piena integrazione sociale e didattica di alunni diversamente abili;

LA VISION

"Verso una scuola possibile"

La meta verso cui si desidera che la scuola evolva nel futuro e che ci si impegna a perseguire è quella di:

Una scuola altamente formativa in grado di promuovere, attraverso una pluralità di saperi, di progetti, di integrazioni curriculari e di esperienze significative, la maturazione di tutte le dimensioni della personalità dei propri figli.

Una scuola costruttivista dove gli alunni apprendono attraverso un processo di costruzione attiva e non per ricezione passiva di informazioni.

Una scuola della interazione dove vengono favoriti i rapporti socio-affettivi tra gli alunni della stessa classe e della stessa scuola, tra gli alunni e gli operatori scolastici.

Una scuola partecipata che sa instaurare rapporti costruttivi di collaborazione con le

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

famiglie, con enti e associazioni operanti sul territorio, per migliorare la vita scolastica ed innescare processi innovativi.

Una scuola dell'integrazione che valorizza le differenze, crea legami autentici tra le persone, favorisce l'incontro tra culture diverse e le differenti realtà sociali del territorio.

Una scuola come servizio alle persone che attiva percorsi intenzionali in grado di recepire e di interpretare (anche di modificare) i bisogni sociali emergenti (degli alunni, dei genitori e della committenza sociale) in modo da coniugarli con le proprie finalità.

Una scuola che elabora iniziative a favore degli alunni in situazione di disagio personale e sociale, in particolare, per realizzare relazioni di aiuto in termini di accoglienza e/o di sostegno ai loro "progetti di vita".

Una scuola che realizza moduli didattici finalizzati all'integrazione tra linguaggi diversi, per ricondurre ad unitarietà il sapere.

Una scuola accogliente, allegra, colorata, luminosa, spaziosa in grado di rendere piacevole e gratificante l'acquisizione dei saperi, di favorire ricche relazioni sociali e di consentire attività ludiche guidate e giochi liberi; una scuola, quindi, come luogo di vita per docenti e alunni.

Una scuola organizzata dotata di ambienti diversificati (laboratori), per svolgere attività con attrezzature funzionali e flessibile negli orari e nelle tipologie organizzative, per rispondere alle molteplici esigenze degli alunni e delle famiglie.

Una scuola attuale, dinamica, in continua evoluzione capace di leggere i cambiamenti della società in cui è inserita, di progettare il miglioramento della qualità dell'offerta formativa e di servizio, nella piena valorizzazione dei contributi specifici che i diversi attori sociali interni ed esterni alla scuola sapranno offrire.

Una scuola responsabilizzante, dove si potenzia la capacità di operare delle scelte, di progettare, di assumere responsabilità e impegno, di realizzare e di rendicontare rispetto a ciò che offre, accogliendo serenamente ogni critica costruttiva.

Una scuola dialogante e cooperante con altre agenzie educative per costruire un sistema formativo allargato. e i valori dell'organizzazione.

Questi sono compresi, accettati e sostenuti dalle persone dell'organizzazione e dalle altre parti interessate. A tale proposito l'IS individua i clienti e le altre parti interessate, i cosiddetti "**stakeholder**" che sono quelli che hanno necessità ed aspettative che devono essere soddisfatte dall'organizzazione e sono definiti dall'IS in rapporto alle esigenze e aspettative di cui sono portatrici. In generale comprendono:

- I clienti
- Le famiglie
- Il personale dell'IS
- I proprietari e/o gli investitori inclusi gli azionisti
- I fornitori e i partner

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- La società, la comunità e lo Stato.

L'IS identifica e prende in esame le esigenze dei clienti per dare ad esse una risposta coerente, tradurle in requisiti, comunicare questi ultimi a tutti i livelli dell'organizzazione dell'IS e migliorare i processi connessi.

5.2 FORMULAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

La direzione espone, nel documento "Politica della Qualità", la strategia e le politiche dell'Istituto, che viene diffuso attraverso :_comunicazione pubblica anche tramite sito internet, relazioni istituzionali ed iniziative relative al rapporto scuola-famiglia.

Per stabilire, adottare e sostenere una strategia ed una politica efficaci l'IS

-monitora ed analizza il contesto, le esigenze e le aspettative delle parti interessate ,alunni, famiglie, personale scolastico,territorio attraverso :

- incontri e comunicazioni
- questionari
- riunioni
- analisi di dati specifici

-valuta le proprie capacità e risorse professionali e materiali attraverso:

- aggiornamento costante del curricula del personale (con particolare riferimento ad attitudini e competenze extrascolastiche certificate)
- inventario di beni e servizi
- analisi degli spazi disponibili da parte della commissione sicurezza

-valuta le sue future esigenze in materia di offerta formativa, materiali, beni strumentali e servizi, spazi, attraverso:

- questionari per l'analisi del territorio
- occasioni di raccordo con l'extrascuola
- incontri dipartimentali e collegiali dei docenti
- ricognizione ed inventario dei materiali
- aggiornamento e formazione dei docenti
- sopralluoghi e razionalizzazione degli spazi e loro uso

-aggiorna la propria strategia e le proprie politiche attraverso:

- il monitoraggio ed analisi dei risultati

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

-individua e valida gli esiti ed i risultati dei processi formativi tali da soddisfare le esigenze e le aspettative delle parti interessate attraverso:

- prove dipartimentali e per classi parallele
- prove disciplinari del singolo docente
- certificazione interna ed esterna delle competenze
- questionari di gradimento

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

- raccolta dei dati per l'individuazione dei bisogni a cura delle funzioni strumentali e relative commissioni POF e QUALITA'
- individuazione delle criticità a cura del DS e commissione Qualità
- analisi delle risorse a cura del DS e della commissione Qualità
- predisposizione degli interventi a cura del DS, della commissione Qualità e del Comitato tecnico scientifico

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

- raccolta dei dati in uscita dell'intervento, a cura della commissione Qualità
- elaborazione grafica dei dati ed analisi, a cura del DS e della Commissione Qualità
- valutazione costi-benefici, a cura del DS e della Commissione Qualità
- riesame dei bisogni, a cura del DS e della Commissione Qualità
- riformulazione della strategia e degli interventi, a cura del DS e della Commissione Qualità

5.3.ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3.1 GENERALITA'

L'istituto individua il successo durevole ed il miglioramento continuo come obiettivi che orientano la strategia e la politica. A tale scopo individua obiettivi misurabili relativi agli scopi e alla finalità dell'Istituto :

- estendere progressivamente il "criterio di eccellenza" ad un numero sempre più ampio di alunni;
- produrre in tutti innalzamento dei livelli di competenza;
- contenere i casi di abbandono e dispersione scolastica;
- formare gli allievi alla cittadinanza attiva.

