Prot. n° 3615/ B19 Napoli, 20 maggio 2016

ANNO SCOLASTICO 2015-2016

Per la redazione del presente manuale della qualità
sono state utilizzate le norme ISO 9004:2009.
L' istituto descrive nel manuale le regole
che liberamente si è dato per ottemperare ai requisiti della norma.
L' indice dei capitoli riporta l' elenco dei requisiti e rappresenta
pertanto una guida alla lettura del manuale.

Il manuale è completato da procedure

MANUALE per la QUALITA'
I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta" - Napoli

secondo la NORMA UNI-EN ISO 9004:2009

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

COPIA INFORMATIVA (NON CONTROLLATA) N°_____

EDIZIONE N° 6 REV. N° 5 EMESSA IN DATA 20/05/2016

Questo Manuale è di proprietà dell'
I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta" di Napoli
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 NA**
NOMINATIVO	**Angelina Nocera**	**Silvana Casertano**	**Angela Orabona**
DATA			
FIRMA			

INDICE GENERALE

Cap.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Cap. 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Cap. 3 TERMINI E DEFINIZIONI

Cap. 4 GESTIRE UNA ORGANIZZAZIONE PER IL SUCCESSO DUREVOLE

Cap. 5 STRATEGIA E POLITICA

Cap. 6 GESTIONE DELLE RISORSE

Cap. 7 GESTIONE DEI PROCESSI

Cap. 8 MONITORAGGIO, MISURAZIONI, ANALISI E RIESAME

Cap. 9 MIGLIORAMENTO, INNOVAZIONE E APPRENDIMENTO

CAPITOLO 1

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

1.2.1. GENERALITA' SUL MANUALE

1.2.2 GENERALITA' SULL'ISTITUTO

1.2.3 LE ATTIVITA' DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità NA
NOMINATIVO	Angelina Nocera	Silvana Casertano	Angela Orabona
DATA			
FIRMA			

1.1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

Il presente MANUALE della QUALITÀ è stato redatto in linea con la Norma ISO 9004:2009 e con la consulenza tecnica del Polo Qualità di Napoli ed è il documento che descrive il Sistema di Gestione per la Qualità dell'I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta"

I capitoli del Manuale si occupano di:

1. Descrivere gli obiettivi
2. Le risorse
3. Le attività
4. Le responsabilità
5. Le modalità di gestione e di controllo del Sistema Gestione Qualità

L'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta applica Il Sistema di Gestione per la Qualità alla progettazione e all'erogazione di tutti i servizi, didattici e non, erogati dall'Istituto.

Il Manuale è strutturato in Capitoli, esposti nella sequenza della norma UNI EN ISO 9004, edizione 2009.

Il Manuale della Qualità è redatto dal RGQ, che lo sottopone al Dirigente Scolastico per la verifica e l'approvazione.

Corrispondenza tra capitoli e procedure

Capitoli del manuale della qualità	Procedure PO
Cap. 4	PO.11 ACCERTAMENTO E GESTIONE BES
Cap.6	PO.01 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SGQ PO.02 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DEL SGQ PO.07 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DIDATTICA PO10 GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA
Cap.7	PO.08 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO ATTIVITA' DIDATTICHE PO. 09 STESURA DEL POF
Cap.8	PO.03 GESTIONE DEGLI AUDIT INTERNI PO.04 AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE PO.05 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ.

Cap.9	PO.06 STESURA DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

1.2.1 GENERALITÀ SUL MANUALE

Il manuale è il documento ufficiale che attesta l'impegno dell'I.C. 28 "Giovanni XXIII-Aliotta" di Napoli 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. Tale documento verrà sottoposto ad azione di controllo e di aggiornamento.
La responsabilità dei contenuti del Manuale e delle Procedure è della Direzione, che ne approva la stesura e le revisioni.
Il Manuale della Qualità è reso pubblico all'interno dell'Istituto con la pubblicizzazione nel Collegio docenti, il Consiglio di Istituto e pubblicizzazione sul sito web della scuola.
Tale documento include:
1. il campo di applicazione del Sistema Gestione Qualità
2. i rimandi alle procedure documentate predisposte per il Sistema Gestione Qualità
3. una descrizione delle interazioni tra i processi del Sistema Gestione Qualità

Documentazione

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

Manuale della Qualità	È il documento che descrive in linee generali la struttura dell'Istituto e il SGQ, fornisce gli indirizzi per l'applicazione del SGQ, individua i criteri di gestione dei processi.
Documenti di sistema	
Procedure	Costituiscono la documentazione operativa dell'Istituto, descrivono le regole dei processi più significativi al fine di garantire la fornitura di servizi conformi ai requisiti specificati, attraverso modalità gestionali e operative proprie di ogni area presa in considerazione e riportano il **chi, che cosa, quando, come e dove** delle varie attività. L'elenco è conservato dal Responsabile SGQ ed è aggiornato annualmente. Le procedure documentate devono contenere: 1. **SCOPO** 2. **CAMPO DI APPLICAZIONE** 3. **RESPONSABILITÀ** 4. **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ** 5. **INDICATORI DI PROCESSO** 6. **RIFERIMENTI** 7. **ARCHIVIAZIONE** 8. **TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI** 9. **ALLEGATI**
Istruzioni	Sono documenti che trattano in modo dettagliato le attività citate nelle procedure e che permettono a tutto il personale di svolgere in modo professionale le proprie mansioni L'elenco è conservato dal Responsabile SGQ ed è aggiornato annualmente.
Documenti di registrazione	1. Documenti del SGQ: finalizzati alla dimostrazione della conformità ed efficacia dell'applicazione del SGQ. 2. Documenti per il riesame: questionari, risultati verifiche ispettive, monitoraggi, reclami, piano di miglioramento. 3. Documenti relativi alle attività: registri (personali, di classe, dei corsi di recupero, dei laboratori) piani di lavoro. 4. Modulistica, comprende documenti di sistema che possono essere richiamati nel Manuale o in Procedure, con cui l'Istituto fornisce evidenza dell'applicazione del SGQ.

Documenti di origine interna	Assicurano un efficace funzionamento del SGQ: POF, Piano Annuale, Regolamento di Istituto, Regolamenti per l'utilizzo dei laboratori, Registri di utilizzo dei laboratori.
Documenti di origine esterna	Documenti attinenti al SGQ. Leggi, circolari e decreti. Contratti di lavoro.
Documenti contrattuali	Contratti di fornitura Contratti di prestazione d'opera

Procedure
Le procedure documentate riportano:
- Data di emissione
- Identificazione della loro revisione – eventualmente edizione
- Responsabilità della loro gestione– preparazione, verifica, approvazione e archiviazione.

Prima della loro emissione, sono condivise dal personale coinvolto e approvate.
I documenti richiesti dal Sistema di Gestione per la Qualità sono tenuti sotto controllo attraverso la

Procedura PO.01
La procedura stabilisce le modalità necessarie per:
a) approvare i documenti, circa l'adeguatezza, prima della loro emissione
b) riesaminare, aggiornare (quando necessario) e riapprovare i documenti stessi
c) assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti
d) assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzazione
e) assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili
f) assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata
g) regoli l'archiviazione/ritiro delle versioni precedenti dei documenti

I Responsabili sono:

1. il Responsabile Gestione Qualità che mantiene aggiornata la lista di distribuzione del Manuale e delle Procedure e cura il riesame periodico dei documenti della qualità;
2. la Direzione, che verifica ed approva tutti i documenti prima dell'emissione.
3. Il GdM che condivide e diffonde le procedure disposte per la SGQ.

La revisione di un documento è regolata dall'apposita procedura.

Il manuale è revisionato annualmente insieme al POF.

Gestione dei documenti
Fasi operative:
• Preparazione
• Approvazione
• Emissione
• Aggiornamento e Identificazione delle modifiche
• Identificazione dello 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.
L'istituzione scolastica ha predisposto una procedura documentata che stabilisce le modalità necessarie per

- l'identificazione
- l'archiviazione
- la protezione
- la reperibilità
- la definizione della durata di conservazione
- le modalità per l'eliminazione delle registrazioni**.**

Le Registrazioni richieste dal Sistema di Gestione per la Qualità sono tenute sotto controllo attraverso la **procedura P 02**

1.2.2 GENERALITA' SULL'ISTITUTO

Dati anagrafici

Intitolazione	Istituto comprensivo 28 Giovanni XXIII – Aliotta - NAPOLI
Codice Meccanografico	NAIC8DC00V
Codice Fiscale	80031860630
Sede Centrale	Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli
Eventuali Sedi distaccate	Via Cupa Spinelli, 1 – 80145 Napoli Via Tiglio, 6 – 80145 - Napoli
e-mail	**NAIC8DC00V@istruzione.it**
Indirizzo web	www.ic28aliotta.it
Dirigente Scolastico	Silvana Casertano

Descrizione dell'istituzione scolastica

L'Istituto comprensivo 28 Giovanni XXIII – Aliotta ha sede nell' VIII Municipalità (Chiaiano, Piscinola, Marianella, Scampia), nel quartiere di Chiaiano, un territorio molto ampio, che si estende fino ai confini di Santacroce, Nazareth, Piscinola, Marianella, compresi i borghi di Calori di Sopra, Tirone, Toscanella e Guantai, lungo tutto l'intero versante nord della collina dei Camaldoli.

C'è un nucleo storico al centro, intorno al quale, nel tempo, si sono aggregati insediamenti privati, per lo più non strutturati da un piano regolatore, di cui il più esteso è quello di via Toscanella, e quattro grandi gruppi di costruzioni di edilizia popolare.
Di conseguenza Chiaiano si presenta come un quartiere "assemblato" da molteplici e differenti tipologie abitative, in cui i servizi non sempre sono adeguati ai bisogni, ma che vede, pur restando in parte quartiere "dormitorio", negli ultimi anni sorgere strutture atte a migliorarne la vivibilità.

La nostra scuola, da quest'anno istituto comprensivo, funge da polo di aggregazione oltre che di formazione educativa e culturale essendo l'unica istituzione scolastica statale del territorio". Diverse, invece, le scuole dell'infanzia private, alcune anche con classi di scuola primaria; è presente un "asilo nido" comunale.

Il tessuto sociale rispetta l'eterogeneità strutturale del territorio; diversi negli ultimi anni, gli inserimenti di alunni extracomunitari; pertanto la platea risulta molto diversificata sotto il profilo socio-economico-culturale, la qual cosa comporta la coesistenza di differenti stili di vita ed educativi.
Da un'attenta analisi, si nota che alla quasi generale attenzione alla cura personale dei figli, non corrisponde un'altrettanta generale cura per l'educazione e l'istruzione: i genitori, per ragioni di lavoro o per forma mentis, delegano alla scuola ogni compito, istruzione ed educazione.

La convivenza democratica e l'interazione tra le varie realtà socio-culturali sono causa di un costante lavoro d'integrazione non privo di conflitti e l'aggregazione tra alunni provenienti da molteplici e diversificati contesti è uno dei cardini del lavoro svolto.

La platea, che precedentemente si aggregava nettamente rispetto alle scelte del tempo scuola, facendo confluire nel tempo pieno le fasce più deprivate, oggi si distribuisce in modo più uniforme, anzi è aumentata la richiesta di tempo pieno per soddisfare le esigenze lavorative dei genitori, qualunque sia lo status sociale di provenienza.

La finalità prima di ogni scuola si identifica con il "successo formativo" degli allievi. E' possibile pensare all'alunno "formato" come al "prodotto" del servizio scolastico; in realtà bisogna essere consapevoli del fatto che sulla qualità del prodotto finale influiscono molte variabili delle quali solo alcune possono essere tenute sotto controllo dalla scuola.

L'insegnamento è certamente la variabile che più di altre influisce sui risultati; da un lato non condividiamo un modello "miracolistico" secondo cui la scuola potrebbe risolvere da sola ogni problema, ma dall'altro siamo convinti che il modo di fare scuola possa influire in modo decisivo sul successo (o sull'insuccesso) scolastico degli alunni. Si tratta secondo noi di partire dalle esperienze e dagli interessi del bambino, facendogli assumere consapevolezza del suo rapporto con la vita stessa, creandogli intorno un clima sociale positivo e favorevole.

In sintesi si pongono di seguito i punti essenziali da perseguire:

1. Rendere concreto l'esercizio del diritto allo studio garantendo uguaglianza di opportunità educative.

2. Favorire lo sviluppo integrale ed armonico della persona, mirando tanto agli aspetti cognitivi, quanto a quelli fisici e relazionali.

3. Promuovere la cultura della legalità e il rispetto delle regole, sia in relazione alle persone che alle cose.

4. Promuovere lo sviluppo dell'identità, della relazione, dell'interazione e della cooperazione all'interno del gruppo classe, creando un favorevole contesto di apprendimento.

5. Favorire la consapevolezza di appartenere ad un contesto storico e culturale, superando forme di marginalizzazione tipiche di un' area urbana di periferia.

6. Educare al valore della diversità, all'apertura verso culture diverse, alla solidarietà, al riconoscimento e al rispetto dei bisogni dei più deboli, con particolare attenzione ai bambini diversamente abili.

1.2.3 LE ATTIVITA' DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI

Offerta formativa:

Attività curricolari
Attraverso una puntuale analisi della situazione ed un'attenta lettura dei bisogni non solo degli allievi dei tre ordini di scuola ma dell'intero territorio di riferimento, si individuano strategie da mettere in campo e strumenti adatti alla loro realizzazione, allo scopo di garantire le fasce più deboli e disagiate della popolazione scolastica e al tempo stesso creare le migliori condizioni per sostenere e promuovere quelle che fin dall'inizio si delineano quali fasce di eccellenza scolastica.

I punti di forza dell'intera azione didattico-educativa saranno pertanto:

1. Recuperare lo svantaggio socio-culturale attraverso:
   a) Attuazione di progetti e scelte metodologiche volte al superamento delle difficoltà di relazione e di comportamento
   b) Partecipazione ai progetti europei con coinvolgimento costante delle famiglie e progressivo allineamento agli obiettivi formativi dell'Europa
   c) Creazione di condizioni favorevoli perché la scuola sia ambiente di apprendimento e comunità educante
   d) Promozione di atteggiamenti di interesse, partecipazione, motivazione allo studio
   e) Progettazione di percorsi individualizzati per rimuovere specifiche difficoltà nell'acquisizione della strumentalità di base, in particolare per la letto-scrittura
   f) Progettazione di percorsi ed individuazione di risorse all'interno della scuola e nel territorio per una reale integrazione dei bambini diversamente abili
2. Garantire agli alunni portatori di deficit, di handicap, o comunque in situazione di svantaggio, il diritto ad essere inseriti ed integrati nel processo formativo, progettando appositi percorsi educativo - didattici
3. Educare alla legalità promuovendo la cultura del rispetto di regole e norme
4. Elevare il tasso di successo formativo con attività che potenzino il pensiero divergente, il pensiero critico e le capacità espressive, attraverso i diversi linguaggi.
5. Offrire alle "eccellenze" una concreta opportunità di potenziamento sia nel curriculare che nell'adesione a progetti specifici.
6. Coinvolgere e responsabilizzare i genitori nel loro ruolo educativo passando da un atteggiamento "delegante" ad uno collaborativo, sia per affrontare il recupero di eventuali difficoltà, sia per essere

Per rendere attuativi tali obiettivi e sempre perseguendo la politica della qualità intrapresa nell'ultimo quadriennio, l'istituzione scolastica, nel corso del suo percorso educativo, cerca sempre di coinvolgere in questo progetto tutte le identità di cui si compone una comunità scolastica: dirigente, docenti, famiglie, personale amministrativo, collaboratori scolastici, e naturalmente le risorse esterne del territorio, nella misura in cui la scuola si rende capace di attivare percorsi di rete, concreti e proficui, con gli EE.LL., i Servizi Sociali, le ASL, i centri di riabilitazione, le numerose altre agenzie educative del terzo settore, le Parrocchie, il volontariato.

Sia la scuola dell'infanzia che la primaria sono strutturate su orari flessibili per favorire le esigenze degli utenti.
La scuola dell'infanzia funziona per otto ore dalle 8,00 alle 16,00, compreso il tempo mensa, garantendo 40 ore di frequenza su cinque giorni. Attualmente non sono previste sezioni in orario solo antimeridiano. I docenti sono presenti a scuola per 5,30 ore; turno antimeridiano 8,00-13,00, turno pomeridiano 11,00-16,00.

Tale organizzazione consente la realizzazione di laboratori e di esperienze di intersezione in orario curriculare e/o in A.O.F. La scuola dell'infanzia realizza progetti in continuità con la scuola primaria.
Per i casi eccezionali, l'uscita dell'orario antimeridiano sarà consentita solo nella fascia oraria che andrà dalle 13.20 alle 13.45 e non oltre, per non intralciare l'organizzazione della mensa e delle attività successive.
Il curricolo della scuola secondaria di primo grado è articolato su 30 ore settimanali in 5gg.

Progetti curricolari ed extracurricolari

I progetti per l'anno scolastico 2015/2016 propongono nuove opportunità formative, oltre che per il superamento del disagio, anche per l'arricchimento e il miglioramento di fasce sempre più ampie di alunni.
I progetti in diversi casi sono in continuità con quelli realizzati negli scorsi anni e già sperimentati in quanto a successo e qualità, come ad esempio la programmazione PON, le attività del CONI, le iniziative con l'Associazione di lettura "A Voce Alta", …..
In molti casi coinvolgono la quasi totalità degli alunni garantendo, oltre alla qualità, un'offerta ampiamente distribuita tra gli alunni.