Sulla base delle strategie adottate vengono formulati gli obiettivi misurabili specifici:

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- completo raggiungimento degli obiettivi fissati nelle programmazioni dipartimentali;
- partecipazione ai corsi per l'ampliamento dell'offerta formativa
- allineamento dei risultati individuali ai livelli medio-alti e di eccellenza previsti dalle prove INVALSI (per le classi interessate);
- allineamento dei risultati di classe e d'istituto ai livelli medio-alti e di eccellenza previsti dalle prove INVALSI (per le classi interessate);
- contenimento dell'abbandono scolastico entro il 2%;
- acquisizione e consapevolezza dei diritti e doveri del cittadino in relazione alle responsabilità individuali;

Essi vengono tradotti in indicatori:

- voto espresso secondo la tabella di valutazione (corrispondenza voto-competenza);
- percentuale di iscrizione e partecipazione ai corsi di ampliamento formativo;
- tabella di sintesi dei voti e degli esiti;
- numero di note e rapporti in relazione al mancato rispetto del regolamento d'istituto;

Essi sono comunicati a tutte le parti interessate attraverso le modalità esposte nel punto 5.4 del presente capitolo.

Inoltre per l'attuazione delle azioni, l'IS adotta una gestione sistemica dei processi che :

- prevede tempi di attuazione delle azioni indicati in relazione alla natura stessa dell'azione.
- valuta i rischi e prevede azioni preventive e correttive in fase di progettazione ed in itinere;
- individua e determina le modalità di reperimento delle risorse necessarie:
programma annuale, bandi di concorso per reperimento esperti e tutor, preventivamente all'azione, da parte del DS, DSGA, Consiglio d'Istituto e Giunta Esecutiva;
- implementa costantemente le attività di pianificazione e controllo dei processi a cura del Ds e della commissione Qualità.

5.3.2 PROCESSI E PRASSI

Al fine di assicurare che i propri processi e le proprie prassi siano efficaci ed efficienti l'Istituto

- prevede eventuali conflitti potenziali derivanti dalle diverse esigenze ed aspettative delle proprie parti interessate attraverso:

- azioni di ascolto delle parti interessate,
- valutazione delle esperienze pregresse,
- coinvolgimento delle parti interessate
- controllo del processo e dei tempi
- utilizzazione di tutte le risorse disponibili

valuta le prestazioni dell'Istituto per individuare cause di problemi e opportunità di miglioramento attraverso:

- analisi dei risultati delle prove INVALSI

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

- analisi dei risultati delle prove dipartimentali
- analisi risultati certificazioni esterne
- Feed back dagli istituti superiori

Coinvolge in modo continuo e attivo le parti interessate nei processi per ottenere informazioni di ritorno attraverso:

- Questionari
- Incontri

Tali azioni sono svolte all'inizio ed alla fine dei processi a cura del DS e della commissione Qualità.

Riesamina ed aggiorna il sistema di gestione dei processi attraverso:

- Elaborazione di uno standard d'Istituto
- COMETA

Tali azioni sono svolte all'inizio ed alla fine dei processi a cura del DS e della commissione Qualità.

Esegue azioni di monitoraggio, misurazione, analisi, riesame e rendicontazione attraverso:

- Costruzione di batterie di indicatori di processo e di performance
- Monitoraggio della custode satisfaction

Sviluppa ed attua i propri obiettivi in tempi determinati attraverso.

- Gestione sistemica
- Piani di fattibilità

Tali azioni sono svolte all'inizio dei processi a cura del DS, del DSGA e della commissione Qualità.

Verifica che i risultati e gli esiti dei processi siano coerenti con la strategia e realizzino la mission e la vision dell'istituto attraverso:

- Riesame della politica

Tale azione è svolta alla fine dei processi a cura del DS, del Collegio dei docenti e della commissione Qualità

5.3.3 ATTUAZIONE

L'Istituto individua ed identifica i propri processi allo scopo di individuare le relazioni tra di essi, così da gestire tutte le proprie azioni in una prospettiva sistemica.

La sequenza e l'interazione tra i processi è descritta nel capitolo 7 "Gestione dei processi"

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

- Mostrare chiaramente le relazioni fra strutture, sistemi e processi

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- Identificare i potenziali problemi che si possono verificare nel rapporto di interdipendenza. A tal fine l'Istituto predispose modulistica che evidenzia i punti nodali dove si incontrano le parti interessate per definire le azioni di ciascuno.

Si individuano le priorità attraverso l'analisi dei bisogni ed esse vengono gerarchizzate attraverso un criterio numerico, di opportunità e fattibilità.

Con gli stessi criteri si stabiliscono e si declinano gli obiettivi di tutte le azioni previste dall'Istituto. Allo scopo di assicurare, attraverso una chiara, condivisa e trasparente gestione dei processi, la loro efficacia ed efficienza, e nell'ambito di una condivisione effettiva e partecipata alla mission dell'Istituto, l'Istituto individua i compiti e i ruoli funzionali alla gestione dei processi ed assegna responsabilità ed autorità ai relativi responsabili, indicati come gestori di processo, attraverso la stesura di un organigramma e di un funzionigramma e di matrici di responsabilità.

5.4 COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

La chiarezza, la velocità, l'efficacia della comunicazione, il mantenimento e il miglioramento del clima delle relazioni interne costituiscono un obiettivo strategico.

Le modalità di comunicazione sono contestualizzate e rapportate alle dimensioni della scuola.