SCUOLA PRIMARIA	• Progetto "Siamo Tutti Capitano"
	• Progetto Miur "Regoliamoci"
	• Progetto "Amici del Presepio" – Sezione di Napoli
	• **Progetto MAMMUT -** Bestiario per una scuola "fuori classe"
	• **Progetto Nazionale "Sport di Classe" – CSS**
	• **Progetto "Frutta nelle Scuole"**
	• Progetto "Mani in….pasta" – Laboratorio manipolativo
	• Progetto interdisciplinare "Sorella acqua"
	• **Progetto "Econote"**
	• **Progetto "L'inganno dell'Occhio" - Museo di Capodimonte**
	• **Progetti sulle tematiche dell'ambiente" – Comune di Napoli e ASIA**
SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO	• Progetto "CORALE ALIOTTA"
	• Progetto "Alla ricerca dell'Isola del Tesoro" - Lab. affettività, creatività, musicoterapia
	• Progetto "Sportello Ascolto" - alunni, docenti, famiglie
	• Progetto Territoriale "Io Valgo" (Fratelli Lasalliani) per recupero successo formativo alunni a rischio dispersione
	• Progetto "Scuola e Volontariato", in collaborazione con il CSV – educazione al volontariato attraverso l'educazione all' Ambiente.
	• Giochi Sportivi Studenteschi – CSS
	• Torneo di Boowling
	• Progetto Lega Navale Italiana - "A Scuola di Vela"
	• Progetto "Tennis" presso Tennis Club Chiaiano
	• Progetto MIUR-FISI "Quando la neve fa scuola"
	• **Progetti ASL NA 1 DS 28 – prevenzione e formazione per educazione sessuale**
	• **Progetto "Napoli in tribuna" – Comune di Napoli**
	• **Viaggio di istruzione classi 3^**
	• **Progetto rete interistituzionale antiviolenza**
	• **Progetto "Vivo a Napoli"**
	• **Progetto "Cineforum"**
	• **Progetto "Un Libro per Crescere" - a cura di LIONS**
	• **Progetto "Io Cittadino...responsabile del mio futuro"**

	• **Progetto di lettura "A Voce Alta"**
	• **Progetto MIUR "I Giovani Ricordano la Shoah"**
	• **Progetti "Città della Scienza - Futuro Remoto"**
	• **Progetto "VALORIZZIAMO" - Alunni meritevoli**
	• **Laboratori del "Fare"**
	• **Progetto Unicef - "Nutrirsi bene...Nutrirsi tutti"**
	• **Progetto Intercultura - Associazione "Ariete" e Presidenza del Consiglio Ministri**
PROGETTI CHE COINVOLGONO SIA LA SCUOLA PRIMARIA CHE LA SECONDARIA	• **Progetto "ABC - A Ben Cominciare" - Comune di Napoli Antidispersione**
	• **Progetto "Patto Formativo Intergenerazionale" – GPA/Comune NA**
	• **Progetto "ILLUMINIAMO IL FUTURO-Punto Luce a Chiaiano" - Save The Children**
	• **Progetto "J-Kré" - Laboratori vari (teatro, musica, danza, fotografia, sport, supporto allo studio)**
	• **Incontri per gruppi di classi su tematiche di prevenzione, attualità e cultura - Mattinate in Auditorium**
	• **Econote per la scuola**
	• **Progetto di Ricerca "Bullismo e Cyberbullismo" - Prevenzione**
	• **Partecipazione a concorsi/iniziative/eventi**

ULTERIORI PROGETTI IN PROGRAMMAZIONE PER L'AMPLIAMENTO DELL'OFFERTA FORMATIVA IN ORARIO EXTRACURRICOLARE RICHIESTI DELLE FAMIGLIE

(DELIBERA CONSIGLIO DI ISTITUTO DEL 18/12/2015)

SCUOLA MEDIA	Corso di LATINO

PER I CORSI DI SEGUITO RIPORTATI SARA' NECESSARIO IL CONTRIBUTO ECONOMICO DELLE FAMIGLIE	
SCUOLA PRIMARIA	Corso di lingua INGLESE con insegnante madrelingua e certificazione finale
SCUOLA MEDIA	Corso di lingua INGLESE con insegnante madrelingua e certificazione finale
	Corso di lingua SPAGNOLA con insegnante madrelingua e certificazione finale
	Corso di STRUMENTO MUSICALE (chitarra e/o pianoforte)

PROGETTI PER I GENITORI ATTUALMENTE IN ESSERE
• **Sportello genitori**
• **Attività di ceramica**
• **Laboratori di classe per genitori sia della scuola infanzia che primaria**

LA SCUOLA ADERISCE ALLA PROGRAMMAZIONE PON

Il **Programma Operativo Nazionale "Per la Scuola - competenze e ambienti per l'apprendimento**", a titolarità del MIUR, è un programma plurifondo finalizzato al miglioramento del servizio di istruzione.

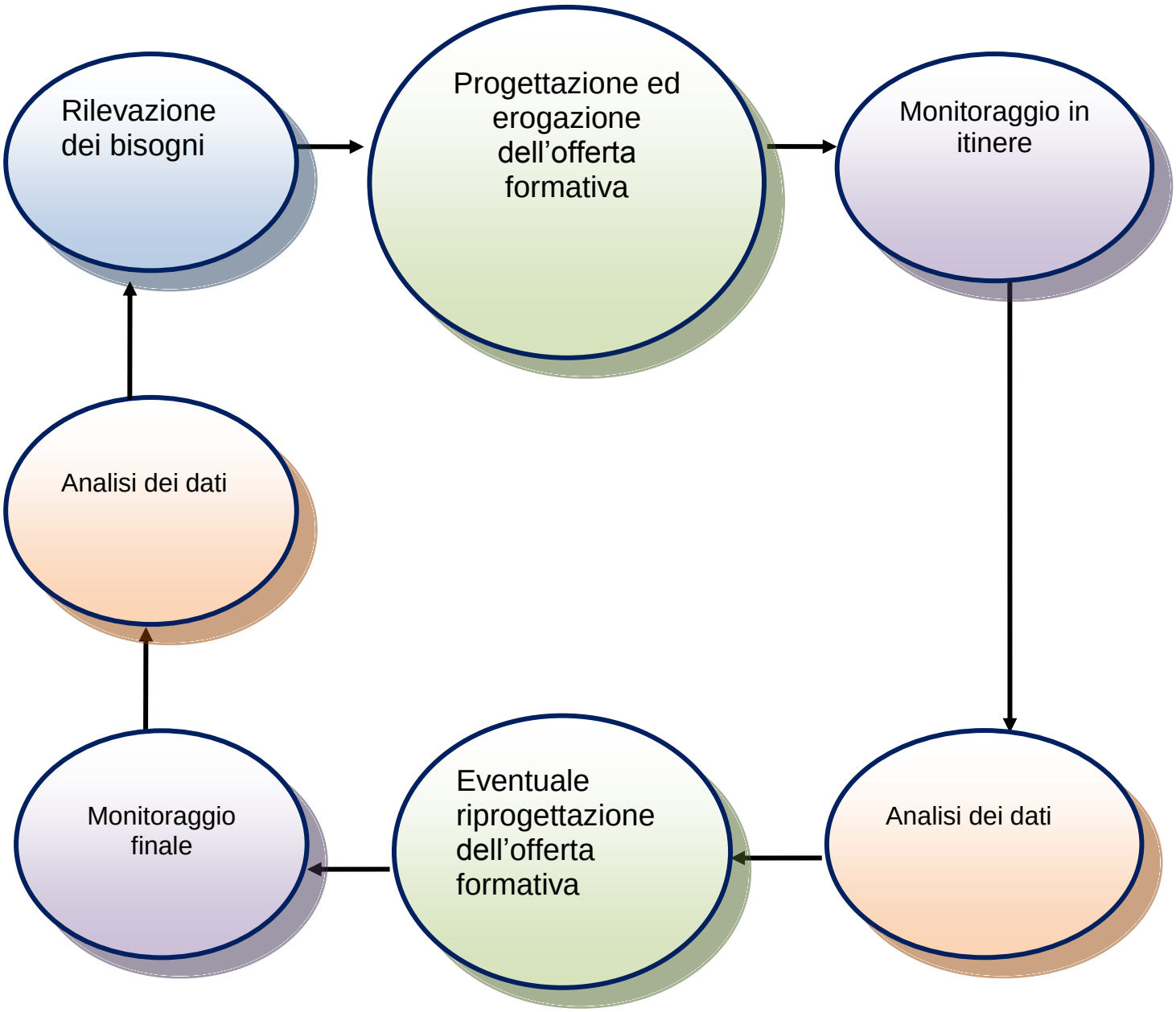
BANDI PON – FESR IN CORSO
Progetti PON FESR - ASSE II Obiettivo C (Accordo MIUR-MATTM) - "RIQUALIFICAZIONE PLESSO GIOVANNI XXIII" PON FESR 2007-2013 Asse II "Qualità degii Ambienti Scolastici" - Obiettivo C "Ambienti per l'Apprendimento" 2007-2013. AZIONI C1, C2, C3, C4
PROGETTO PON FESR - Asse II-Azione 10.8.1 – realizzazione rete LAN/WLAN Obiettivo specifico – 10.8 – "Diffusione della società della conoscenza nel mondo della scuola e della formazione e adozione di approcci didattici innovativi" – Azione 10.8.1 Interventi infrastrutturali per l'innovazione tecnologica, laboratori di settore e per l'apprendimento delle competenze chiave
PROGETTO PON FESR - Asse II-Azione 10.8.1 – realizzazione di Ambienti Digitali. Obiettivo specifico - 10.8 – "Diffusione della società della conoscenza nel mondo della scuola e della formazione e adozione di approcci didattici innovativi" – Azione 10.8.1 - Interventi infrastrutturali per l'innovazione tecnologica, laboratori professionalizzanti e per l'apprendimento delle competenze chiave

Mappatura dei processi

Dall' analisi di tutte le attività realizzate nell'Istituzione scolastica, risulta la seguente mappa, in cui ogni singolo processo viene riportato all'area cui si riferisce.
Per ogni macroprocesso viene individuato il responsabile e definito l'organigramma d'Istituto.
La descrizione dei vari processi si trova all'interno delle procedure di riferimento allegate al presente manuale.

Mappa dei Processi

Macroprocessi	Processi	Responsabili
Progettazione e pianificazione dell'offerta	Individuazione dei bisogni formativi attraverso: ▪ questionari somministrati ad alunni e genitori alla fine dell'anno scolastico; ▪ valutazione esiti prove INVALSI; ▪ prove di ingresso e di uscita; ▪ indicazioni degli OO.CC., in particolare componente genitori del CdI ▪ per situazioni particolari, rilevazioni fornite da EE.LL (Servizi Sociali), ASL, Centri riabilitativi.	DS RGQ FS al POF RGSQ Gruppo di Miglioramento
Erogazione dell'offerta	L'attività didattica viene progettata ed attuata dai docenti sulla base dei dati emersi dal monitoraggio e a seguito di programmazione di Indirizzo dell'Istituto.	Docenti Referenti di progetto
Monitoraggio e valutazione	Sia i docenti che gli alunni sono monitorati con schede strutturate dalle FFSS alla "Qualità" e dal GdM guidato dal DS, somministrate in itinere e alla fine, per evidenziare non solo il gradimento, ma anche eventuali problemi e i consigli per una migliore organizzazione delle attività.	DS RGSQ Gruppo di Miglioramento
Miglioramento e Qualità	Tutta la documentazione raccolta è conservata negli archivi della segreteria. I risultati dei monitoraggi vengono analizzati da: DS, FS alla Qualità e GdM. Si evidenziano i punti di forza e di debolezza dei percorsi analizzati, prendendo in considerazione i pareri dei docenti. Su tali basi si riparte per la progettazione del successivo anno scolastico. Tutti gli incontri sono presieduti dal DS e verbalizzati dalla FS alla Qualità.	DS RGSQ Gruppo di Miglioramento
Comunicazione	I risultati dei monitoraggi vengono strutturati in grafici, per una più facile lettura, visionati e discussi nei Collegi docenti e inseriti sul sito dell'Istituto comprensivo "28 Giovanni XXIII-Aliotta"	DS RGSQ Gruppo di Miglioramento


Rilevazione dei bisogni
Progettazione ed erogazione dell'offerta formativa
Monitoraggio in itinere
Analisi dei dati
Analisi dei dati
Eventuale riprogettazione dell'offerta formativa
Monitoraggio finale

CAPITOLO 2

RIFERIMENTI NORMATIVI

2.1 RESPONSABILITA'

2.2 RIFERIMENTI NORMATIVI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità NA
NOMINATIVO	Angelina Nocera	Silvana Casertano	Angela Nocera
DATA			
FIRMA			

2.1. RESPONSABILITA'

Il Dirigente Scolastico ha la responsabilità di acquisire le norme legislative ed i regolamenti vigenti sul territorio in cui opera l'Istituto Comprensivo, che sono poi archiviati in Segreteria.

Il Responsabile Qualità ha la responsabilità di acquisire ed archiviare la normativa ISO di riferimento e la Documentazione pertinente.

2.2 RIFERIMENTI NORMATIVI

L'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta" attua e gestisce il proprio SGQ secondo la norma UNI EN ISO 9004:2009 " Sistemi di Gestione della Qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.

Fa riferimento inoltre a tutta la Normativa Scolastica, con particolare riferimento a:

1. D.Lgl. 297/94
2. D. Lgl. 275/99 (Regolamento sull'Autonomia Scolastica);
3. D.I. 44/01
4. D. Lgl 165/01
5. D. Lgl 150/09
6. D. Lgl. 81\07 e seguenti in materia di Sicurezza
7. CCNL – Comparto scuola

e ai seguenti Documenti interni da essi derivanti:

1. Piano dell'Offerta Formativa
2. Piano delle Attività
3. Regolamento di Istituto
4. Patto di Corresponsabilità Scuola-Famiglia
5. Programma Annuale
6. Contrattazione di Istituto

CAPITOLO 3

TERMINI E DEFINIZIONI

3 TERMINI E DEFINIZIONI

3.1. SUCCESSO DUREVOLE

3. 2 . CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità NA
NOMINATIVO	Angelina Nocera	Silvana Casertano	Angela Orabona
DATA			
FIRMA			

3.TERMINI E DEFINIZIONI

Per quanto riguarda il presente Manuale della Qualità si considerano le definizioni citate nella Norma ISO 9000:2005 "Fondamenti e Terminologia" custodita insieme all'originale del presente manuale presso il Dirigente Scolastico.

Viene inoltre usata nel presente Manuale la seguente terminologia con relative abbreviazioni

D.S.	Dirigente Scolastico
D.S.G.A.	Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi
A.T.A	Ausiliari, tecnici e amministrativi
F.S	Funzione Strumentale
A.A.	Assistente Amministrativo
RGQS	Responsabile Gestione Qualità Scuola
GdM	Gruppo di Miglioramento
CdD **CdI**	Collegio dei Docenti Consiglio di Istituto
PTOF	Piano Triennale dell' Offerta Formativa
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
R.S.U.	Rappresentanza Sindacale Unitaria
EE.LL.	Enti Locali
L.S.U.	Lavoratori Socialmente Utili (Servizi di Pulizia)
O.S.A.	Operatore Socio-Assistenziale
U.S.R.	Ufficio Scolastico Regionale
U.S.P.	Ufficio Scolastico Provinciale
MISSION	Scopo e obiettivo stabilito dalla scuola
VISION	Strategie adottate dalla scuola per il raggiungimento degli obiettivi prefissati
STAKEHOLDERS	Portatori d'interesse
CHECK UP	Processo di controllo sulle azioni intraprese dalla scuola
OUTPUT	Risultati raggiunti dai nostri alunni al grado d'istruzione successivo.
OUTCOME	Risultato durevole e globale sulla condizione,stato o comportamento degli alunni a lungo termine
BENCHMARKING	Processo sistematico attraverso il quale la scuola cerca ed adotta procedure di sistema e metodologiche sempre più efficaci
AUDIT	Processo sistematico indipendente e documentato per valutare con obiettività i risultati raggiunti.
INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE KPI – Key Performance Indicators	Indicatori di riferimento per valutare i punti di forza e di debolezza dell'istituzione
PdM	Piano di miglioramento
PDCA	Processo utilizzato per tutte le procedure (plan-do-check-act)
I.C.	Istituto Comprensivo

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

3.1 Successo durevole: Risultato della capacità di un'organizzazione di conseguire e mantenere i propri obiettivi nel lungo periodo

3.2 Contesto dell'organizzazione: Combinazione di fattori e di condizioni interne ed esterne che possono influenzare il conseguimento degli obiettivi di un'organizzazione ed il suo comportamento nei confronti delle parti interessate.

CAPITOLO 4

GESTIRE UN'ORGANIZZAZIONE PER IL SUCCESSO DUREVOLE

4.1 Generalità

4.2 Successo durevole

4.3 Il contesto dell'organizzazione I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta"

4.4 Parti interessate, esigenze e aspettative

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità NA
NOMINATIVO	Angelina Nocera	Silvana Casertano	Angela Orabona
DATA			
FIRMA			

4.1 **GENERALITA'**

La Direzione dell'I:C "28 Giovanni XXIII-Aliotta" di Napoli adotta nel suo SGQ un approccio basato sui seguenti principi:

- Orientamento al cliente
- Leadership
- Coinvolgimento delle persone dell'organizzazione
- Approccio sistemico alla gestione
- Miglioramento continuo
- Decisioni basate su dati di fatto
- Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori
- Il mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità efficace ed efficiente.

Essendo la soddisfazione dello studente e della famiglia il fattore di massima importanza, la Direzione si è fatta carico delle seguenti responsabilità:

- definire le politiche e gli obiettivi per la qualità
- impostare la struttura organizzativa
- assicurare la disponibilità delle risorse necessarie
- verificare il mantenimento delle prestazioni
- definire le modalità di comunicazione con i collaboratori
- attivare un miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso periodici riesami

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

- rafforzare l'identità e le finalità istituzionali della scuola modulandoli sui bisogni e sulle aspettative delle parti interessate e sulle risorse del territorio.
- definire quali elementi influenzeranno, nel lungo periodo, obiettivi e scelte da adottare allo scopo di mantenere coerente con l'impostazione originale l'agire del vertice e della base dell'organizzazione.
- armonizzazione fra i bisogni e le aspettative delle parti interessate e gli obiettivi istituzionale della scuola
- rendere trasparente e leggibile il proprio progetto educativo, organizzativo ed operativo, assume responsabilità di fronte ai risultati delle scelte effettuate e definisce il contratto formativo con l'utenza diretta e con quella esterna (alunni, insegnanti, genitori, cittadini).
- insediare un processo decisionale trasparente e condiviso con tutte le parti interessate, sia interne che esterne

in relazione a quanto indicato nella Politica della qualità

4.2 SUCCESSO DUREVOLE

Il Dirigente scolastico, per poter assicurare un successo durevole nella diffusione, nella condivisione e nell'applicazione del Sistema Gestione Qualità ritiene necessario implementare una pianificazione di lungo e medio periodo basato su:

- accertamento ed aggiornamento sistematico delle specifiche istituzionali del servizio
- accertamento sistematico dei bisogni formativi del territorio
- accertamento sistematico delle risorse formative del territorio
- verifica periodica della rispondenza del sistema gestione qualità **attraverso indagini di accertamento e di customer satisfaction** 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
- implementazione di piani di formazione per lo sviluppo delle competenze delle persone dell'organizzazione
- strutturazione di 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

4.3 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE DELL'I:C "28 GIOVANNI XXIII-ALIOTTA"

Il Dirigente Scolastico, con il supporto del Personale dell'Istituto, pone particolare attenzione alla gestione e tenuta sotto controllo dei processi concernenti il Cliente e ai loro bisogni e aspettative, attraverso la:

- *Ricognizione dei bisogni*
- *Ricognizione delle risorse*
- *Individuazione degli oggetti di indagine della Customer satisfaction*

in modo che se ne possano soddisfare pienamente le esigenze e le aspettative ai fini di un reciproco beneficio.

Parti Interessate	Modalità	Tempi
Gli alunni e le loro famiglie	Questionari customer satisfaction	Mesi Aprile-Maggio
	Numero d'iscrizioni	Mesi Gennaio-Febbraio
	Raccolta di reclami	Settembre-giugno
Personale dell'istituto	Questionari customer satisfaction	Mesi Aprile -Maggio
Fornitori	Questionari customer satisfaction	Mesi Maggio-Giugno

Terzo settore	Questionari customer satisfaction	Anno scol/co
Università	Questionari customer satisfaction	Anno scol/co
Enti Locali	Questionari customer satisfaction	Anno scol/co
ASL e Presidi Riabilitazione	Questionari customer satisfaction	Anno scol/co

Dagli esiti di tali indagini si determinano:

a) l'elaborazione del PTOF, sulla base delle risultanze del RAV e del PdM;
b) alcuni requisiti necessari all'erogazione del servizio (orario, scansione quadrimestrale, organizzazione degli spazi, uscite, viaggi di istruzione);
c) i criteri per la formazione delle classi e i vari aspetti organizzativi.

4.1 PARTI INTERESSATE, ESIGENZE E ASPETTATIVE

La Direzione ritiene che il suo successo dipenda dalla comprensione e soddisfazione delle esigenze e delle aspettative di tutti i portatori di interesse.
A tal fine ha individuato le parti interessate e le loro esigenze e aspettative indicati nella tabella.

Parti interessate	Esigenze e aspettative
• Gli alunni e le loro famiglie	• Efficacia ed efficienza dei servizi offerti dalla scuola. • Trasparenza e tempestiva informazione delle loro procedure di attuazione. • Partecipazione condivisa all'individuazione ed alla progettazione delle attività.
• Il personale tutto dell'Istituto	Trasparenza, condivisione e comunicazione completa e tempestiva.
• Enti Locali e altre Istituzioni, scolastiche e non, presenti sul territorio	partecipazione condivisa all'individuazione, progettazione e implementazione delle attività e di continui e proficui rapporti, anche formalizzati in rete.
• Fornitori	Continuità di rapporti e di collaborazione

Sono attuate diverse modalità di comunicazione e rilevazione delle attese e della soddisfazione dei clienti, basate non soltanto sulla rilevazione dei reclami e delle Non Conformità, tra le quali:

- ✓ rapporti diretti con i Clienti e le parti interessate
- ✓ gestione dei reclami
- ✓ questionari di soddisfazione
- ✓ Consiglio d'Istituto, Riunioni d'interclasse con la presenza dei rappresentanti.

In particolare l'analisi dei bisogni formativi serve per conoscere le caratteristiche della propria utenza, così da effettuare scelte formative opportune e personalizzate, nel rispetto delle possibilità dello specifico ordine di scuola. Tale analisi è realizzata con modalità formalizzate in modo sistematico e non casuale, tarando continuamente l'offerta dell'Istituto.

Al fine di garantire il massimo grado di coinvolgimento e motivazione delle proprie risorse verso l'attenzione posta alla soddisfazione dello studente e della famiglia, la Direzione verifica periodicamente le esigenze e aspettative dei collaboratori, in termini di riconoscimenti, soddisfazione professionale, competenze e sviluppo delle conoscenze.

Allegati : PO.11 ACCERTAMENTO E GESTIONE BES

CAPITOLO 5

STRATEGIA E POLITICA

5.1 GENERALITA'

5.2 FORMULAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3 ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3.1 GENERALITA'

5.3.2 PROCESSI E PRASSI

5.3.3 ATTUAZIONE

5.4 **COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA**

5.1 GENERALITÀ'

La direzione dell'I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta"di Napoli stabilisce ed implementa una politica della qualità basata sulla mission che si identifica con il "successo formativo" degli allievi. Consapevoli del fatto che sulla qualità del prodotto finale influiscono molte variabili delle quali solo alcune possono essere tenute sotto controllo dalla scuola, siamo anche convinti che l'insegnamento è certamente la variabile che più di altre influisce sui risultati.
Si tratta secondo noi di partire dalle esperienze e dagli interessi dell'alunno, facendogli assumere consapevolezza del suo rapporto con la vita stessa, creandogli intorno un clima sociale positivo e favorevole.
Tale mission si concretizza nel perseguimento dei seguenti obiettivi:

1. Rendere concreto l'esercizio del diritto allo studio, garantendo uguaglianza di opportunità educative;
2. Favorire lo sviluppo integrale ed armonico della persona, mirando tanto agli aspetti cognitivi, quanto a quelli fisici e relazionali;
3. Promuovere la cultura della legalità e il rispetto delle regole, sia in relazione alle persone che alle cose Promuovere lo sviluppo dell'identità, della relazione, dell'interazione, creando un favorevole contesto di apprendimento;
4. Favorire la consapevolezza di appartenere ad un contesto storico e culturale, superando forme di marginalizzazione tipiche di un' area urbana di periferia;
5. Educare al valore della diversità, all'apertura verso culture diverse, alla solidarietà, al riconoscimento e al rispetto dei bisogni dei più deboli, con particolare attenzione diversamente abili.

5.2 FORMULAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA
La direzione espone, nel documento "Politica della Qualità" , la strategia e le politiche del circolo che vengono diffuse attraverso le seguenti modalità:

- Incontri degli OO.CC.
- Riunioni periodiche, documentate in appositi verbali
- Gruppi di lavoro comprendenti docenti di diversi plessi e di diversi ordini di scuola
- Circolari e comunicazioni interne
- Pubblicazione di notizie e comunicazioni sul sito della scuola e sul registro elettronico
- Utilizzo, sempre più diffuso, di comunicazione su e-mail personali
- Intensa attività di documentazione e pubblicizzazione di tutte le iniziative

Per stabilire, adottare e sostenere una strategia ed una politica efficaci l'IC "28° Giovanni XXIII – Aliotta" :

- monitora ed analizza il contesto, le esigenze e le aspettative delle parti interessate:
  - studenti frequentanti
  - genitori degli alunni
  - personale A.T.A.
  - personale docente
  - tutor di progetti
  - alunni fruitori di laboratori, curricolari ed extra, interni ed esterni
  - operatori ed esperti esterni

attraverso:

- ✓ I questionari proposti dal "Polo Qualità" di Napoli

- ✓ Il numero di iscrizioni in relazione ai passati anni scolastici;
- ✓ Il successo finale degli alunni per classe;
- ✓ La percentuale di alunni che presentano difficoltà in alcune discipline;
- ✓ I risultati delle Prove Invalsi;
- ✓ Il rapporto degli utenti e degli operatori con DS e DSGA;
- ✓ Il rapporto con i docenti e con gli altri operatori della scuola;
- ✓ Il numero di reclami effettuati;
- ✓ Il numero di alunni trasferiti;
- ✓ Il numero dei docenti in mobilità;
- ✓ Il numero di alunni partecipanti a progetti e laboratori extracurricolari;
- ✓ La percentuale di utilizzo dei vari laboratori dei plessi (palestra, laboratorio scientifico, linguistico, multimediale, artistico, musicale, sala lettura, biblioteca, aula psicomotricità);
- ✓ Il grado di soddisfazione di studenti e famiglie sulla partecipazione alla vita scolastica e sull'andamento generale dell'istituzione.

- ➢ valuta le proprie capacità di utilizzo e di investimento delle risorse umane, strutturali e finanziarie
- ➢ valuta le sue future esigenze in materia didattica attraverso la strutturazione, da parte del GRUPPO DI MIGLIORAMENTO, di prove in ingresso e in uscita, somministrate agli alunni e monitorate, sia in relazione ai risultati che al gradimento dei docenti.
- ➢ aggiorna la propria strategia e le proprie politiche tenendo presenti i punti di forza e di debolezza emersi dal monitoraggio "Cometa". Sulla base di tali risultati il GdM, coadiuvato dalla RGQ, stila il piano di miglioramento che condivide con il CdD nelle riunioni e nelle interclassi.
- ➢ individua e valida gli esiti ed i risultati dei processi formativi tali da soddisfare le esigenze e le aspettative delle parti interessate, condividendoli con i CdC

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

- Il RGQ raccoglie i dati emersi attraverso questionari proposti dal "Polo Qualità"
- Il RGQ,con la collaborazione del GdM, trasforma i dati in grafici, per una lettura più immediata
- Il GdM, coadiuvato dal RGQ, analizza i dati emersi elencando i punti di forza e di debolezza riscontrati
- Il GdM gerarchizza i punti deboli e sulla base delle priorità e della fattibilità, stabilisce le aree d'azione
- Entro giugno si redige il Piano di Miglioramento
- Il RGQ e la FS al Pof condividono con il Collegio Docenti i risultati e le strategie da adottare.

La strategie e la politica dell'IC "28° Giovanni XXIII – Aliotta" vengono periodicamente riviste e aggiornate attraverso un riesame da parte della Direzione, che prevede le seguenti fasi e responsabilità:

- FF.SS., RGQ e GdM esaminano i questionari Cometa da sottoporre alle parti interessate
- Il GdM somministra i questionari e raccoglie i dati emersi
- Il RGQ convoca il GdM, in incontri presieduti dal DS, per analizzare i dati emersi gerarchizzando i punti deboli
- Il RGQ e il GdM, sulla base delle proprie risorse, stabiliscono su quali delle aree segnalate si possa intervenire e con quali priorità
- Le decisioni vengono condivise all'interno degli OOCC
- Tutti gli incontri vengono regolarmente verbalizzati.

Le strategie e la politica dell'I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta"di Napoli vengono periodicamente riviste e aggiornate attraverso un riesame da parte della Direzione che prevede le seguenti fasi e responsabilità:

- monitoraggi predisposti dalle FF.SS. responsabili della qualità e dal gruppo di miglioramento
- riunioni coordinate e presiedute dal DS, tutte verbalizzate.

Le convocazioni della riunione di riesame sono a cura del D.S mediante comunicazione scritta ai partecipanti con un minimo di anticipo di 5 giorni.
I riesami vengono effettuati quando modifiche significative o altre situazioni particolari ne rendano necessaria l'attuazione.

5.3 ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3.1 GENERALITA'

L'I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta"di Napoli individua il successo durevole ed il miglioramento continuo come obiettivi che orientano la strategia e la politica. A tale scopo si impegna a individuare obiettivi misurabili relativi agli scopi e alle finalità. l'istituto attua le azioni poste in campo con il Piano di Miglioramento:

1. Revisione annuale dei documenti fondamentali della scuola: POF, Regolamento d'istituto, Patto di Corresponsabilità Scuola-Famiglia, Programmazione di Istituto, Piano delle Attività, Piano di Formazione del personale, Piano della Sicurezza.
2. Monitoraggio degli stakeholders
3. Potenziamento del sito web
4. Pianificazione degli acquisti
5. Istituzione e/o potenziamento di laboratori e spazi attrezzati.
6. Raccordi con EE.LL. Municipali e Comunali, Associazioni Culturali e di Volontariato che favoriscano anche la partecipazione delle famiglie alle attività progettuali nazionali ed europee.
7. Formazione e aggiornamento del personale.
8. Revisione dei processi di valutazione degli alunni
9. Autoanalisi e autovalutazione di istituto con Monitoraggio ex ante, in itinere e ex post di tutti i "soggetti" (interni ed esterni- alunni-personale-famiglie-collaborazioni esterne).
10. Strutturazione degli ambienti di segreteria, nel rispetto delle norme sulla sicurezza e sulla privacy.

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

1. efficacia del processo formativo
2. efficienza del servizio scolastico
3. funzionalità dei livelli di partecipazione
4. grado di condivisione della cultura dell'autovalutazione
5. soddisfazione ed efficienza per le collaborazioni con enti territoriali ed altre agenzie educative
6. soddisfazione per specifiche attività
7. valutazione iniziale e finale degli esiti degli alunni (prove in ingresso, in uscita e scrutini).
8. valutazione degli output e degli out come degli alunni nell' ordine di scuola successivo (secondaria di primo grado).

Essi vengono tradotti in indicatori:

- Il numero di iscrizioni in relazione ai passati anni scolastici;
- Il successo finale degli alunni per classe;
- Il successo degli alunni al successivo grado d'istruzione (SSIG-SSIIG)
- La percentuale di alunni che presentano difficoltà in alcune discipline;
- I dati sul rapporto degli utenti e degli operatori con DS e DSGA;
- I dati sul rapporto con i docenti e con gli altri operatori della scuola;
- Il numero di reclami effettuati;
- Il numero di genitori presenti agli incontri scuola-famiglia;
- Il numero di alunni trasferiti;
- Il numero dei docenti in mobilità;
- Il numero di alunni partecipanti a progetti e laboratori extracurricolari;
- La percentuale di utilizzo dei vari laboratori dei plessi (palestra, laboratorio scientifico, linguistico, multimediale, artistico, musicale, sala lettura, biblioteca, aula psicomotricità);
- I dati sul grado di soddisfazione di studenti e famiglie riguardo alla partecipazione alla vita scolastica e all'andamento generale dell'istituzione.

che 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'IC "28° Giovanni XXIII – Aliotta" adotta una gestione sistemica dei processi che:

4 prevede tempi di attuazione delle azioni indicati nella relazione effettuata dalle RGQ, dopo il monitoraggio.

5 assegna responsabilità ed autorità ai responsabili attraverso delibera del CdD e lettere d'incarico conferite dal DS

6 valuta i rischi e prevede azioni preventive e correttive in sede di riesame (elementi in uscita), formalizzate in un apposito verbale che comprende:

- le decisioni assunte in ordine alle problematiche evidenziate nel corso del riesame;
- la ridefinizione o conferma degli obiettivi;
- le decisioni relative alle risorse necessarie;
- pianifica le verifiche ispettive per il periodo successivo

7 individua e determina le modalità di reperimento delle risorse necessarie attraverso l'analisi delle risorse presenti nella scuola con apposite schede. (cap. 6 gestione delle risorse)

8 implementa le attività atte alla realizzazione del servizio formativo, al fine di ottenere un prodotto conforme alle esigenze dei *clienti* e ai più elevati standard di qualità possibili (vedi cap 7).

5.3.2 PROCESSI E PRASSI

In questo paragrafo dell'I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta"di Napoli. descrive le azioni poste in essere per assicurare l'efficacia e l'efficienza delle proprie azioni:

Tutte le politiche e le strategie vengono sviluppate secondo tempi e modalità opportune, in modo da non creare disfunzioni e squilibri nel regolare andamento dell'anno scolastico.

Nella prima parte dell'anno scolastico, sulla base dei dati emersi dal checkup d'istituto effettuato entro giugno, si attivano azioni di miglioramento da attuare nel successivo anno scolastico.

Il RGQ e la FS al Pof lavorano insieme per coordinare azioni che valutino le prestazioni :

- L'istituto esamina attentamente i risultati ottenuti dagli alunni alle prove interne e alle prove Invalsi, analizzando gli Item che hanno ottenuto un punteggio più basso o più alto rispetto alla media nazionale per individuare cause di problemi e opportunità di miglioramento attraverso un'azione didattica mirata;
- coinvolge in modo continuo e attivo le parti interessate nei processi, per ottenerne informazioni di ritorno attraverso programmazioni congiunte, monitoraggi e strutturazione di percorsi didattici comuni per interclassi e dipartimenti;
- riesamina ed aggiorna il sistema di gestione attraverso l'analisi dei processi, dei risultati e della soddisfazione, effettuata con "Cometa".

Il RGQ effettua i monitoraggi, raccoglie i dati e, in collaborazione con il GdM e la FS al Pof, li rielabora presentando i risultati agli OOCC entro giugno.