Le modalità tradizionali comprendono: registro degli avvisi, Circolari all'albo, Incontri di informazione e di direzione finalizzati, Direttive di inizio anno alle diverse componenti, Nomine per incarichi.

Le modalità innovative comprendono: rete WiFi nei locali dell'Istituto, Posta elettronica, Sito web.

La comunicazione con le Parti Interessate riveste un'importanza fondamentale nella vita dell'Istituto "Galilei" di Arienzo. Essa avviene con le seguenti modalità:

- Informativa relativa al servizio formativo (POF, Carta dei Servizi,) ad inizio anno scolastico a cura del DS
- Informativa diretta con gli studenti nelle classi in relazione ad esigenze specifiche a cura dei docenti
- Informativa personale ((lettere di convocazione ai genitori, comunicazioni, ecc.) in relazione ad esigenze specifiche a cura dei docenti e/DS
- Incontri periodici scuola-famiglia a cadenza bimestrale
- Sito Web aggiornamento settimanale a cura del web master
- Posta ordinaria ed elettronica lettura quotidiana da parte del DS e del personale amministrativo preposto.
- Informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i suoi reclami, che rappresentano informazioni in entrata per il monitoraggio, l'analisi, la misurazione e il riesame delle azioni e dei loro risultati.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

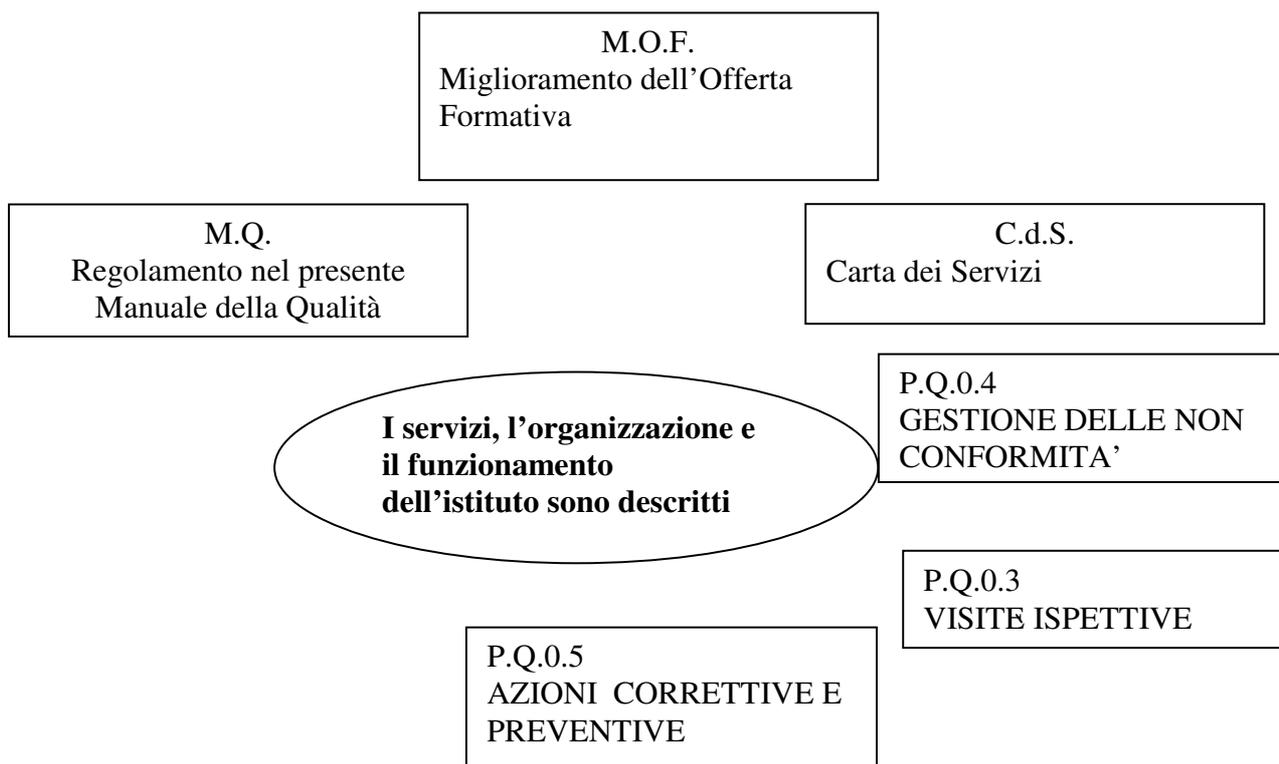
L'istituto individua l'area didattica e organizzativa quali aree di intervento per le azioni di raccolta di feedback in relazione agli obiettivi strategici fissati. Tale azione è realizzata in itinere e a fine anno a cura delle commissioni POF e Qualità.

ALLEGATI:

Mappa dei processi

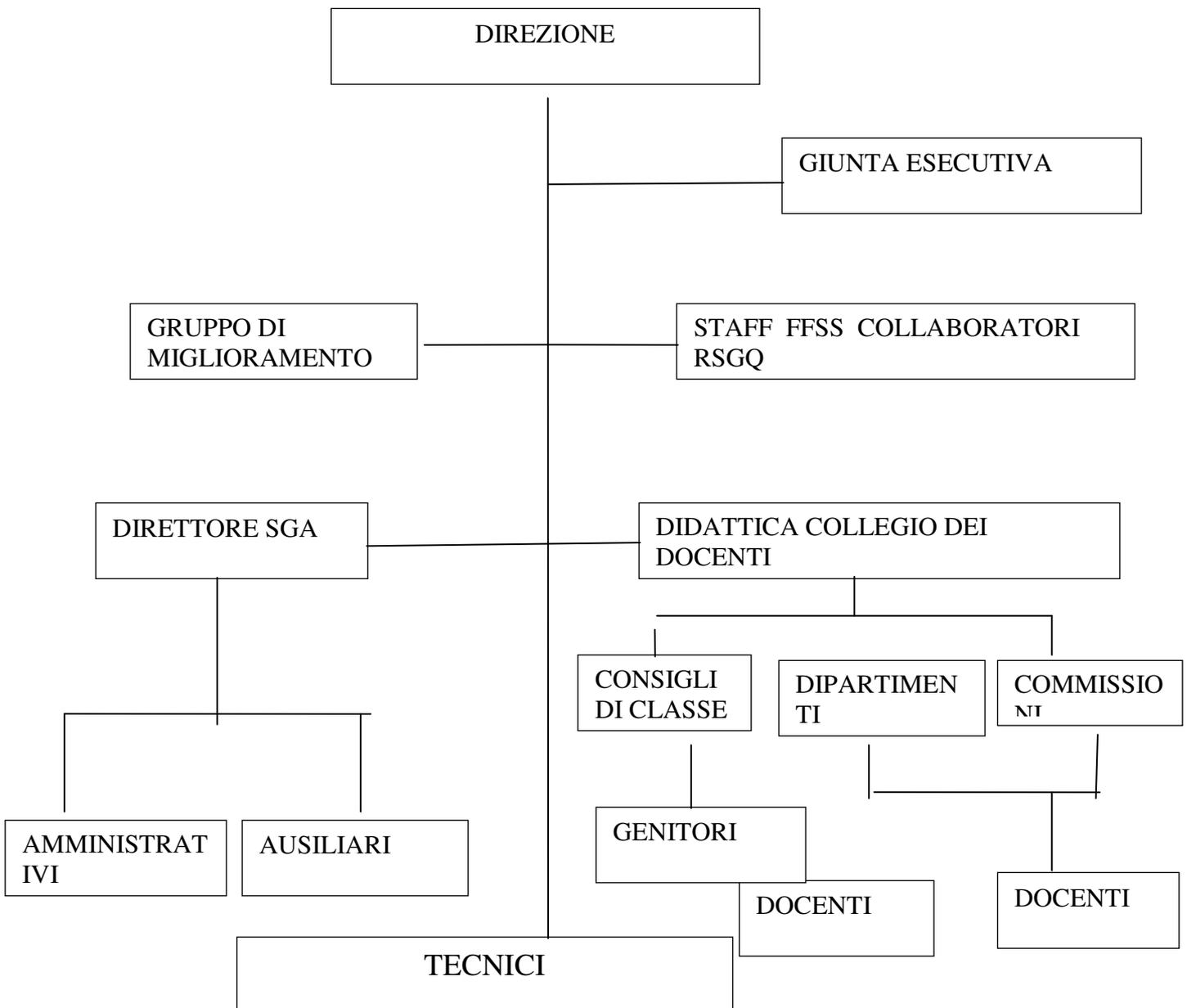
Organigramma

ALLEGATO 1 MAPPA DEI PROCESSI



 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

ALLEGATO 2 ORGANIGRAMMA D'ISTITUTO





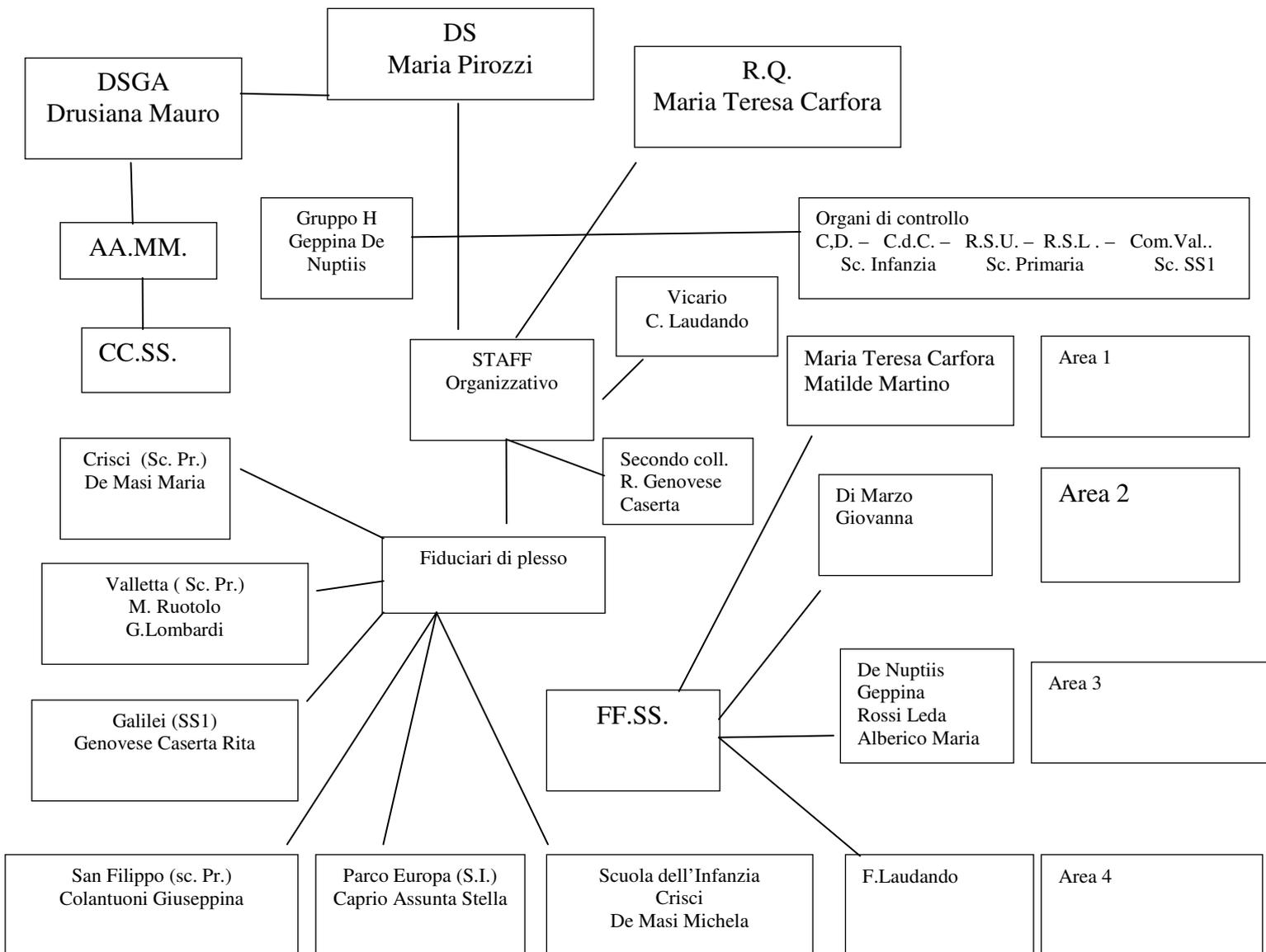
Ministero
dell'Istruzione,
dell'Università, della
Ricerca