- esegue azioni di monitoraggio, misurazione, analisi, riesame e rendicontazione attraverso monitoraggi che interessano:

le attività strettamente didattiche:

- risultati ottenuti dagli alunni nel corso dell'anno scolastico,
- risultati ottenuti alle prove Invalsi,
- risultati ottenuti dagli alunni nel successivo ordine di scuola (SSIG-SSIIG).

e le rilevazioni sulla validità del sistema :

- numero di richieste di nulla osta
- numero di trasferimenti dei docenti
- numero di reclami del personale interno
- numero dei reclami dei genitori
- numero di genitori presenti agli incontri scuola-famiglia.

La DS, la Vicaria e le referenti alla <<disabilità>> controllano sistematicamente le presenze, i ritardi e le uscite anticipate segnalate dai docenti attraverso il registro elettronico e comunicano con le famiglie e con le altre Istituzioni preposte al contrasto e alla prevenzione della dispersione scolastica. Sollecitano incontri e promuovono assemblee per segnalare e discutere con le parti interessate, particolari problemi.
Si occupano, inoltre,di istituire attività e laboratori, in continuità, tra i vari ordini di scuola per combattere l'evasione e la dispersione scolastica.

La scuola verifica che i risultati e gli esiti dei processi siano coerenti con la strategia e che realizzino la mission e la vision attraverso l'adozione di un modello di gestione per la qualità conforme al modello descritto nella norma UNI EN ISO 9004:2009.

Queste le azioni poste in campo con il Piano di Miglioramento:

1. Revisione annuale dei documenti fondamentali della scuola: POF, Regolamento d'istituto, Patto di Corresponsabilità Scuola-Famiglia, Programmazione di Istituto, Piano delle Attività, Piano di Formazione del personale, Piano della Sicurezza.
2. Monitoraggio degli stakeholders
3. Potenziamento del sito web
4. Pianificazione degli acquisti
5. Istituzione e/o potenziamento di laboratori e spazi attrezzati.
6. Raccordi con EE.LL. Municipali e Comunali, Associazioni Culturali e di Volontariato che favoriscano anche la partecipazione delle famiglie alle attività progettuali nazionali ed europee.
7. Formazione e aggiornamento del personale.
8. Revisione dei processi di valutazione degli alunni
9. Autoanalisi e autovalutazione di istituto con Monitoraggio ex ante, in itinere e ex post di tutti i "soggetti" (interni ed esterni- alunni-personale-famiglie-collaborazioni esterne).
10. Definizione Piano di Formazione del Personale
11. Stesura di un "Piano per la Comunicazione"
12. Confronto tra gli esiti ottenuti con i risultati dei precedenti aa.ss. (trend degli ultimi tre anni)

5.3.3 ATTUAZIONE

L'I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta"di Napoli individua ed identifica i propri processi allo scopo di individuare le relazioni fra di essi, così da gestire tutte le proprie azioni in una prospettiva sistemica, secondo lo schema allegato (Allegato 1- Mappa dei processi). La sequenza e l'interazione fra i processi è descritta nel Capitolo 7 – "Gestione dei processi"

La descrizione delle sequenza e dell'interazione dei processi è funzionale all'attività di riesame.

La dirigenza dell'istituto

- coinvolge in modo continuo e attivo le parti interessate nei processi, per ottenerne informazioni di ritorno attraverso riunioni periodiche, documentate in appositi verbali, gruppi di lavoro comprendenti docenti di diversi plessi e di diversi ordini di scuola.
- riesamina e aggiorna il sistema di gestione ed i suoi processi attraverso rilevazioni annuali (monitoraggi) o quando esigenze organizzative, modifiche significative o altre situazioni particolari ne rendano necessaria l'attuazione. I riesami interessano:
  - La qualità del servizio di istruzione e formazione
  - La qualità di sistema (organizzativo, delle risorse, dei servizi, delle strutture, delle attrezzature).
- esegue azioni di monitoraggio, misurazione, analisi, riesame e rendicontazione, attraverso monitoraggi proposti dal "Polo qualità" di Napoli ed integrati con schede elaborate dalla RGQ e il GdM.
- sviluppa ed attua i propri obiettivi in tempi determinati attraverso un piano di miglioramento presentato dalla RGQ e la FS al POF alla fine dell'a.s .
- verifica che i risultati e gli esiti dei processi siano coerenti con la strategia e che realizzino la mission e la vision della scuola attraverso la soddisfazione del cliente e la verifica dell'output (risultati degli alunni al successivo grado d'istruzione)
- alloca le risorse necessarie all'attuazione della mission della scuola, rispettando criteri di efficienza, efficacia ed economicità, facendo in modo che POF e Programma Annuale siano perfettamente

coerenti l'uno con l'altro e che il P.A. diventi l'esatta trasposizione, in chiave economico-finanziaria, di quanto definito nel POF.

Per assicurare l'efficacia e l'efficienza del proprio operato l'istituto mette in atto azioni preventive per prevedere potenziali conflitti fra le aspettative e le esigenze delle diverse parti interessate, attraverso:

- una valutazione delle prestazioni attuali e passate per individuare cause di problemi con ridefinizione o conferma degli obiettivi;
- le decisioni relative ai bisogni di risorse;
- la pianificazione delle verifiche ispettive per il periodo successivo.

Per iniziare in modo proficuo l'a.s. si parte con le verifiche in ingresso somministrate a tutti gli alunni.
Tali prove sono elaborate dal GdM, e risultano indispensabili per attuare una programmazione didattica per competenze trasversale ad ogni interclasse ed ai dipartimenti.
Su queste premesse si effettua il monitoraggio non solo sui risultati ottenuti dagli allievi nelle prove di verifica, ma anche sul gradimento e l'approvazione che tali verifiche hanno suscitato tra i docenti, a quali viene
somministrata una scheda per evidenziare punti di debolezza, eventuali suggerimenti e segnalazioni di errori o imperfezioni. Sempre entro il primo quadrimestre viene effettuato un grosso lavoro di raccordo con le scuole dell'infanzia del territorio e le scuole secondarie di secondo grado, nell'ottica di un percorso didattico continuativo.

Nella seconda parte, si svolgono percorsi di ampliamento dell'offerta formativa, attività di recupero, visite guidate, gite scolastiche. In questa fase dell'anno si effettuano anche corsi di formazione per il personale.

Tutte le attività vengono regolarmente monitorate; per quanto riguarda gli alunni, si controlla la ricaduta didattica e formativa attraverso le interclassi, opportunamente gestiti dal Coordinatore.
Nell'ultima fase dell'anno scolastico la scuola, grazie al lavoro delle FFSS alla continuità, promuove degli accordi con le scuole secondarie del territorio, per uno scambio di obiettivi da perseguire in modo tale da accompagnare gli alunni verso il nuovo ordine di scuola.
Un peso determinante assumono le politiche e le strategie per il contenimento della dispersione scolastica, attraverso attività di recupero, integrazione e sostegno.
Ogni fase di ogni processo è considerata nella sua interdipendenza ed interazione continua con le altre e nella prospettiva sistemica dell'interazione dei processi fra di loro.

Lo schema generale di attuazione di tutti i processi prevede le seguenti fasi:

- progettazione
- pianificazione
- implementazione
- controllo
- validazione.

L'I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta" **di Napoli** applica tale schema e tale prospettiva a tutti i processi e le azioni gestite.

Pianifica

Cura l'organizzazione
Definisce finalità, obiettivi, valori
Programma le attività

Agisce

Mette in atto azioni
di Miglioramento

Realizza

prodotti e servizi

Verifica

Attraverso una costante azione di
monitoraggio e valutazione

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 della mission d'istituto,**l'**I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta"**di Napoli** individua i compiti ed 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, di un funzionigramma e di matrici di responsabilità. (vedi Capitolo 7 – "Gestione dei processi"). L'interazione fra le diverse figure è schematizzata nell'organigramma allegato. (Allegato 2 - Organigramma dell'I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta"di Napoli)

5.4 COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

L'I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta"di Napoli ritiene fattore strategico di successo una comunicazione efficace della strategie e della politiche, che assicuri la partecipazione e la condivisione fra le parti interessate sia interne che esterne. (Piano della comunicazione interna ed esterna)
A tale scopo ha stabilito le seguenti modalità di comunicazione con le parti interessate:

- ✓ Circolari informative.
- ✓ Albo e bacheche
- ✓ Comunicazioni tramite e-mail
- ✓ Pubblicizzazioni sul sito web della scuola.
- ✓ Comunicazione su registro elettronico

Ogni modalità prevede l'individuazione di:

- ❖ tempistica
- ❖ responsabile
- ❖ canale di comunicazione

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

In tal senso la Dirigenza Scolastica, ad intervalli prestabiliti, riesamina il SGQ dell'organizzazione per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Tale riesame comprende la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del Sistema, politica ed obiettivi della qualità inclusi.

L'effettuazione del riesame del SGQ avviene tramite monitoraggi predisposti dalle FF.SS. responsabili della qualità e dal Gruppo di Miglioramento; riunioni coordinate e presiedute dal DS e tutte verbalizzate.

Le convocazioni della riunione di riesame sono a cura del D.S mediante comunicazione scritta ai partecipanti con un minimo di anticipo di 5 giorni.

Allo scopo di migliorare il sistema di comunicazione, l'I.S. individua le aree di intervento in cui attuare le azioni di raccolta di feedback in relazione agli obiettivi strategici fissati:

- I servizi erogati
- Il grado di soddisfazione del cliente (alunno-famiglia-operatore)
- L'output e l'outcome degli alunni in uscita
- La qualità delle pratiche di gestione e la soddisfazione del personale
- L'integrazione e trasversalità nei processi lavorativi interni.
- Il clima organizzativo.
- La valorizzazione delle figure professionali.

Per ciascun punto oggetto di riesame, ove sussistano situazioni di non raggiungimento degli obiettivi prefissati, si procede all'analisi delle cause ed all'individuazione delle azioni correttive/preventive per migliorare l'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le risultanze del riesame (elementi in uscita), formalizzate in un apposito verbale, devono comprendere:

- le decisioni assunte in ordine alle problematiche evidenziate nel corso del riesame;
- la ridefinizione o conferma degli obiettivi;
- le decisioni relative ai bisogni di risorse;
- la pianificazione delle verifiche ispettive per il periodo successivo.

Il verbale deve essere redatto dal RGQ e approvato dal Ds e deve:

- illustrare dettagliatamente i risultati evidenziati;
- descrivere gli obiettivi di miglioramento prospettati per il periodo successivo;
- individuare i provvedimenti che s'intendono attuare al fine di risolvere le problematiche emerse, specificandone i responsabili e le tempistiche.

Il verbale va discusso e approvato nel CdD e nel CdC.

Ogni fase di ogni processo è considerata nella sua interdipendenza ed interazione continua con le altre e nella prospettiva sistemica dell'interazione dei processi fra di loro.
L'I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta"di Napoli. applica tale schema e tale prospettiva a tutti i processi e le azioni gestite.

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 della mission d'istituto, l'I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta" individua i compiti ed 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. (vedi Capitolo 7 – "Gestione dei processi").

L'interazione fra le diverse figure è schematizzata nell'organigramma allegato. (**Allegato 2 - Organigramma dell'**I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta"**)**

ALLEGATI :

Mappa dei processi
Allegato 2 – Organigramma dell'I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta"di Napoli

CAPITOLO 6

GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 GENERALITA'

6.2 RISORSE FINANZIARIE

6.3 PERSONE DELL'ORGANIZZAZIONE

6.3.1 GESTIONE DELLE PERSONE

6.1.1 COMPETENZA DELLE PERSONE

6.3.2 COINVOLGIMENTO E MOTIVAZIONE DELLE PERSONE

6.4 FORNITORI E PARTNER

6.4.1 GENERALITA'

6.4.2 SCELTA, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLE CAPACITA' DI FORNITORI E PARTNER

6.5 INFRASTRUTTURE

6.6 AMBIENTE DI LAVORO

6.7 CONOSCENZA, INFORMAZIONE E TECNOLOGIA

6.7.1 GENERALITA'

6.7.2 CONOSCENZE

6.7.3 INFORMAZIONI

6.7.4 TECNOLOGIA

6.8 RISORSE NATURALI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Angelina Nocera	Silvana Casertano	Angela Orabona
DATA			
FIRMA			

6. GESTIONE DELLE RISORSE

Scopo della presente sezione è descrivere come nell'I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta" si gestiscono le risorse, secondo i requisiti richiesti dalla norma EN ISO 9004:2009

6.1 GENERALITA'

La gestione delle risorse costituisce parte integrante della strategia della Dirigenza, orientata al successo durevole. Col termine risorse intendiamo il complesso dei fattori che concorrono al conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.
La scuola, attraverso il DS, ha individuato e messo a disposizione le risorse necessarie per:

- Attuare, aggiornare e migliorare i processi che consentono il perseguimento dei fini istituzionali della scuola, incluso il Sistema di Gestione per la Qualità;
- Accrescere la soddisfazione delle parti interessate, ottemperando ai requisiti del Sistema stesso.

Sono considerate risorse:

- i mezzi economici e finanziari necessari al funzionamento della struttura e dei processi,
- il personale tutto, con le relative competenze
- fornitori e partner
- le infrastrutture
- l'ambiente di lavoro
- le attrezzature tecniche e/o didattiche
- le conoscenze e le informazioni
- le risorse naturali

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

6.2 RISORSE FINANZIARIE

La dotazione finanziaria ordinaria della Scuola proviene essenzialmente dal MIUR, attraverso l'USR**.**
Le risorse straordinarie sono vincolate prevalentemente a finanziamenti per progetti, e provengono da:

- Fondo Sociale Europeo (FSE)
- Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR)
- Regione ed EE. LL.
- Fondazioni ed Enti
- Privati

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

L'autonomia didattica e organizzativa individua nel Piano dell'Offerta Formativa il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale che l'istituzione scolastica intende proporre al proprio bacino di utenza, tenendo conto del contesto culturale, sociale ed economico e della realtà territoriale.

Per quanto attiene ai progetti presentati dai singoli docenti e alle attività funzionali al POF, approvati annualmente dal Collegio dei docenti e adottati dal Consiglio di Istituto, il DS, attraverso la contrattazione decentrata, predispone il Contratto d'Istituto, discusso e condiviso con le RSU e portato a conoscenza delle parti interessate mediante comunicazione diretta (lettera di incarico) e affissione all'Albo.

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

Gli obiettivi individuati in riferimento alle risorse finanziarie, ispirati ai principi di correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità, sono:

- utilizzo razionale e flessibile delle risorse umane
- miglioramento complessivo dell'azione amministrativa e didattica
- pieno utilizzo delle risorse economiche assegnate alla Istituzione scolastica
- incremento adeguato delle attrezzature e delle principali dotazioni dell'Istituzione scolastica
- formazione del personale
- garanzia del rispetto delle norme di sicurezza e privacy

Gli indicatori relativi, secondo il campo d'indagine, sono:

- pareri e verbali dei Revisori dei Conti
- dati desunti dai monitoraggi d'Istituto per la rilevazione della Customer Satisfaction, interna ed esterna
- dati relativi al numero di reclami scritti per azioni amministrative e didattiche
- esiti prove Invalsi

Le responsabilità sono così attribuite:

- Il DS ha la responsabilità di identificare le risorse necessarie, considerando anche le esigenze di aggiornamento, la gestione, l'esecuzione e le verifiche delle attività lavorative, nonché le Verifiche Ispettive. Ha inoltre la responsabilità di reperire ulteriori possibili risorse aggiuntive al fine di implementare il buon funzionamento della scuola (didattico, amministrativo, di sistema) in coerenza con il Piano dell'Offerta Formativa
- Il Collegio Docenti ha la responsabilità di presentare nuove proposte didattiche da attuare compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili
- La RSU di Istituto ha la responsabilità della corretta distribuzione delle risorse tra il personale
- Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile della pianificazione, organizzazione e direzione dei servizi generali e amministrativi

Gli obiettivi generali individuati in riferimento alle risorse finanziarie sono:

- Definizione di un piano coerente e sinergico di intesa tra POF e Programma Annuale.
- Attuazione di nuovi percorsi didattici.
- Implementazione delle attività laboratoriali anche in orario extracurricolare
- Miglioramento della Customer Satisfaction rispetto ai servizi offerti
- Ristrutturazione di alcuni ambienti della scuola.

Gli indicatori relativi sono:

- Spazi attrezzati ed acquisti coerenti, rispettosi dei tempi e dei criteri di efficienza,efficacia e economicità.
- Riduzione dei reclami.
- Aumento delle attività di extra scuola

Le modalità di verifica e supervisione dell'uso effettivo e coerente delle risorse assegnate, di valutazione della efficacia/efficienza di attività/progetti finanziati sono esposte nelle procedure di monitoraggio (rif. Pr 03 – Verifiche Ispettive), di correzione delle non conformità riscontrate (rif. P05 – Gestione delle non conformità).

Le responsabilità relative alle attività della scuola si possono così sintetizzare:

- Al DS spetta la funzione di governo, con la massima cura per lo stile educativo dell'Istituto ed il suo progressivo sviluppo e crescita
- Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile della gestione, del controllo e dell'organizzazione del personale ATA
- Il Responsabile del SGQ ha il compito di rappresentare la Direzione e di assicurare la corretta gestione del Sistema di Gestione per la Qualità
- Il Collegio dei docenti propone e delibera in merito alle scelte didattiche e formative dei docenti
- I docenti tutti hanno il compito di organizzare i percorsi didattici e formativi degli allievi scegliendo adeguate modalità di lavoro con appropriate metodologie di insegnamento
- Il Presidente di interclasse/intersezione ha il compito di coordinare tutti gli interventi educativi, didattici e formativi di sezioni/classi parallele.
- Il personale ATA amministrativo è responsabile degli adempimenti di carattere economico finanziario, secondo le direttive del DSGA. Cura altresì la raccolta, la corretta archiviazione e la custodia di tutti gli atti e documenti della scuola
- Il personale ATA ausiliario è responsabile del buon funzionamento di tutte le aree della scuola, della loro cura, nonché della sorveglianza degli alunni.