Istituto Comprensivo
"Galileo Galilei"
Arienzo (CE)



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'



 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

CAPITOLO 8

MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E RIESAME

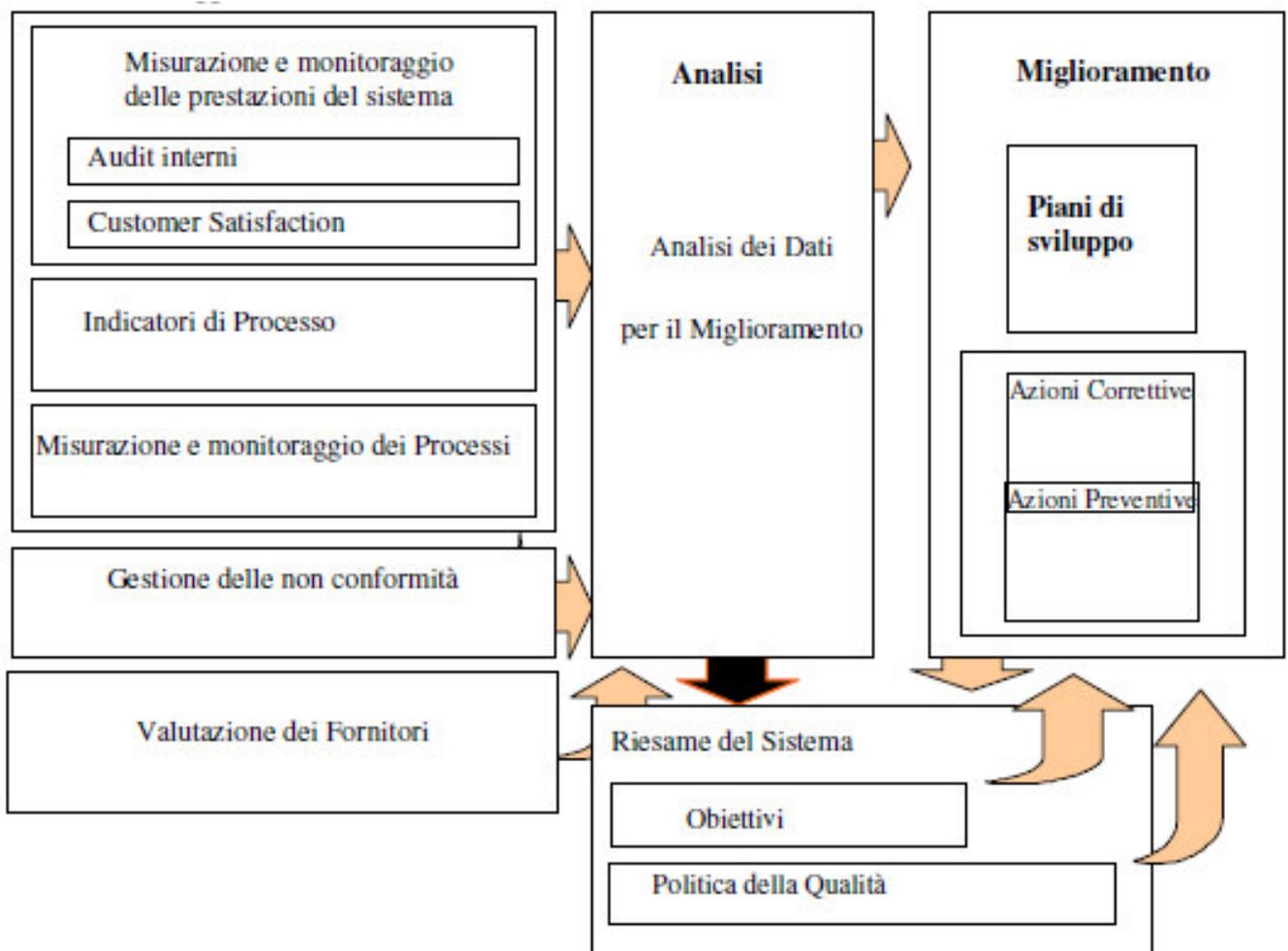
- 8.1 GENERALITA'
- 8.2 MONITORAGGIO
- 8.3 MISURAZIONE
 - 8.3.1 GENERALITA'
 - 8.3.2 INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE
 - 8.3.3 AUDIT INTERNO
 - 8.3.4 AUTOVALUTAZIONE
 - 8.3.5 BENCHMARKING
- 8.4 ANALISI
- 8.5 RIESAME DELLE INFORMAZIONI PROVENIENTI DA MONITORAGGIO,
MISURAZIONE ED ANALISI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Carfora M.Teresa	Pirozzi Maria	Angela Orabona
DATA			
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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.



 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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 GQ (team di lavoro sulla qualità della scuola) 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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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 03 - Verifiche Ispettive.**

Le modalità di gestione delle azioni Correttive e Preventive sono descritte nella **PO 04- Azioni correttive e preventive.**

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:

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- ⇒ Il controllo sugli apprendimenti degli alunni in relazione agli obiettivi definiti viene effettuato dal CdC ogni volta che si riunisce. Si procede alla rilevazione delle valutazioni delle singole discipline e 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 tra classi parallele.
- ⇒ 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 Indicators). 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.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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, da parte di personale competente, 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 (verifiche ispettive) della qualità sono 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.

Gli audit interni della qualità sono gestiti e coordinati dal Responsabile Qualità Scuola e sono svolti da personale addestrato e qualificato, secondo le fasi illustrate nei di seguito e descritte nel dettaglio nella Procedura P VI "Verifiche ispettive".