6.3 PERSONE DELL'ORGANIZZAZIONE

6.3.1 GESTIONE DELLE PERSONE

I principi generali che sovrintendono la politica di gestione delle persone attuata dalla Dirigenza, finalizzata a guidare il comportamento dell'organizzazione verso gli obiettivi prefissati, sono:

- formazione/aggiornamento professionale
- valorizzazione delle competenze
- trasparenza negli incarichi
- coinvolgimento e motivazione
- flessibilità del sistema dei ruoli e delle responsabilità
- Collaborazione e cooperazione per promuovere il lavoro in team
- Definizione delle responsabilità
- Facilitazione del dialogo e della comunicazione a tutti i livelli
- Utilizzo delle N.T. per facilitare lo scambio di materiali, strumenti, lavori, suggerimenti e opinioni

Gli obiettivi individuati sono:

- Definizioni di profili professionali richiesti per il conseguimento degli obiettivi stabiliti.
- Conferimento di libertà e autonomia organizzativa nell'ambito delle relative specifiche mansioni e aree di competenza,
- Valorizzazione delle prestazioni individuali e di gruppo,
- Predisposizione di un sistema di certificazione e registrazione delle competenze acquisite a seguito della partecipazione ad iniziative di formazione e di aggiornamento
- Coinvolgimento da parte del DS di tutto il personale rispetto agli obiettivi prefissati.
- Reperimento delle risorse necessarie per sostenere il sistema dei ruoli definito attraverso la delega.

- Sviluppo di relazioni trasparenti e durevoli con i fornitori e partner,
- Attenzione alla qualità,
- Attenzione alla sicurezza e al rispetto dell'ambiente,
- Osservanza della normativa vigente.

6.3.2 COMPETENZA DELLE PERSONE

Il patrimonio delle risorse umane in termini di competenze messe in campo, di know-how, di conoscenza del contesto, dei bisogni e delle aspettative del bacino d'utenza, insieme alla capacità di mantenersi sempre aggiornati e di adeguare le proprie competenze all'evoluzione del sistema d'istruzione e dello scenario tecnologico, costituisce il fondamento e l'unica garanzia della continuità e della qualità del servizio offerto dalla Scuola.

Ogni anno la Dirigenza, nel definire gli obiettivi a medio e lungo termine dell'intera organizzazione, attua le seguenti azioni:

- quantifica e rende disponibili le risorse umane necessarie per individuare e tenere aggiornato il SGQ e migliorarne nel tempo l'efficienza
- crea le condizioni per un clima interno favorevole
- individua e valorizza le competenze didattiche, amministrative ed organizzative
- attribuisce incarichi e responsabilità tenendo conto del titolo di studio, dell'addestramento e della formazione, dell'esperienza;
- coinvolge tutto il personale sugli obiettivi per la qualità
- differenzia l'impiego del personale in funzione di abilità, caratteristiche personali, ambizioni e desideri di realizzazione
- addestra e attiva opportuni interventi per l'accoglienza di personale di nuova nomina

II edizione Premio Qualità – Roma 2010

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

- Il DS è responsabile della creazione di un clima favorevole e della valorizzazione delle competenze didattiche, amministrative e ed organizzative. Attribuisce incarichi sulla base di competenze e titoli.
- Il Collegio Docenti propone e delibera in relazione ad aree di intervento, pianificando le attività di aggiornamento e di formazione, individuate sulla base delle proposte ricevute.
- Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi promuove la formazione continua e l'aggiornamento del personale ATA
- Il RGQ e il GdM verificano l'efficacia dei corsi attivati e/o seguiti rispetto alla ricaduta e all'applicazione di quanto appreso sul miglioramento delle attività interne e ai risultati attesi in termini di soddisfazione dei clienti.

Al termine dell'anno scolastico il RGSQ della Scuola e il GdM, con opportuni sondaggi, rilevano il divario tra competenze disponibili e le necessità didattiche e propongono possibili iniziative di formazione/aggiornamento del personale, in particolare per quanto attiene al Sistema di Gestione per la Qualità, alle metodologie didattiche innovative e alla valutazione. Il DS elabora il relativo Piano.

La Dirigenza assicura le risorse per sostenere il Piano, che può prevedere una molteplicità di azioni e approcci diversi (addestramento/tutoraggio, apprendimento in rete, percorsi di ricerca-azione) e lo sottopone all'approvazione degli Organi collegiali competenti.
Il Piano di formazione/aggiornamento

- indica chiaramente gli obiettivi individuali e di gruppo, in termini di risultati attesi,
- stabilisce le modalità e i tempi di attuazione e di verifica,
- identifica gli strumenti e le modalità di condivisione dei percorsi all'interno della scuola
- predispone un sistema di certificazione e registrazione delle competenze acquisite a seguito della partecipazione ad iniziative di formazione/aggiornamento (database, a cura del team di lavoro sulla Qualità),

Le iniziative di aggiornamento/ formazione sono individuate per ciascuna tipologia di personale (docente e ATA), a beneficio proprio e dell'organizzazione.

La valutazione dell'efficacia delle attività di formazione e aggiornamento avviene con diverse modalità, in relazione alla tipologia del corso di formazione / aggiornamento interessato, scegliendo fra i seguenti strumenti:

- **indagine sul gradimento;**
- **verifica delle conoscenze e delle abilità acquisite attraverso la somministrazione di questionari e l'elaborazione dei risultati in relazione ad obiettivi dati;**
- **momenti strutturati di comunicazione, condivisione e scambio delle conoscenze acquisite e delle esperienze formative fatte;**
- **produzione da parte del personale formato di materiali di informazione e di lavoro.**

Essa avviene inoltre verificando, mediante gli strumenti di controllo dei processi messi in atto, l'applicazione degli stessi da parte del personale interessato, durante lo svolgimento dell'incarico/attività assegnatagli.

I risultati di tali azioni sono la base per il monitoraggio e la valutazione dell'efficacia del Piano di Aggiornamento e formazione condotta in ambito di Collegio dei docenti

Allegati: PO.01 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SGQ
PO.02 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DEL SGQ
PO.07 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DIDATTICA
PO10 GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

CAPITOLO 7

GESTIONE DEI PROCESSI

INDICE

7.1 Generalità

7.2 Pianificazione e controllo dei processi

7.3 Responsabilità ed autorità relative ai processi

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità NA
NOMINATIVO	Angelina Nocera	Silvana Casertano	Angela Orabona
DATA			6/06/2013
FIRMA			

7.1 GENERALITA'

Nel presente capitolo sono descritte le modalità con le quali l'Istituto "28 Giovanni XXIII-Aliotta" gestisce i processi specifici funzionali al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi individuati.
Finalità delle azioni descritte è quella di garantire e di migliorare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni dell'Istituto: nell'ambito di esse l'Istituto "28 Giovanni XXIII-Aliotta" identifica come area prioritaria ed orientante quella riguardante le azioni didattiche e formative.
Per garantire una gestione proattiva, orientata all'efficacia ed all'efficienza ed al miglioramento continuo, l'Istituto "28 Giovanni XXIII-Aliotta" adotta un approccio per processi in ottica sistemica.

A tal fine l'Istituto definisce:

- gli Obiettivi della Qualità
- i Processi di insegnamento/apprendimento e collegati
- le Attività di Verifica specifiche del servizio formativo
- le Registrazioni necessarie a fornire evidenza che i Processi realizzativi e i Prodotti risultino soddisfacenti

Gli elementi di cui sopra sono indicati nel POF, nelle programmazioni di interclasse, nelle programmazioni individuali dei docenti.

Finalità delle azioni descritte è quella di garantire e di migliorare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni dell'Istituto: nell'ambito di esse "28 Giovanni XXIII-Aliotta" identifica come area prioritaria ed orientante quella riguardante le azioni didattiche e formative.

Per garantire una gestione proattiva, orientata all'efficacia ed all'efficienza ed al miglioramento continuo l'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta"adotta un approccio per processi in ottica sistemica.

- 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 tutte le PI;
- vengono identificati i collegamenti tra i processi identificati;
- 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;
- a tal fine, viene garantito, a cura del responsabile della qualità, un adeguato insieme di azioni programmate di verifica e di monitoraggio, anche tramite la misurazione di specifici "indicatori statistici", e la comunicazione dei risultati a coloro che operano lungo il processo;
- vengono effettuate prontamente azioni di trattamento delle non conformità e di prevenzione eventualmente emerse da reclami, verifiche e monitoraggi "interni" e da verifiche ispettive "esterne" al processo, al fine di correggere gli errori e conseguire al meglio possibile gli obiettivi di qualità del processo;
- vengono attivate azioni di miglioramento - in particolare, ove reclami e/o monitoraggi "interni" ed "esterni" rivelino carenze significative di qualità o di efficienza ed al fine di evitare il ripetersi o l'insorgenza di non conformità - attraverso processi di "problem solving", effettuati competentemente e con il coinvolgimento di coloro che operano lungo il processo.

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

La rete di rapporti tra i processi è rappresentata da una mappa che ne evidenzia le relative interfacce.

I processi individuati sono messi in relazione fra di loro, analizzandone la sequenzialità, l'interdipendenza e l'interazione e rappresentandoli attraverso presentazioni (PPT) agli OO.CC. che ne evidenziano le connessioni.

Finalità principale della gestione sistemica è quella di aumentare la capacità di concentrare gli sforzi sul processo chiave, quello di insegnamento-apprendimento.

Punti da trattare secondo le specificità dell'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta"

- Individuazione delle modalità e delle responsabilità e ruoli nella fase di identificazione dei processi
- Individuazione delle modalità di verifica e validazione dei risultati

Individuazione delle informazioni e dei dati relativi ai processi.

7.2 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI

Per costruire l'approccio sistemico per processi l'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta"
ha intrapreso le seguenti azioni:

- definire un piano delle diverse fasi della progettazione e dello sviluppo;
- definire le fasi da sottoporre a verifiche, riesami, validazioni;
- individuare risorse tecniche, materiali e umane per la realizzazione del progetto;
- indicare i responsabili delle diverse attività;
- aggiornare la pianificazione all'evolversi della progettazione e dello sviluppo.

- Preliminarmente al momento della definizione dell' Offerta Formativa, il circolo rileva e determina con appositi monitoraggi le aspettative dei clienti, vale a dire degli studenti, dei genitori e del territorio, nonché le esigenze e le osservazioni espresse dai docenti e da tutto il personale della scuola
- I dati rilevati attraverso questionari, vengono riesaminati in tempo utile dalla Direzione, per l'elaborazione del POF dell'anno scolastico successivo, individuando delle aree e delle azioni di miglioramento
- Nella definizione del POF, l'Istituto tiene conto di tutte le esigenze espresse, senza mai perdere di vista le Indicazioni Nazionali e delle finalità e degli obiettivi da conseguire in relazione alla legislazione italiana ed europea (requisiti cogenti).
- Il POF viene elaborato dall'apposito gruppo di lavoro, coordinato dalla F.S. al POF, su indicazioni e delibere espresse dal Collegio dei Docenti ed aggiornato annualmente ed anche in corso d'anno. I processi interni che hanno diretta influenza sulla qualità del servizio erogato sono oggetto del Sistema di Gestione per la Qualità. Il POF e il contratto formativo tra scuola e famiglia fissano gli obblighi reciproci nel percorso educativo.
- La direzione, al termine dell'anno scolastico, e prima di procedere alle indagini per la definizione del nuovo POF, provvede ad un riesame del servizio offerto, secondo le modalità espresse nel cap. 5.
- Inoltre l'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta" analizza le opportunità di sviluppo e dei rischi correlati alle decisioni intraprese
- Analizza le non conformità effettive e potenziali seguendo la PO.04
- Individua delle modalità di registrazione e di conservazione e fruibilità delle informazioni relative ad ogni processo .
- Effettua un'analisi delle risorse umane,strumentali e finanziarie

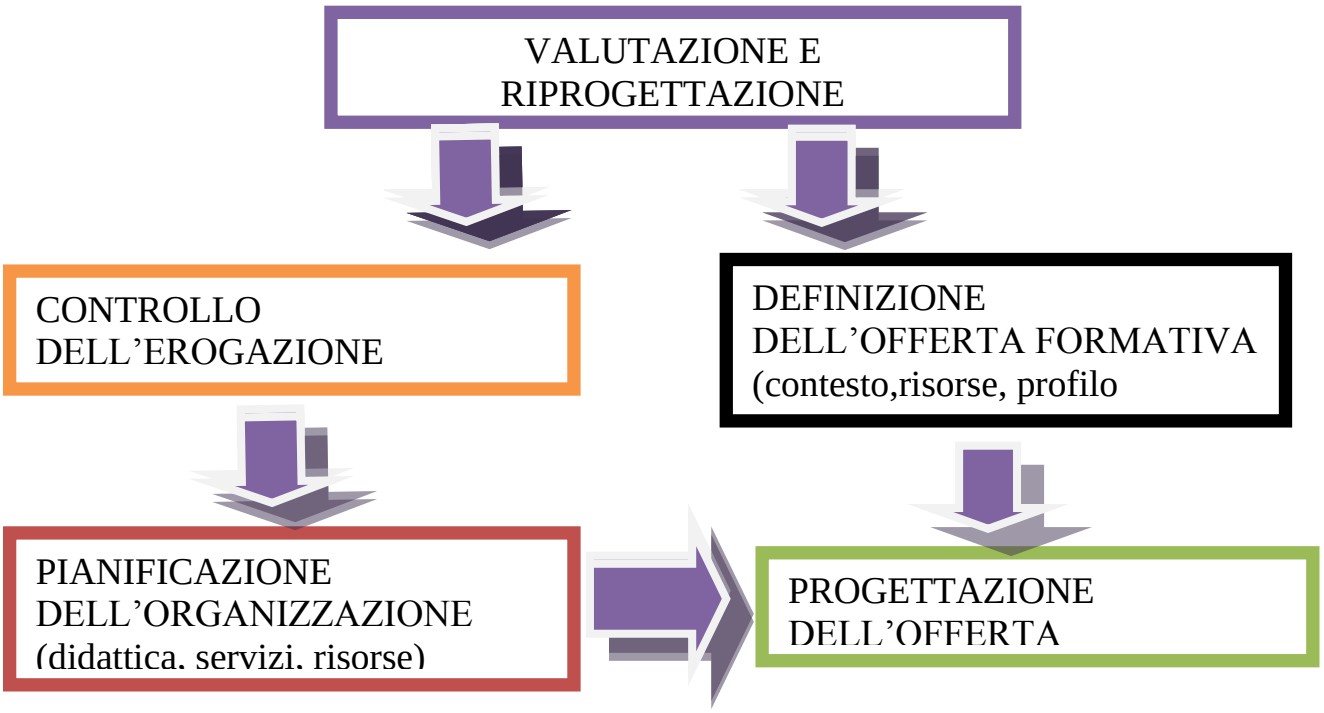
Sulla base ed in relazione ai risultati di tali ricognizioni sono individuati e formalizzati i processi costitutivi del sistema, di cui viene verificata la congruenza e la coerenza con le politiche e le strategie a breve, medio e lungo termine dell'Istituto.

I processi individuati e formalizzati sono così schematizzati:

	macroprocesso	processo
processi principali	progettazione e pianificazione del servizio formativo	individuazione dei bisogni delle parti interessate
		declinazione degli input della normativa italiana ed europea
		stesura del pof
		pianificazione del servizio
	erogazione del servizio formativo	allocazione delle risorse
		implementazione delle attivita'di didattica curricolare, extracurricolare, orientamento
		monitoraggio, misurazione e riesame degli esiti
processi di supporto	governance del sistema	gestione delle risorse umane
		autovalutazione e valutazione d'istituto
		riesame e miglioramento
		ricerca e sviluppo
	attività amministrativa e finanziaria	reperimento ed acquisizione delle risorse
		gestione studenti, personale e fornitori
		gestione della documentazione amministrativa e finanziaria
	comunicazione	comunicazione interna
		comunicazione esterna
		comunicazione istituzionale
		gestione rapporti con l'utenza

La seguente mappa rappresenta le interazioni fra i macroprocessi:

ANALISI DEI PROCESSI : IL CICLO DEL SERVIZIO FORMATIVO



7.2.1 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: OBIETTIVI E FINALITÀ

Nella presente Sezione sono descritte le modalità con le quali *l'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta"* gestisce in modo controllato le attività di progettazione e sviluppo dell'offerta formativa che portano alla formulazione del Piano di Offerta Formativa, al fine di:

1) **garantire l'efficacia e la coerenza tra i bisogni formativi rilevati, le iniziative didattiche curricolari ed extracurricolari e le soluzioni didattiche adottate attraverso:**

- La condivisione le scelte educative
- La continuità nell'azione educativa
- La valorizzazione della "diversità"
- L'unitarietà dell'insegnamento attraverso raccordi interdisciplinari
- Il potenziamento delle competenze individuali del personale scolastico
- L'individualizzazione delle procedure di insegnamento per colmare le differenze di partenza in una logica di pari opportunità
- Utilizzazione razionale degli spazi educativi

2) **garantire l'interazione, il confronto e la partecipazione di tutte le Parti interessate alle attività di progettazione e di sviluppo delle attività attraverso** :

- L'organizzazione collegiale del lavoro degli insegnanti
- La condivisione dei criteri di valutazione
- La collaborazione (personale docente, amministrativo e ausiliario) nella gestione dei problemi organizzativi della scuola
- Cura del rapporto fra insegnanti e famiglie
- Celerità nelle procedure
- Efficienza degli orari di funzionamento degli uffici
- Trasparenza degli atti amministrativi
- Implementazione dell'uso degli strumenti informatici

3) **promuovere il miglioramento, l'innovazione e l'apprendimento durante il processo di progettazione e sviluppo dell'offerta formativa attraverso:**

- La partecipazione a percorsi di ricerca-azione, sia regionali che nazionali, consente alla scuola la conoscenza e l'utilizzo di strumenti e modalità operative ampiamente validati e riconosciuti ed alimenta il confronto ed il progressivo allineamento con modelli di qualità di "taglio europeo".
- Disponibilità degli insegnanti all'aggiornamento professionale
- Il rispetto del regolamento interno adottato.