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

Pianificazione: gli audit interni della qualità sono effettuati in base ad un programma annuale preparato dal Responsabile Qualità Scuola, secondo il quale tutti le 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 linea con gli obiettivi dell'Istituto.

Eventuali verifiche non programmate possono essere indette dal 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, designato dal Responsabile Qualità Scuola, su indicazione del D.S., non deve avere alcuna diretta responsabilità nell'esecuzione delle attività soggette a verifica.

Preparazione: Il gruppo di audit interno è costituito con personale interno alla scuola in possesso di specifica formazione, requisiti e competenze, come descritto nella procedura P VI "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 Gruppo di *(Qualità. Miglioramento: adattare allo specifico della scuola)*, 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 APC "Azioni preventive e correttive".

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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

Il 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.

Esistono vari tipi di benchmarking, quali:

- ⇒ il benchmarking interno, relativo ad attività nell'ambito dell'organizzazione;
- ⇒ il benchmarking competitivo, relativo a prestazioni o processi, nei confronti di concorrenti;
- ⇒ il benchmarking generico per confrontare strategie, attività o processi rispetto ad organizzazioni con le quali non esistono legami.

Il successo del benchmarking dipende da fattori quali:

- ⇒ il sostegno da parte dell'alta direzione (in quanto implica il mutuo scambio di conoscenze tra organizzazione e partner di benchmarking);
- ⇒ la metodologia utilizzata;
- ⇒ la stima dei benefici rispetto ai costi;
- ⇒ la comprensione delle caratteristiche dell'oggetto che viene investigato, per permettere un corretto confronto rispetto alla situazione attuale nell'organizzazione.

L'organizzazione stabilisce e mantiene una metodologia per il benchmarking che definisca regole per aspetti quali:

- ⇒ la definizione del campo di applicazione dell'oggetto del benchmarking;

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- ⇒ il processo per scegliere il(i) partner di benchmarking, così come le eventuali comunicazioni necessarie e le politiche di riservatezza;
- ⇒ la determinazione di indicatori per le caratteristiche da confrontare e la metodologia di raccolta dati da utilizzare;
- ⇒ la raccolta e l'analisi dei dati;
- ⇒ l'identificazione dei divari di prestazioni e l'indicazione delle potenziali aree di miglioramento;
- ⇒ la predisposizione ed il monitoraggio dei corrispondenti piani di miglioramento;
- ⇒ l'inclusione dell'esperienza acquisita nel patrimonio di conoscenza e nei processi di apprendimento dell'organizzazione.

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 predisponde 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.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

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 di (*Qualità. Miglioramento: adattare allo specifico della scuola*) 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 Pianificazione 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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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 il Dirigente Scolastico.

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca	Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITA'	

CAPITOLO 9

MIGLIORAMENTO, INNOVAZIONE ED 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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Carfora M.Teresa	Pirozzi Maria	Angela Orabona
DATA			
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

9.1 GENERALITA'

Nel presente capitolo sono definite le modalità e le procedure identificate dall'Istituto Comprensivo "G. Galilei" di Arienzo 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 è ottenuta attraverso:

- Il monitoraggio di rischi, opportunità, cambiamenti ed andamenti dell'ambiente interno ed esterno
- La condivisione delle decisioni operative
- La formulazione condivisa di piani di miglioramento, innovazione, apprendimento
- Il coinvolgimento attivo e l'assunzione di responsabilità di tutte le parti interessate, comunicazione e condivisione delle azioni di miglioramento, innovazione e apprendimento delle parti interessate.

Il miglioramento e l'innovazione sono necessari all'IS per il successo durevole.

L'apprendimento costituisce la base per il miglioramento e per l'innovazione.

Il miglioramento, l'innovazione e l'apprendimento sono applicati a:

- Prodotti
- Processi e relative interfacce
- Strutture organizzative
- Sistemi di gestione
- Aspetti umani e cultura
- Infrastrutture, ambiente di lavoro e tecnologia
- Relazioni con le pertinenti parti interessate.

9.2.MIGLIORAMENTO

L'ideazione, la progettazione, la stesura, l'implementazione, la verifica e la valutazione dei risultati del Piano di Miglioramento sono le fasi attraverso cui il processo di miglioramento viene attuato nell'istituto G. Galilei di Arienzo.

L'IS cerca con continuità di migliorare i propri processi. miglioramenti potenziali sono rivolti sia ad attività continuative che a progetti di miglioramento a lungo termine. Le attività di miglioramento

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca	Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITA'	

variano da miglioramenti continui a piccoli passi sul posto di lavoro a miglioramenti importanti dell'intera organizzazione.

L'IS definisce gli obiettivi per il miglioramento dei propri prodotti, processi, strutture organizzative e del proprio sistema di gestione attraverso l'analisi dei dati, adotta azioni di miglioramento dando rilievo all'efficacia ed all'efficienza dei processi.

I processi di miglioramento seguono un approccio strutturato, come quello rappresentato dalla metodologia "Plan – Do – Check – Act" (PDCA).

Questa metodologia è applicata, coerentemente con l'approccio per processi, a tutti i processi.

L'organizzazione assicura che il miglioramento continuo si affermi come parte della cultura dell'organizzazione stessa:

- fornendo alle persone dell'organizzazione, attraverso l'ampliamento del loro potere decisionale(empowerment), l'opportunità di partecipare alle attività di miglioramento;
- mettendo a disposizione le risorse necessarie
- stabilendo sistemi di riconoscimento e premio per il miglioramento.
- migliorando in continuo l'efficacia e l'efficienza del processo stesso di miglioramento

I **responsabili coinvolti** nel processo di Miglioramento con i campi di intervento sono:

- Dirigente Scolastico
- Responsabile Qualità Scuola
- Gruppo di Miglioramento o altro
- Collegio dei Docenti-Dipartimenti
- Consiglio d'Istituto
- Personale ATA
- Rappresentanti dei Genitori

RESPONSABILITÀ	COMPITI
Dirigente Scolastico	- Individua gli obiettivi di miglioramento in base alle priorità dettate dalle scelte strategiche fatte nell'ambito della definizione della politica della qualità tenendo conto delle emergenze organizzative, formative e didattiche che discendono dalla normativa vigente e dall'analisi dei bisogni dei portatori d'interesse; tali obiettivi vanno rapportati agli Indicatori chiave di prestazione prescelti; - incoraggia e facilita i processi di miglioramento
Responsabile del Sistema Gestione Qualità	- coordina le attività di autovalutazione e tiene sotto controllo la documentazione e l'archiviazione;

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> - collabora con la FS autovalutazione per la compilazione delle autovalutazioni; - coordina le attività per la stesura del piano di miglioramento; - redige materialmente il Piano di Miglioramento, raccogliendo tutte le indicazioni concordate e condivise nel GdM
Gruppo di Miglioramento	<ul style="list-style-type: none"> - in riunione plenaria Esamina i risultati dell'autovalutazione fatta con "COMETA", gli esiti della Customer Satisfaction, i reclami registrati, e le altre forme di autoanalisi eseguite (autodiagnosi Pon, questionari INVALSI); - raccoglie e formalizza le proposte dei Gestori di processo per il miglioramento continuo, in itinere e alla conclusione dei progetti di cui sono responsabili - gerarchizza le criticità; - individua i possibili obiettivi di miglioramento - Definisce azioni di miglioramento, indicatori - segue la progettazione, l'implementazione e il monitoraggio dei processi di miglioramento - archivia e rende disponibile ed accessibile la relativa documentazione
Collegio dei Docenti	<ul style="list-style-type: none"> - Approva e adotta il piano di miglioramento quale azione propedeutica per la progettualità collegiale - esaminano e discutono i risultati ottenuti, fornendo indicazioni e proposte per l'anno scolastico seguente

La **stesura del Piano di Miglioramento** si articola attraverso le seguenti fasi:

- individuazione dei punti forti e dei punti deboli attraverso l'analisi dei dati ricavati dal software di autovalutazione COMETA
- Analisi dei dati invalsi
- Eventuale Rapporto di Autovalutazione con procedura CAF
- Eventuale Rapporto di Autovalutazione con procedura Vales
- gerarchizzazione delle criticità
- individuazione delle priorità
- individuazione degli obiettivi misurabili di miglioramento
- stesura del piano delle attività
- verifica dei risultati

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Scaletta-tipo del Piano:

- Analisi della situazione e motivazione dell'intervento;
- Obiettivi di miglioramento;
- Piano delle attività;
- GANTT del Piano;
- Verifica degli esiti del Piano;
- Identificazione dei fattori critici di successo.

IL Responsabile del Sistema Qualità, in collaborazione col Gruppo di Miglioramento analizza, una volta l'anno, i dati e le statistiche relativamente ai processi, ai prodotti e ai servizi dell'IS, nonché i dati relativi al funzionamento del sistema di gestione per la Qualità.

Scopo dell'analisi è di individuare le situazioni consolidate da migliorare, situazioni pregiudizievoli per la qualità o aree di miglioramento in genere

Il responsabile del Sistema Qualità, in collaborazione con la Direzione, individua eventuali progetti di miglioramento, i responsabili delle attuazioni e i relativi tempi.

Il Gruppo di Miglioramento stende il piano di miglioramento seguendo le direttive della direzione.

I cambiamenti maggiori richiedono una vera e propria innovazione all'interno dell'organizzazione e questa innovazione può essere esercitata a livello strategico che a livello operativo.

L'IS utilizza l'autovalutazione per identificare le opportunità di miglioramento e di innovazione, per fissare le priorità e per stabilire i piani di azione con l'obiettivo del successo durevole.

L'elemento in uscita dall'autovalutazione mostrerà forze e debolezze, il livello di maturità dell'organizzazione e, se ripetuta, i progressi nel tempo dell'organizzazione.

I risultati dell'autovalutazione di un'organizzazione sono un prezioso elemento in ingresso nei riesami di direzione. L'autovalutazione, inoltre, ha la potenzialità di essere uno strumento di apprendimento, che fornisce una migliore visione dell'organizzazione e promuove il coinvolgimento delle parti interessate. Gli esiti del Piano vengono presentati dal RQS in sede di riunione di Riesame e vengono comunicati alle parti interessate pertinenti attraverso le azioni di comunicazione e condivisione; formulati sotto forma di raggiungimento o meno degli standard fissati per gli indicatori chiave di prestazione, vengono esaminati, discussi e validati dal Collegio dei Docenti e concorrono all'individuazione delle priorità e degli obiettivi per l'anno scolastico seguente

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

9.3 INNOVAZIONE

9.3.1 GENERALITA'

L'I. C. S. "G. Galilei" individua nell'innovazione un fattore strategico per il conseguimento del successo durevole, da ottenere fornendo risposte tempestive ed efficaci alle esigenze di tutte le parti interessate. L'innovazione è inoltre considerata dall'Istituto un fattore chiave per promuovere l'apprendimento delle persone dell'organizzazione, sia a livello personale che a livello organizzativo.

L'IS cerca con continuità di migliorare i suoi processi

Miglioramenti potenziali sono rivolti sia ad attività continuative che a progetti di miglioramento a lungo termine

.L'IS predispose un processo per individuare e gestire i progetti di miglioramento.

Quando vengono adottate azioni di miglioramento l'IS stabilisce e mantiene efficaci ed efficienti processi di innovazione.

Queste azioni vengono monitorate per assicurarsi che vengano pienamente raggiunti gli obiettivi desiderati. L'individuazione delle cause delle deviazioni può comportare modifiche al servizio, ai processi ed anche il riesame del sistema di gestione per la qualità.

Per queste azioni l'IS stabilisce i responsabili delle azioni e le relative risorse da investire. Essi hanno il compito di sviluppare un piano e di coordinare le varie attività fino alla conclusione delle azioni stesse. Alla fine si verifica l'efficacia delle azioni constatando se i risultati sono in linea con gli obiettivi prefissati. In tutto ciò l'innovazione e la creatività sono la carta "vincente" per migliorare in modo sostanziale il servizio scolastico per un successo a lungo termine.