4) **garantire l'efficacia e la coerenza tra i bisogni formativi rilevati, le iniziative didattiche curricolari ed extracurricolari e le soluzioni didattiche adottate attraverso:**

- Un analisi iniziale, prove strutturate ed osservazione sistematica e non, degli alunni .
- La ricerca continua di un adeguamento dell'istituzione scolastica alle diverse modalità di relazione e di apprendimento dei bambini;
- La programmazione a livello di circolo, interclasse e classe e la corrispondente attività di verifica (tra insegnanti, bambini e genitori)
- L'incremento dei livelli di professionalità degli insegnanti, anche attraverso attività di aggiornamento permanente;
- Il rapporto costante di comunicazione e confronto costruttivo con le famiglie;
- L'apertura al territorio, non casuale, ma organicamente programmata.

- Attuazione di progetti e scelte metodologiche volte al superamento delle difficoltà di relazione e di comportamento
- Partecipazione ai progetti europei con coinvolgimento costante delle famiglie e progressivo allineamento agli obiettivi formativi dell'Europa
- Creazione di condizioni favorevoli perché la scuola sia ambiente di apprendimento e comunità educante.
- Promozione di atteggiamenti di interesse, partecipazione, motivazione allo studio.
- Progettazione di percorsi individualizzati per rimuovere specifiche difficoltà nell'acquisizione della strumentalità di base, in particolare per la letto-scrittura
- Progettazione di percorsi ed individuazione di risorse all'interno della scuola e nel territorio per una reale integrazione dei bambini con bisogni educativi speciali

E' competenza della Direzione gestire le interfacce tra le diverse figure coinvolte nella progettazione, allo scopo di assicurare comunicazioni efficaci e chiara attribuzione di responsabilità.
Nello specifico, il Piano Annuale della Qualità, che l'Organizzazione si dà per l'anno scolastico di riferimento, deve essere redatto e verificato tra maggio e settembre dell'anno precedente, essere soggetto a riesame ed emesso entro il mese di settembre, validato per quanto riguarda l'attività erogata entro il mese di giugno dell'anno scolastico di riferimento.

7.2.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: RESPONSABILITÀ

Le responsabilità relative alle attività descritte sono così suddivise:

- **il Dirigente Scolastico ha la responsabilità di:**
  - individuare la funzione strumentale coordinatore dell'attività di sviluppo del POF e i componenti del gruppo di lavoro sul progetto,
  - nominare i docenti Responsabili della definizione e dello sviluppo delle varie iniziative previste, che saranno i Gestori di processo
  - verificare e valutare le singole iniziative e globalmente il POF,
  - relazionare al Collegio Docenti e al Consiglio d'Istituto relativamente ai contenuti del Progetto POF;

- **il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto** hanno la responsabilità di riesaminare, approvare, valutare e validare ogni anno il POF;

- **La Fs al POF** ha la responsabilità di pianificare le attività di sviluppo per il progetto, coordinarne e documentarne le fasi di avanzamento e coordinare il GdM;

7.2.4 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: IMPLEMENTAZIONE

La progettazione e lo sviluppo dell'offerta formativa presso l'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta" prevedono le seguenti fasi documentate:

- l'individuazione e l'assegnazione delle specifiche responsabilità incluso quelle di coordinamento,
- la pianificazione delle attività finalizzate alla definizione e allo sviluppo del POF,
- la definizione e l'analisi dei requisiti di base per lo sviluppo del progetto,
- la definizione degli obiettivi e delle linee guida del progetto, sulla base delle priorità strategiche individuate (vedi Capitolo 5 "Strategia e politica")
- la definizione e lo sviluppo delle singole iniziative/progetti sulla base degli obiettivi e delle linee guida,
- il riesame e la verifica delle iniziative/progetti singolarmente e nel loro insieme,
- la stesura dei contenuti del POF,

- il riesame e l'approvazione del POF,
- la validazione del progetto formativo,
- la gestione controllata delle modifiche al progetto formativo in itinere
- l'analisi delle opportunità di miglioramento e di innovazione

All'inizio di un nuovo anno scolastico, il Dirigente Scolastico designa i componenti del gruppo di lavoro "Progetto P.O.F." nonché il coordinatore responsabile del progetto, individuato dal Collegio dei Docenti.

Elementi in Ingresso alla Progettazione e allo Sviluppo
Le attività di progettazione e sviluppo del servizio formativo e delle attività relativa alla progettazione curricolare ed extracurricolare vengono coordinate dal Dirigente Scolastico, dal Personale Docente e dagli Organi Collegiali.

Al riguardo, i Docenti propongono:

a) progetti scelti tra quelli suggeriti dal Ministero della Pubblica Istruzione per i quali hanno maggiore interesse, nonché quelli suggeriti da Enti, Istituzioni e altre Organizzazioni;

b) progetti definiti sulla base di particolari richieste avanzate dagli Studenti o dell'interesse che gli stessi hanno manifestato riguardo alcuni argomenti;

c) progetti propri.

Elementi in Uscita dalla Progettazione e dallo Sviluppo
La RSQ, supportata dal GdM, monitora tutte le attività di progettazione curricolare ed extracurricolare, al fine di rendere sistematica l'analisi dei risultati ottenuti e per individuare ed anticipare le eventuali anomalie, attuando le necessarie azioni correttive.

Riesame della Progettazione e dello Sviluppo
L'Organizzazione prevede momenti di riesame della Progettazione, individuando eventuali problemi e le necessarie azioni risolutive. Le registrazioni dei risultati e dei riesami sono opportunamente conservate.

Verifica della Progettazione e dello Sviluppo
L'Organizzazione prevede momenti di verifica per valutare se gli elementi in uscita sono compatibili con i relativi requisiti in ingresso. Le registrazioni dei risultati delle verifiche sono opportunamente conservate.

Produzione ed Erogazione del Servizio
L'Istituto pianifica e svolge le attività di controllo e governo di produzione ed erogazione del servizio in condizioni controllate.
Tali condizioni includono:

- disponibilità di informazioni che descrivano le caratteristiche del servizio e del prodotto (finalità, obiettivi, metodologie dell'insegnamento) ;
- disponibilità di procedure/ istruzioni operative , comunicazioni della Dirigenza, delibere del Collegio docenti ;
- utilizzazione di metodologie e strumenti didattici idonei (laboratori, strumenti multimediali) ;
- elaborazione, disponibilità ed utilizzazione di strumenti per la misurazione e la valutazione (scale, griglie, criteri) ;
- attività di controllo della Dirigenza su Giornale di classe, Giornale del professore, verifiche ;
- attività di recupero e sostegno
- Manuale della Qualità

Identificazione e Rintracciabilità Dei Prodotti
L'Istituto identifica i prodotti dell'attività di insegnamento lungo tutte le fasi del processo, monitorando con regolarità lo stato di avanzamento e conservando, in appositi registri, programmazioni, fascicoli personali, valutazioni.

Proprietà del Cliente
L'Istituto garantisce la cura delle proprietà del cliente, comprese le proprietà intellettuali quali scritti, composizioni musicali, dipinti, ipertesti ed altri prodotti similari di attività didattiche.

Conservazione dei Prodotti
L'organizzazione garantisce la conservazione della documentazione del servizio e dei relativi prodotti secondo le procedure della registrazione dei documenti (cap.4)

Tenuta sotto controllo dei dispositivi di Monitoraggio e di Misurazione
L'organizzazione garantisce la regolare manutenzione e taratura degli strumenti di laboratorio in dotazione all'Istituto . Nella costruzione di strumenti per la verifica e la misurazione degli apprendimenti, l'Istituto fa riferimento a prove di verifica interne e, laddove applicabili, a criteri riconosciuti a livello nazionale, quali ad esempio le prove INVALSI.

7.3 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ RELATIVE AI PROCESSI

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

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

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

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

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

PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: RESPONSABILITÀ

Tra le prime attività pianificate vi è la definizione degli obiettivi e delle linee guida generali del PTOF.
Tale attività parte dalla definizione e la verifica dei seguenti requisiti di base:

- l'analisi del contesto;
- l'indagine sulle esigenze e le aspettative delle Parti interessate pertinenti;
- le linee guida generali dei progetti curricolari ed extracurricolari degli anni precedenti;

- le schede di conclusione progetto e di valutazione relative alle varie attività svolte durante l'anno precedente
- le nuove proposte giunte da docenti, alunni, famiglie, personale ausiliario, aziende ed enti locali,
- i risultati delle indagini sulla soddisfazione delle parti interessate pertinenti
- le proposte di miglioramento e di innovazione scaturite dall'analisi delle prestazioni degli anni precedenti.
- Individuati gli obiettivi e le linee guida del PTOF, sono definiti i singoli progetti/iniziative da sviluppare.

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

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

- **il Dirigente Scolastico è responsabile**;
  - dell'impostazione, dell'organizzazione e del controllo dell'attività didattica dell'Istituto, compito che attua attraverso il coinvolgimento del Collegio Docenti, del Gruppo di lavoro, dei Consigli di Classe e dei singoli docenti attraverso le relative riunioni di pianificazione, coordinamento e valutazione dell'attività didattica;
  - della verifica del processo di valutazione complessiva affinché sia svolto in modo omogeneo per tutta la scuola;

- **il Collegio Docenti il Collegio Docenti** è responsabile dell'impostazione generale dell'attività didattica in relazione alla definizione di obiettivi, descrittori, indicatori, criteri e strumenti di valutazione, standard d'istituto; è responsabile della definizione delle linee guida del Piano di Offerta Formativa; è responsabile della identifica, pianifica e tiene sotto controllo le diverse fasi dei processi di realizzazione ed erogazione dei servizi offerti,
  - pianifica ed esegue le attività di verifica e controllo sui servizi offerti durante tutte le fasi di erogazione degli stessi,
  - pianifica ed esegue le attività di monitoraggio e verifica dei processi necessari all'erogazione dei servizi e dei relativi output,
  - garantisce l'identificazione e la rintracciabilità dei servizi erogati
  - individua le opportunità di miglioramento e di innovazione

al fine di assicurare il regolare svolgimento e l'erogazione dei servizi in conformità:
- alla Politica per la Qualità,
- agli obiettivi stabiliti,
- a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi,
- a quanto stabilito in fase di progettazione e sviluppo dell'offerta formativa nel apposito POF
- ai risultati di apprendimento fissati dallo standard d'istituto in relazione agli input della normativa nazionale ed europea. l'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta" assume come riferimento dei risultati di apprendimento declinati in competenze gli Assi Culturali e le Competenze chiave dell'apprendimento (Raccomandazioni del Parlamento europeo, 2006 e 2008) e l'European Qualification Framework (EQF), nel livello riferito al proprio ordine e grado.

L'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aiotta" adotta, come strumento di monitoraggio dei processi e di verifica e validazione degli esiti, lo strumento "MIZAR", software elaborato dal Polo Qualità di Napoli, in conformità con quanto previsto dall'adesione alla Rete M.U.S.A. per la legittimazione del proprio SGQ.

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

- **i gruppi di insegnanti per Dipartimento** sono responsabili di definire i criteri e gli strumenti di valutazione, gli obiettivi, i traguardi di prestazione in termini di competenza, i descrittori, gli indicatori, le proposte per gli standard d'Istituto, le linee guida e l'impostazione dell'attività didattica per ciascun ambito disciplinare;

- **il GdM** è responsabile dell'attuazione operativa del POF attraverso il monitoraggio dei processi, condotto in relazione agli indicatori di prestazione individuati, allo standard d'Istituto e agli obiettivi di miglioramento;

- **il Consiglio di Classe** è responsabile:
  - dell'impostazione dell'attività didattica per la singola classe,
  - del coordinamento delle iniziative tra i docenti,
  - della verifica del corretto svolgimento dell'attività didattica sia a livello complessivo di classe che per ogni singolo alunno, individuando quando richiesto le opportune attività di recupero,
  - della decisione del giudizio in ogni disciplina e, nello scrutinio finale, della eventuale ammissione o non ammissione degli alunni alla classe successiva;

- **ciascun Docente** ha la responsabilità di:

- pianificare e svolgere in modo efficace l'attività didattica prevista dai programmi ministeriali, dal POF e secondo quanto definito nelle procedure dell'Istituto,
- svolgere periodicamente la verifica sull'efficacia dell'attività svolta rispetto a quanto pianificato e ai traguardi di prestazione individuati, allo scopo di intraprendere le azioni necessarie,
- realizzare le verifiche periodiche secondo le linee guida concordate all'interno dei Consigli di Classe,
- formulare, per lo scrutinio finale, una proposta di giudizio coerente con i criteri di valutazione definiti nel POF,
- riportare sul registro di classe e sul registro personale tutte le informazioni rilevanti per poter ricostruire l'attività svolta in ciascuna classe e le prestazioni dei singoli alunni nel corso dell'anno scolastico.

- **il personale non docente** ha il compito di garantire le condizioni necessarie relativamente ad adempimenti amministrativi, disponibilità dei materiali e delle attrezzature nonché loro funzionamento, pulizia e manutenzione delle strutture tali da assicurare il corretto svolgimento dell'attività didattica;

- **la Segreteria** ha il compito di assicurare la preparazione e la distribuzione di tutti i registri e di tutti i sussidi necessari all'attività didattica.

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

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

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

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

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

tenendo conto di :

- anno del corso,
- indirizzo del corso
- indicazioni ministeriali,
- esperienze precedenti,
- profili di entrata e di uscita per segmento e per classe,
- linee del tema d'istituto

Ancora, si definiscono i criteri di valutazione e il numero minimo e la tipologia di verifiche attraverso la definizione degli indicatori e descrittori dei livelli minimi di prestazione nell'ambito della normativa relativa all'ordine e al grado del sistema d'istruzione interessato (Indicazioni nazionali 59/04, DPR 87/10, DPR 88/10, DPR 89/10 e relative Linee guida).
Nell'ambito delle riunioni per Dipartimento si individuano, inoltre, i sussidi didattici e loro modalità d'uso, nonché le risorse (materiali, attrezzature, competenze esterne) necessarie e per le quali proporre l'acquisto (vedi Capitolo 6 "Gestione delle risorse").
Successivamente, il Consiglio di Classe e/o di interclasse, allo scopo di adattare quanto definito nelle riunioni per Dipartimento a ciascuna classe, partendo dalla valutazione, in particolare, di:

- casi critici (si può parlare di BES?)
- eventuali alunni diversamente abili
- numero dei ripetenti
- eventuali alunni provenienti da classi smembrate o altre scuole
- risultati test d'ingresso e/o delle prime prove
- altre note particolari (supplenze prolungate, insegnanti ancora da designare, ...)

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

Il Consiglio di classe/interclasse procede, inoltre a:

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

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

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

- i livelli di partenza della classe,
- gli obiettivi declinati in competenze e traguardi di prestazione in relazione al curriculum ministeriale e d'Istituto

- le modalità di recupero e/o sostegno,
- gli argomenti da affrontare e i loro contenuti,
- i metodi di insegnamento,
- il tipo di verifiche ed i relativi criteri di valutazione,
- le proposte di attività varie a completamento dell'attività didattica (quali ad es. visite guidate).

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

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

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

Lo svolgimento di un'adeguata ed organica attività didattica è basata:
- sullo sviluppo di unità di apprendimento volte alla costruzione di competenze, autonome sebbene correlate tra loro,
- sulla gestione di ogni singola lezione di cui si compone l'unità di apprendimento e relative verifiche,
- sulla conclusione dell'unità di apprendimento e relative verifiche ,

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

Il regolare svolgimento di tutte le attività didattiche (curricolari ed extracurricolari), prevede, inoltre, l'applicazione delle modalità di controllo dell' alunno in ordine alla sua presenza all'interno dell'Istituto e relativamente a entrata/uscita dallo stesso, al fine di:
- garantire alla famiglia la sicurezza dello alunno e una efficace verifica della frequenza scolastica;
- garantire l'assistenza agli studenti nel caso di spostamenti all'esterno dell'edificio scolastico,

nel rispetto di quanto definito nel vigente Regolamento Interno d'Istituto.
Eventuali non conformità rispetto a quanto definito sono gestite in accordo alle modalità descritte nel Capitolo 8.

- **PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI PROCESSI E DEI RELATIVI OUTPUT**

L'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta" ha individuato e definito le modalità per il monitoraggio e il controllo dei processi ritenuti fondamentali per la qualità dei servizi forniti e dei risultati raggiunti, in termini di livelli di apprendimento e competenze acquisite dallo alunno, al fine di:
- attuare le opportune azioni correttive o di miglioramento delle prestazioni di tali processi in relazione agli obiettivi definiti,
- attuare gli opportuni interventi di recupero per gli studenti.