Vengono condotte verifiche rispetto ai bisogni per determinare:

- In che modo le attività di formazione aiutino gli studenti nella costruzione delle proprie competenze
- Come identificare opportunità future e a quali requisiti possano rispondere
- Come valutare l'efficacia della formazione
- La corrispondenza tra programmazione e bisogni formativi.

Nella progettazione e/o sviluppo di nuovi servizi o processi, l'IS prende in esame i seguenti aspetti:

- La criticità o l'importanza per i propri clienti
- La vita prevedibile del servizio
- Il numero e l'importanza dei clienti coinvolti
- Le risorse necessarie e quelle critiche
- La coerenza e le interfacce con i processi già in essere
- L'ambiente socio-culturale attuale e quello prevedibile
- I rischi di fallimenti e le conseguenze relative

L'IS si assicura che le esigenze ed aspettative delle parti interessate siano soddisfatte.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

9.3.2 APPLICAZIONE

Campi di applicazione di processi innovativi:

- i processi didattici;
- i processi organizzativi e gestionali;
- la formazione delle persone dell'organizzazione,
- l'organizzazione ed il suo sistema di gestione,
- la comunicazione e la condivisione con le parti interessate pertinenti.

L'efficacia e l'efficienza delle azioni di miglioramento sono notevolmente accresciute con l'utilizzo di tecniche statistiche e metodologiche di miglioramento nel foglio di raccolta dati. Le modifiche di processo sono comunicate a tutte le parti interessate, secondo criteri di trasparenza e capillarità. Si predispongono incontri ad hoc quali riunioni collegiali, riunioni individuali e di gruppo con il Responsabile del servizio e con il Personale coinvolti. Qualora il processo di miglioramento comporti l'attivazione di nuovi processi, per garantire l'efficacia e l'efficienza degli stessi, l'IS provvede ad impostare opportuni percorsi di formazione per l'acquisizione delle conoscenze e delle competenze per un successo durevole.

9.3.3 TEMPISTICA

L'istituto "G. Galilei" 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.

Nella fase di progettazione delle attività il DS e il responsabile Progetto P.O.F. forniscono al Collegio dei docenti una valutazione sui tempi necessari al reperimento delle risorse necessarie per le innovazioni proposte: tale valutazione concorre all'attribuzione di priorità più o meno alta alla proposta.

9.3.4 PROCESSO

Le modalità di scelta delle azioni di innovazioni si basano su :

- Monitoraggi;
- Audit interni,
- Autovalutazione condotta con strumento condiviso COMETA Polo Qualità di Napoli;
- Benchmarking;
- Indagini sulle aspettative, i bisogni e la soddisfazione delle parti interessate pertinenti;

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

- Proposte di partecipazione a progetti innovativi provenienti da soggetti istituzionali (MIUR, Direzione Scolastica Regionale della Campania, Enti Locali, Polo Qualità Napoli ecc.), Associazioni del Terzo Settore, altre scuole e scuole del territorio, partner di progetto, docenti, personale ATA, genitori;

Si indicano il ruolo e le responsabilità di:

Dirigente Scolastico

Responsabile Qualità Scuola

Gruppo di Miglioramento o altro

Collegio dei Docenti- Dipartimenti

Gestore di processo

RESPONSABILITÀ	COMPITI
Dirigente Scolastico	- Individua i processi di innovazione da implementare in relazione alle priorità individuate, agli obiettivi di miglioramento prescelti, ed alle risorse disponibili;
Responsabile Qualità Scuola	- segue la progettazione, l'implementazione e il monitoraggio dei processi di innovazione - archivia e rende disponibile ed accessibile la relativa documentazione
Gruppo di Miglioramento	- in riunione plenaria, in sede di Riesame, propone e discute le innovazioni da implementare, e formalizza le proposte in relazione alle priorità individuate, agli obiettivi di miglioramento prescelti, ed alle risorse disponibili;
Collegio dei Docenti – Dipartimenti – Interclassi – Intersezioni	- 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
Consiglio d'Istituto, 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.
Responsabile di Processo	- sia durante l'implementazione che alla conclusione del processo di innovazione di cui è responsabile rileva e comunica, al DS e al suo staff, le opportunità di

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

	<p>miglioramento del processo stesso e della sua integrazione con gli altri.</p>
--	--

Le innovazioni individuate vengono proposte all'inizio dell'anno scolastico al:

- Collegio dei docenti nelle riunioni dei Dipartimenti, Interclassi e Intersezione
- Personale ATA
- Consiglio d'Istituto

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.

Tutte le attività di monitoraggio, sia in itinere che conclusive, relative ai processi innovativi in atto nell'istituto prevedono:

- a) fase di verifica e controllo dell'implementazione;
- b) fase di analisi dei risultati e di verifica dell'efficacia e dell'efficienza.

In una fase preliminare, i Responsabili di Processo evidenziano, 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. In una fase successiva, il Gruppo di Miglioramento, coordinato dal RSQS ed allargato ai Responsabili di Processo, 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 emerso – 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.

9.3.5 RISCHI

L'Istituto prevede, nella progettazione e nella pianificazione delle innovazioni, una valutazione dell'impatto di esse e dei rischi collegati sull'assetto organizzativo e gestionale e sulla percezione delle parti interessate pertinenti.

I punti centrali di tale valutazione riguardano:

- Responsabilità
- Interazione con gli altri processi
- Rapporto fra risorse necessarie e risorse disponibili
- Scarto fra risultati già conseguiti e risultati attesi

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca</p>	<p>Istituto Comprensivo "Galileo Galilei" Arienzo (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- Comunicazione alle parti interessate

Sulla base di tale valutazione l'Alta Direzione predispone azioni preventive e piani di emergenza per far fronte a tali rischi.

9.4 APPRENDIMENTO

L'istituto individua nell'apprendimento una risorsa strategica per la realizzazione della sua mission e per il raggiungimento del successo durevole.

L'apprendimento è inteso come:

- 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;
- 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 dell'Alta Direzione 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;