Processo	Modalità di controllo e responsabilità
Pianificazione dell'attività didattica	I Piani di Lavoro di ciascun docente sono verificati dal Dirigente Scolastico in relazione alla loro corrispondenza alle indicazione ed ai programmi ministeriali, agli obiettivi definiti, alla coerenza della tempistica e dei supporti adottati. La registrazione del controllo è evidenziabile dal visto di approvazione del Dirigente Scolastico apposto sugli stessi Piani di Lavoro
	Periodicamente ciascun docente effettua la valutazione circa l'andamento ed il grado di attuazione rispetto a quanto pianificato. Al termine dell'anno scolastico, inoltre, ogni docente elabora una relazione finale nella quale documenta la verifica del raggiungimento degli obiettivi pianificati. Al termine dell'anno scolastico, inoltre, ogni docente elabora una relazione finale nella quale documenta la verifica del raggiungimento degli obiettivi pianificati

Processo	Modalità di controllo e responsabilità
Realizzazione dell'attività didattica per le singole classi	Il Dirigente Scolastico può, a campione e a sua discrezione, verificare periodicamente il corretto svolgimento dell'attività didattica secondo quanto definito nel Piano di Lavoro di ogni docente.
Processo	**Modalità di controllo e responsabilità**
Realizzazione dell'attività didattica per l'Istituto	Il GdM e il RGQ relazionano annualmente al Collegio Docenti sui risultati dell'attività didattica per l'intero Istituto in termini di obiettivi raggiunti, apprendimento alunni, efficacie ed efficienza dei metodi e degli strumenti adottati, rispondenza dell'agito al dichiarato
Processo	**Modalità di controllo e responsabilità**
Gestione delle valutazioni complessive	Ciascun docente effettua le verifiche di valutazione finale del livello di apprendimento e dei traguardi di competenza degli alunni, svolte a fine trimestre/quadrimestre e a fine anno scolastico.
	Il Dirigente Scolastico, verificando ed approvando il Piano di Lavoro di ciascun docente, verifica la coerenza dei criteri e delle modalità di valutazione stabiliti dal docente con: quanto definito nella Carta dei Servizi, i criteri generali approvati dal Collegio Docenti con il P.O.F., i criteri di valutazione, gli obiettivi e le competenze da raggiungere concordate nelle riunioni di Dipartimento e le specifiche ministeriali. L'attestazione del controllo è evidenziata dalla firma apposta sul Piano di Lavoro da parte del Dirigente Scolastico.
Processo	**Modalità di controllo e responsabilità**
Gestione delle valutazioni complessive	Il corretto svolgimento delle attività di valutazione complessiva degli alunni è verificato dal Dirigente Scolastico che partecipa direttamente, o tramite un suo delegato, a tutte le riunioni di scrutinio di fine periodo o di fine anno, allo scopo di assicurare l'adozione dei criteri riportati nel POF, e favorire una valutazione oggettiva ed equilibrata delle prestazioni di ogni alunno. La registrazione di tali controlli è documentata tramite il verbale del Consiglio di Classe/interclasse riunito per le operazioni di scrutinio e il verbale del Collegio Docenti, al quale il Dirigente Scolastico relaziona annualmente. Il Dirigente Scolastico verifica, inoltre, i tabelloni dei giudizi esposti a fine anno prima della loro pubblicazione
Processo	**Modalità di controllo e responsabilità**

Gestione Progetti e/o iniziative inerenti il POF	Ciascun docente incaricato come gestore di processo della gestione dell'iniziativa / progetto deve verificare e relazionare sull'efficacia di quanto svolto e sulle opportunità di miglioramento ed innovazione emerse ed eventualmente implementate.
	Sulla base delle relazioni finali e di ulteriori eventuali controlli ritenuti opportuni, il Dirigente Scolastico relaziona annualmente al Collegio Docenti in merito al corretto svolgimento delle singole iniziative / progetti previsti dal POF. La registrazione di tali controlli è documentata dal verbale del Collegio Docenti

Processo	**Modalità di controllo e responsabilità**
Realizzazione dell'attività didattica per le singole classi	Ciascun docente effettua la verifica periodica degli apprendimenti e dei traguardi di competenza raggiunti dagli alunni, in modo da assicurare che tale processo costituisca un momento di riscontro utile e costruttivo sia per il docente, per riorganizzare, se necessario, l'attività didattica, sia per gli alunni, come un momento di conferma delle proprie capacità o di scoperta dei propri limiti o carenze e stimolo per un eventuale incremento del proprio impegno. La realizzazione e il risultato di tali verifiche è documentato tramite il registro personale del docente e il registro della classe.
	Durante tutte le riunioni dei Consigli di Classe/interclasse/diparteimento ciascun docente relaziona circa l'andamento delle attività di propria competenza e segnala eventuali criticità. Il Consiglio di Classe/interclasse/diparteimento verifica il corretto svolgimento dell'attività didattica nella singola classe in termini di coordinamento tra docenti, obiettivi raggiunti, apprendimento degli alunni. La registrazione di tali verifiche è documentata dai relativi verbali delle riunioni.

L'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta" effettua, inoltre, il monitoraggio delle prestazioni complessive dei propri processi attraverso l'individuazione e il monitoraggio di opportuni indicatori in relazione agli indicatori chiave di prestazione (cfr. Capitolo 8 del presente Manuale) agli obiettivi di miglioramento definiti (cfr. Capitolo 9 del presente Manuale); gli indicatori stabilmente identificati sono:

- Il numero di iscrizioni in relazione ai passati anni scolastici;
- Il successo finale degli alunni per classe;
- La percentuale di alunni che presentano difficoltà in alcune discipline;
- I dati sul rapporto degli utenti e degli operatori con DS e DSGA;
- I dati sul rapporto con i docenti e con gli altri operatori della scuola;
- Il numero di reclami effettuati;
- Il numero di alunni trasferiti;
- Il numero dei docenti in mobilità;
- Il numero di alunni partecipanti a progetti e laboratori extracurricolari;
- La percentuale di utilizzo dei vari laboratori dei plessi (palestra, laboratorio scientifico, linguistico, multimediale, artistico, musicale, sala lettura, biblioteca, aula psicomotricità);
- I dati sul grado di soddisfazione di studenti e famiglie riguardo alla partecipazione alla vita scolastica e all'andamento generale dell'istituzione.

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

- risultati ottenuti dagli alunni nel corso dell'anno scolastico,
- risultati ottenuti alle prove Invalsi
- risultati ottenuti dagli alunni nel successivo ordine di scuola.
    - Rileva il numero di richiesta di nulla osta
    - Trasferimenti docenti
    - Numero di reclami del personale interno e dei genitori

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

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

- numero delle non conformità rilevate durante l'erogazione del processo
- rispetto della tempistica
- conformità dei prodotti alle specifiche ed ai requisiti
- puntualità e completezza della comunicazione

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

L'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta" effettua inoltre monitoraggi rispetto ad indicatori di processo individuati annualmente in base al POF; verifica la rispondenza dei servizi offerti alle esigenze e alle aspettative delle Parti interessate, mediante la realizzazione di opportune indagini sulla loro soddisfazione, gestite secondo quanto definito nel capitolo 8 del presente Manuale.

- **PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: CONTROLLO DEGLI STRUMENTI DI VERIFICA E VALIDAZIONE DEI PROCESSI**

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

Per la misurazione delle proprie prestazioni l'Istituto adotta, come strumento di monitoraggio dei processi e di verifica e validazione degli esiti, lo strumento "MIZAR", software elaborato dal Polo Qualità di Napoli, per la legittimazione del proprio SGQ e ne verifica periodicamente l'aggiornamento.

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

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

- delle attività svolte,
- dei docenti interessati,
- di tutta la documentazione prodotta durante l'anno scolastico, secondo i criteri di seguito descritti

  ☆ fattibilità, trasmissibilità e condivisibilità

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

La documentazione relativa a ciascuna classe e sezione (registri di classe, verbali dei Consigli di Classe) è identificabile attraverso l'indicazione su ciascun documento della dalla lettera o dalla sezione di appartenenza e dalla specifica del plesso a cui appartiene e dell'anno di corso.
Tutto il materiale prodotto dalla classe o sezione è identificato con le stesse modalità.

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

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

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

La documentazione viene archiviata nel Fascicolo Personale dell'alunno, dove viene conservata per tutta la durata della sua permanenza nell'Istituto, per essere trasmessa, a conclusione del percorso formativo, al successivo grado di istruzione.

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

L'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aiotta" identifica, verifica, protegge e salvaguarda le proprietà delle PI messe a disposizione per essere utilizzate dalla comunità scolastica, in particolare le quote delle iscrizioni, delle gite, delle assicurazioni che vengono amministrate secondo il regolamento di contabilità.
Nel caso in cui l'Istituto si trovi ad utilizzare documenti di proprietà dell'utente, questi saranno identificati, immagazzinati e, nel caso di danneggiamenti o perdite, sarà data immediata comunicazione all'utente

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

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

Obiettivo di tale validazione è valutare:
- le risorse utilizzate,
- le procedure stabilite,
- i criteri di rintracciabilità adottati,

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

- **PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: GESTIONE DEL MIGLIORAMENTO CONTINUO**

La pianificazione, gestione ed erogazione del miglioramento continuo, identificato dall'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aiotta" come fattore strategico per il conseguimento del successo durevole, è esposta nel Capitolo 9 del presente Manuale.
Vengono individuati come Gestori di processo, responsabili dell'individuazione e della condivisione delle opportunità di miglioramento:

ATTIVITA'/PROCESSO	GESTORE
Progettazione POF	Funzione Strumentale al Pof
Erogazione POF	D.S., F.S. al POF, GdM
Progetti extracurricolari	Responsabili di progetto
Controllo e verifica dei processi	D.S., GdM, FS alla "Qualità", FS al Pof
Monitoraggio, analisi e riesame	
Validazione delle attività	
Piano di Miglioramento	RQS
Servizi amministrativi	D.S.G.A.,
Comunicazione	D.S., ATA, FS alla comunicazione
Apprendimento	D.S., Docenti, GdM
Innovazione	D.S., GdM, Responsabili di progetto

Il GdM evidenzia e segnala le opportunità di miglioramento e di innovazione emergenti in fase di implementazione dell'attività e di erogazione del servizio
Ne valuta l'impatto e riferisce sugli eventuali rischi di una loro attuazione
In sede di relazione finale sull'attività fornisce dati e proposte utili alla individuazione delle priorità e alla stesura del Piano di Miglioramento.

7.3 RESPONSABILITA' ED AUTORITA' RELATIVE AI PROCESSI
L'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aiotta" si è dotato di una organizzazione che tenga conto della sua dinamicità e che sia strutturata per future esigenze.
Le varie attività svolte nell'Istituto sono state pertanto suddivise tra i vari collaboratori attraverso l'assegnazione di precisi compiti.
L'organizzazione dell'Istituto è descritta mediante un **Organigramma funzionale** dove sono definite le varie competenze e responsabilità di chi opera nella struttura e che in modo diretto o indiretto hanno influenza sulla Qualità, precisando i reciproci rapporti di dipendenza.
In particolare sono state prese in considerazione le seguenti funzioni:

- Direttiva
- Docente
- Non docente

Che collaborano e interagiscono con gli Organi Collegiali:

- Consiglio d'Istituto
- Giunta
- Collegio docenti
- Consiglio di classe e d'interclasse
- Dipartimento
- Commissioni

Nell'ambito di ogni funzione sono stati predisposti dei **Mansionari**, che fanno riferimento ai contratti di lavoro, e che elencano le attività e le responsabilità dei vari addetti nelle singole funzioni dell'Istituto. Questi documenti sono gestiti direttamente dalla Direzione.
Attraverso **Lettere d'incarico,** destinate ai singoli collaboratori, sono assegnate dalla Direzione **Responsabilità** e **Autorità**. Annualmente la Direzione verifica l'attualità di tutti i Mansionari e apporta le variazioni che ritiene più opportune in funzione delle modifiche organizzative o funzionali che si dovessero rendere necessarie per garantire la soddisfazione dei clienti/Parti Interessate, in armonia con gli obiettivi fissati nel Piano della Qualità.

- Il controllo della qualità garantisce l'esecuzione di una serie di attività e quindi è necessario regolare all'interno della struttura organizzativa dell'Istituto:
- I doveri e le autorità assegnati ad ogni collaboratore
- Le autorizzazioni a prendere decisioni relative ad azioni correttive
- I rapporti e le responsabilità fra differenti persone
- La comunicazione tra i vari collaboratori
- Il modo come viene assicurato l'addestramento e la formazione del personale
- La documentazione delle misure di controllo della qualità
- Gli indicatori di qualità.

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

A ogni funzione sono stati assegnati compiti e responsabilità precise con lo scopo di suddividere le attività e fornire l'autorità necessaria per attuare i controlli previsti.
La **Matrice delle Responsabilità (MR)** riporta in forma sintetica le responsabilità, l'autorità e le relazioni tra le principali funzioni, soprattutto per quanto riguarda le attività che hanno diretta influenza sulla qualità (cfr. Allegato).
Maggiori dettagli sono forniti nelle singole sezioni nel Manuale della Qualità e che queste siano state recepite nel modo corretto e mantenute durante lo svolgimenti di tutti i compiti a loro assegnati.

- **MANSIONI E COMPITI**

Si aggiunge quanto al punto 5.3

- **RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE.**

A questo scopo la Direzione dell''I.C. "28 Giovanni XXIII-Aiotta". ha conferito al Responsabile Sistema Qualità il preciso mandato per raggiungere i seguenti obiettivi:

- ☆ Dare continuità alla missione, politiche di qualità e obiettivi generali
- ☆ Garantire il mantenimento degli standard qualitativi per il servizio fornito e tendere al loro miglioramento
- ☆ Offrire un servizio conforme ai requisiti di legge e regolamenti nazionali
- ☆ Monitorare con indicatori gli obiettivi della qualità
- ☆ Attenersi ai principi di efficienza, efficacia ed economicità di gestione
- ☆ Rispettare i criteri di tutela dell'ambiente, del posto di lavoro, dell'integrità dell'individuo
- ☆ Conformare il Sistema di Gestione per la Qualità al modello contenuto nella norma di riferimento UNI EN ISO 9004:20009
- ☆ Conformare il Sistema di Gestione per la Qualità alla normativa Regionale
- ☆ Controllare il livello di Customer Satisfaction
- ☆ Predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica del Manuale della Qualità
- ☆ Predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica delle Procedure Operative

- ☆ Coordinare le verifiche ispettive interne ed esterne del Sistema di Gestione per la Qualità
- ☆ Elaborare le statistiche per la qualità
- ☆ Monitorare con indicatori tutti i processi definiti nel sistema
- ☆ Promuovere la consapevolezza dei requisiti dello studente in tutto l'Istituto.

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

- **DICHIARAZIONE DI AUTORITÀ.**

La Direzione dell'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aiotta" delega al Responsabile Sistema Qualità, in qualità di Rappresentante della Direzione, la responsabilità di promuovere e verificare, presso tutte le funzioni dell'Istituto, le attività che influenzano la qualità dei servizi erogati.
Il Rappresentante della Direzione nella funzione di Responsabile Sistema Qualità, coadiuvato dal Team di lavoro per la Qualità (nell'IS in oggetto "Gruppo di Miglioramento), ha il compito di garantire l'adeguatezza e la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità agli standard normativi di riferimento.
Al Responsabile Sistema Qualità è garantita la sufficiente autonomia e autorità organizzativa per:

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

A fronte di tale delega, il Responsabile Sistema Qualità è responsabile nei confronti della Direzione del corretto funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità e all'andamento qualitativo dei processi e servizi.
Il Responsabile Sistema Qualità ha il compito di aggiornare la Direzione sullo stato del Sistema di Gestione per la Qualità mediante relazioni periodiche.

Allegati: ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA
PO.08 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO ATTIVITA' DIDATTICHE
PO. 09 STESURA DEL POF

STRUMENTI CAPITOLO 7

1. FORMAT DI LETTERA DI INCARICO
2. MATRICE DELLE RESPONSABILITA'
3. PATTO DI CORRESPONSABILITA'
4. STRUMENTO DI CONTROLLO DEI PROCESSI

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

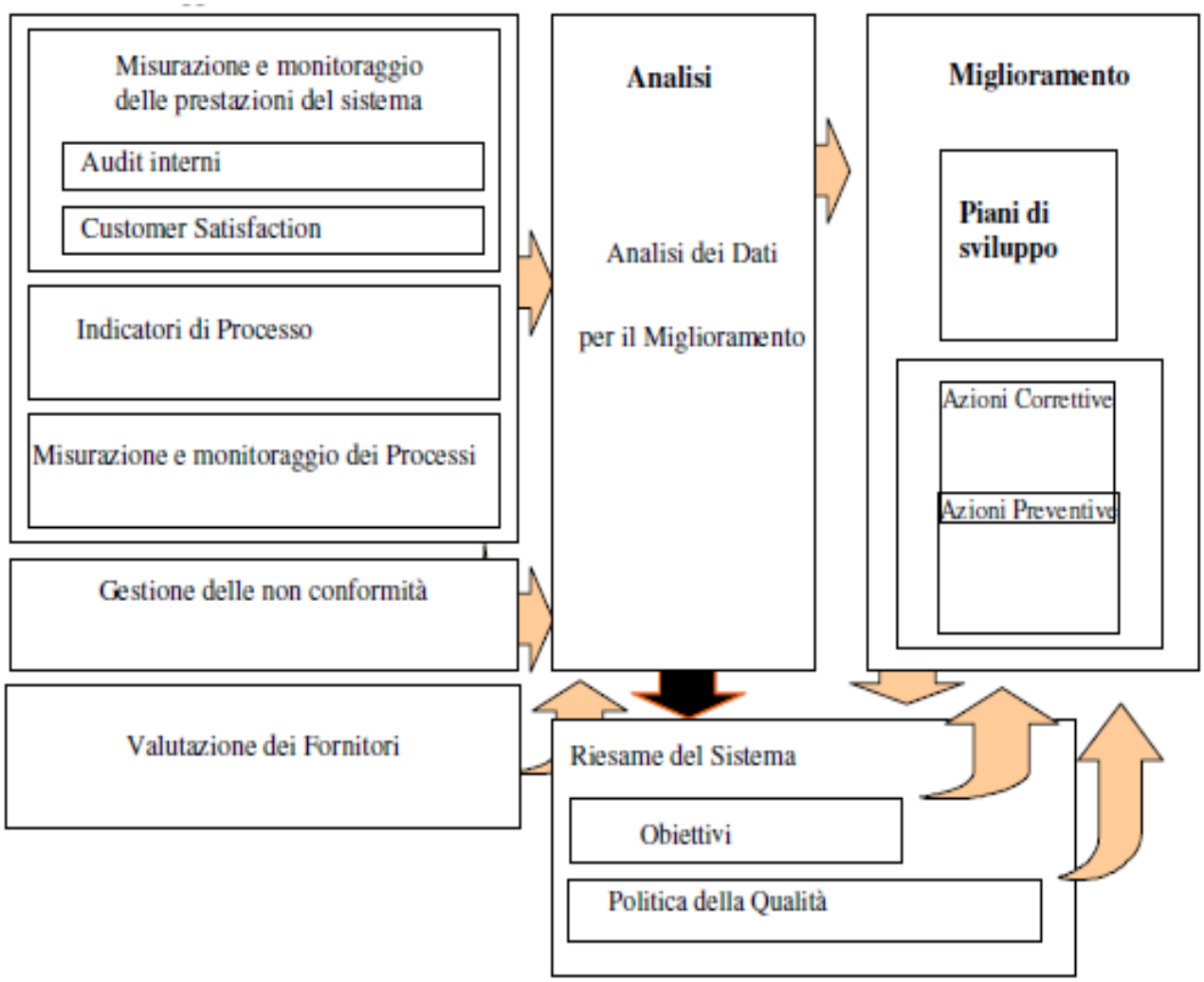
8.4 ANALISI

8.5 RIESAME DELLE INFORMAZIONI PROVENIENTI DA MONITORAGGIO, MISURAZIONE ED ANALISI

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

8.1 GENERALITA'

L'Istituto ha definito e pianificato attività di autoanalisi e autovalutazione supportate da un sistema di monitoraggio, misurazione, analisi e riesame che consente di identificare opportunità di miglioramento, stabilire le priorità per il miglioramento e i relativi piani d'azione.
Questo sistema di autoanalisi e di autovalutazione si integra con il Sistema Nazionale di Valutazione (SNV) come richiesto dalla normativa vigente, soprattutto nel suo orientamento verso il miglioramento continuo dei risultati scolastici, obiettivo strategico dei servizi.
Lo schema generale del processo è schematizzabile come segue.



8.2 MONITORAGGIO

Il monitoraggio rappresenta per l'istituto il momento centrale in cui-attraverso il controllo dei processi-emerge come e quanto la governante della scuola sia efficace ed efficiente nell'implementazione delle attività
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.

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.

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 GdM verifica periodicamente l'andamento dei processi mediante le informazioni e i dati raccolti, anche tramite audit interni, e il Responsabile della qualità ne coordina la sintesi, la diffusione e la presentazione al Dirigente scolastico per il processo di riesame da parte della direzione.
L'intero processo è organizzato e gestito in modo da assicurare che:

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

L'attività di controllo di conformità e di efficacia viene applicata ai processi interni di progettazione, pianificazione e realizzazione del servizio e sui risultati degli stessi tramite opportuni indicatori.
Il sistema dei controlli è configurato in modo tale che siano aggiornati, elaborati, resi accessibili e analizzati i dati e le informazioni che nel suo ambito vengono prodotti.

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

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

La misura della soddisfazione dei portatori d'interesse interni ed esterni è effettuata con varie azioni di monitoraggio che vanno dai periodici incontri scuola - famiglia 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

L'Alta Direzione ha la responsabilità di identificare annualmente le aree da sottoporre ad audit interni, in funzione del conseguimento degli obiettivi strategici di breve e lungo periodo.
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 -Gestione degli Auditi interni**

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:

- Il controllo sugli apprendimenti degli alunni in relazione agli obiettivi definiti viene effettuato dalle interclassi ogni volta che si riunisce (bimestralmente). Si procede alla rilevazione di una valutazione generale della classe e alla segnalazione di casi particolarmente problematici Quando viene riscontrata una difformità tra i risultati attesi e quelli ottenuti, l'interclasse elabora una strategia di intervento per rendere più efficace il percorso formativo.
- Le informazioni, raccolte dal presidente dell'interclasse, sono registrati a verbale in modo che si possa verificare la validità delle decisioni nelle interclassi successive.
- 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, che possono essere espressi sia attraverso misure numeriche che evidenze osservabili

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 periodicamente 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 delle parti interessate interne ed esterne;
- dell'importanza, per l'organizzazione, dei singoli prodotti, sia nel presente sia nel futuro;
- delle mutevoli condizioni del contesto;
- dell'efficacia ed efficienza dei processi;
- dell'utilizzo efficace ed efficiente delle risorse;
- dei requisiti cogenti, ove applicabili, intesi come obiettivi delineati dal Sistema Nazionale di Valutazione

Gli indicatori di riferimento dell'I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta" sono quali/quantitativi e comprendono:

- Il numero di iscrizioni in relazione ai passati anni scolastici;
- Il successo finale degli alunni per classe;
- I dati delle rilevazioni INVALSI
- La percentuale di alunni che presentano difficoltà in alcune discipline;
- Il rapporto degli utenti e degli operatori con DS e DSGA;
- Il rapporto con i docenti e con gli altri operatori della scuola;
- Il numero di reclami effettuati;
- Il numero di alunni trasferiti;
- Il numero dei docenti in mobilità;
- Il numero di alunni partecipanti a progetti e laboratori extracurricolari;
- La percentuale di utilizzo dei vari laboratori dei plessi (palestra, laboratorio scientifico, multimediale, artistico, musicale, sala lettura, biblioteca, aula psicomotricità);
- Il grado di soddisfazione di studenti e famiglie sulla partecipazione alla vita scolastica e sull'andamento generale dell'istituzione.

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 interni sono preferibilmente condotti da persone non coinvolte come responsabili diretti 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 e di miglioramento messe in atto, da cui l'organizzazione può trarre informazioni sulla capacità di conseguire obiettivi
I dati emersi da tali indagini vengono raccolti, tabulati, trasformati in grafici dalla RGQ per renderli di più immediata lettura ed analizzati dal gruppo di miglioramento, dalla RGQ e dalla FS per il POF.

Dalle verbalizzazioni di tali incontri si possono:
- individuare potenziali problemi
- individuare aree di miglioramento
- sviluppare nuove strategie e/o migliorare quelli esistenti

al fine di raggiungere un maggior grado di soddisfazione ed un miglioramento del clima organizzativo, così come indicato nel capitolo 5 paragrafo 5.6.

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.
- ⇨ progettare le azioni di miglioramento;
- ⇨ adempiere alle richieste del Sistema Nazionale di Valutazione

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.

E' responsabilità dell'Alta Direzione e compito del RQS che i risultati degli audit siano conosciuti e diffusi – nelle loro linee generali – all'interno ed all'esterno della scuola, disponibili per tutti i portatori di interesse

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

- Il DS è responsabile, di decidere il Piano Annuale della Qualità, in cui sono definiti gli obiettivi e gli indicatori di prestazione da tenere sotto controllo.
- Il RGQ e il GdM sono responsabili :
  - dell'attivazione di pratiche di autovalutazione per individuare i propri punti di forza e di debolezza.
  - di effettuare proposte di miglioramento.
  - di proporre percorsi di innovazione didattica.
- Il Collegio Docenti approva tale percorso e lo adotta come riferimento nel quotidiano.
- I docenti sono responsabili dell'attivazione di tale percorso.
- Il personale ATA amministrativo è responsabile della raccolta di dati e dell'archiviazione della documentazione

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 e di seguito descritte nel dettaglio nella Procedura P VI "Gestione degli audit interni".

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

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, su input dell'Alta Direzione, dal Responsabile Qualità Scuola, quando si sospetti l'esistenza di condizioni negative per la qualità o in seguito all'applicazione di azioni correttive e/o di miglioramento di considerevole impatto sul SGQ, o anche a fronte di importanti cambiamenti strutturali ed organizzativi.

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 alcune 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 PO03 Gestione degli audit interni. 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 dell'audit

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 Qualità Scuola, condivisi con il GdM 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, o in relazione agli obiettivi strategici proposti dal SNV.
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 PO 05 "Azioni preventive e correttive ".

8.3.4 AUTOVALUTAZIONE

L'autovalutazione è un esame 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 dati raccolti sono usati ed integrati per la compilazione degli strumenti di valutazione eventualmente previsti dal SNV.

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,
- riconoscere le migliori prassi,
- identificare le opportunità di miglioramento,
- 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
- allineare i propri obiettivi con il SNV

8.3.5 BENCHMARKING

Sulla base delle problematiche riscontrate vengono impostate le azioni di miglioramento, indirizzate a correggere le situazioni che generano disagio e scarsa soddisfazione, promuovendo azioni per raggiungere nuovi obiettivi di efficacia e di efficienza. Il tema "Miglioramento" rende il "sistema scuola" dinamico e non statico.

8.4 ANALISI

L'alta direzione analizza le informazioni raccolte dal monitoraggio, identifica rischi ed opportunità, ne valuta l'impatto sulla politica e sulla strategia adottata e predispone piani per la loro gestione.
L'analisi delle informazioni raccolte consente di assumere decisioni basate su dati di fatto, relativamente ad aspetti di strategia e di politica quali:

- le modifiche potenziali nelle esigenze e nelle aspettative delle parti interessate, nel lungo periodo;
- i prodotti e le attività esistenti che al momento forniscono il massimo valore aggiunto per le sue parti interessate;
- i nuovi processi ed attività 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 a disposizione, che potrebbero influire sull'organizzazione.

8.5 RIESAME DELLE INFORMAZIONI PROVENIENTI DA MONITORAGGIO, MISURAZIONE EANALISI

Miglioramento continuo
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 Gruppo di Miglioramento.
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.

Azioni di miglioramento

Sono le azioni individuate dal Dirigente scolastico in collaborazione con il Gruppo di Miglioramento, le FF.SS. e RGQ in sede di Riesame della Direzione, sulla base dei dati raccolti e delle relative analisi..
La stesura del "Piano di Miglioramento" prevede:

- L'analisi delle criticità emerse
- La gerarchizzazione dei punti critici da analizzare
- l'analisi delle cause dei problemi
- la definizione delle azioni ritenute più opportune
- l'attuazione di tali azioni
- La verifica della validità di tali azioni.
- L'eventuale ripianificazione delle azioni

Si tratta di azioni strategiche, che vengono descritte nello stesso Verbale di Riesame, riportando i tempi e le modalità di attuazione. Le azioni di miglioramento sono sottoposte alla visione del Collegio dei Docenti dal quale devono essere condivise e approvate.

Tali azioni verranno, in seguito, monitorate e i risultati analizzati e discussi, effettuando così
- la registrazione dei risultati ottenuti
- la valutazione dell'efficacia dei risultati ottenuti

Le modalità di gestione delle Procedura di monitoraggio sono descritte nella procedura **P06 Monitoraggio e Analisi dei dati.**

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

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

Pertanto risultato di tali riunioni di riesame è:
- l'analisi e la definizione delle aspettative e dei bisogni delle Parti interessate;
- l'analisi e la definizione dell'evoluzione del contesto;
- la definizione di nuovi obiettivi per il miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione e dei processi;
- strategie ed iniziative per il miglioramento della soddisfazione delle Parti interessate;
- pianificazione delle future esigenze di risorse.

Il verbale di Riesame è:
- redatto dal Responsabile Qualità Scuola,
- verificato ed approvato dal Dirigente Scolastico,
- archiviato presso l'ufficio di dirigenza..

Procedura di riferimento:

PO 03 – Audit interni

PO 04 - Azioni correttive e preventive.

PO 05 - Gestione delle non conformità.

PO 06 - Monitoraggio e Analisi dei dati

.

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 NA
NOMINATIVO	Angelina Nocera	Silvana Casertano	Angela Orabona
DATA			
FIRMA			

9.1 GENERALITA'

Nel presente capitolo sono definite le modalità e le procedure identificate dall'I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta" di Napoli per ottenere il successo durevole attraverso un costante e strutturato processo di miglioramento continuo dell'organizzazione e 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. Il quadro normativo è quello tracciato dalla legge 107/2015, dalla Direttiva n. 11 del 18 settembre 2014 – Priorità strategiche del Sistema nazionale di Valutazione per gli anni scolastici 2014/2015, 2015/2016 e 2016/2017, dalla Nota DPR 28 marzo 2013, n. 80 – Regolamento sul sistema nazionale di valutazione, dal D.P.R. 28 marzo 2013, n. 80 sui Piani di Miglioramento.

Questa finalità è ottenuta attraverso:

- Il monitoraggio dei processi e la raccolta di dati sulle prestazioni dell'Istituto facendo riferimento agli Indicatori chiave di prestazione prescelti ed indicati nel capitolo 8.3.2;
- La condivisione dei dati ottenuti con le parti interessate pertinenti;
- La formulazione e l'attuazione condivisa di piani di miglioramento, innovazione, apprendimento basati su giudizi informati e sulla individuazione di priorità;
- La progettazione, l'implementazione e il monitoraggio di azioni di miglioramento, innovazione e apprendimento;
- Il coinvolgimento attivo e l'assunzione di responsabilità di tutte le parti interessate nel cogliere, comunicare e valutare le opportunità di miglioramento, innovazione, apprendimento che emergono durante la gestione dei processi;
- La pianificazione e l'implementazione di azioni mirate di comunicazione e di condivisione delle azioni di miglioramento, innovazione e apprendimento con le parti interessate;
- La valutazione dell'impatto delle azioni di miglioramento, delle innovazioni e dell'apprendimento organizzativo sugli esiti dei processi.

I campi di applicazione sono:

- Il servizio didattico
- I servizi a sostegno della didattica

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 a partire da quanto emerso dal RAV e dalle altre eventuali fonti di auto ed eterovalutazione

Si elencano i responsabili coinvolti nella stesura del Piano di Miglioramento con i campi di intervento p.e. sono:

Dirigente Scolastico	Il dirigente scolastico presiede le riunioni del GdM, facilita la comunicazione ed incoraggia la procedura di miglioramento, supervisiona le schede per i vari monitoraggi e, in collaborazione con il GdM e le FFSS alla Qualità e al Pof, gerarchizza le criticità emerse dai monitoraggi.

Referente alla Qualità	Segue la progettazione, l'implementazione e il monitoraggio dei processi di miglioramento. Comunica i risultati delle indagini attraverso la creazione di grafici, inoltre archivia e rende disponibile ed accessibile la relativa documentazione
Gruppo di Miglioramento	Effettua attività di studio e di ricerca sull'innovazione metodologica e disciplinare al passo con le nuove norme Propone la ricerca didattica e valutativa Elabora e collabora alla costruzione del curricolo verticale infanzia-primaria-secondaria di 1° grado. Promuove percorsi di autoanalisi e autovalutazione d'istituto. Collabora attivamente per la strutturazione delle schede di monitoraggio e per la loro somministrazione e raccolta. Formalizza le proposte delle azioni di miglioramento. Struttura le schede didattiche da somministrare agli alunni.
FS al Pof	Ha il compito di coordinare i lavori di Programmazione-Stesura-Aggiornamento e Monitoraggio del POF. Ha funzione di Supporto-Collaborazione-Coordinamento con il team delle FF.SS.Si occupa, in collaborazione con il GdM, della costruzione di Curricoli e dei processi inerenti la Valutazione degli alunni. Insieme al DS promuove le attività di Ricerca, di Sperimentazione, di Innovazione, di Sviluppo.
F.S. alla Comunicazione e Sito Web	A questa figura sono assegnati i compiti di GESTIONE E MANUTENZIONE DEL SITO WEB Archiviazione, Aggiornamento continuo e costante, Pubblicazione di circolari interne ed esterne, avvisi, comunicazioni varie, Aggiornamento e cura: Area Trasparenza, Area Riservata, Albo Sindacale, Area genitori, Area Territorio, Rubrica "Accade in Città", Area Didattica e relativa Banca Dati: Concorsi/Progetti, Pagine a tema, Iniziative e Attività con relative documentazioni e materiali, Riprogettazione del BLOG
F.S. all' Innovazione e Inclusione	A questa figura sono assegnati i compiti di : Implementazione della didattica per competenze in ottica inclusiva, Progettazione/Innovazione di luoghi per favorire la didattica laboratoriale, Monitoraggio delle assenze per la scuola primaria e secondaria di primo grado, Interventi verso le famiglie degli alunni a rischio di non ammissione, Raccordo con i Servizi Sociali territoriali; Azioni di assistenza alla famiglia ed agli alunni, per rimuovere ostacoli alla frequenza regolare e proteggere e potenziare il processo di crescita e apprendimento dei minori, Referenza dello sportello didattico per il recupero strumentale, con risorse interne ed operatori esterni e pianificazione di attività relative allo studio assistito; Predisposizione della partecipazione degli alunni a concorsi, olimpiadi, borse di studio; Attivazione di una piattaforma di condivisione di materiali tra i docenti; Coordinamento iniziative di formazione docenti e personale scolastico; Monitoraggio progettazione collegata alle Lim presenti nell'istituto; Monitoraggio del Piano Nazionale Scuola Digitale; Registro elettronico-Progettazione e gestione della piattaforma scuola famiglia; Innovazione e attività motorie: orientamento e avviamento alle attività sportive
Referente alla Multimedialità	Si occupa dell'implementazione delle N.T nell'area didattica supportando le richieste dei docenti.
Collegio Docenti	Esamina e discute i risultati ottenuti, fornendo indicazioni e proposte da attuare per il miglioramento.

Gli indicatori chiave di prestazione vengono individuati attraverso il RAV, permettendo così di tracciare il ritratto della scuola. Nel RAV sono compresi indicatori di prestazione istituzionali ed indicatori individuati dalla scuola, specificamente scelti in base al progetto formativo descritto dal Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF).
Le azioni di miglioramento vengono effettuate facendo riferimento agli indicatori-chiave di prestazione descritti nel capitolo 8 al punto 8.3.2.

La stesura del Piano di Miglioramento è articolata attraverso le seguenti fasi:
Le aree di debolezza sono state rilevate attraverso l'analisi dei dati ricavati a partire da quanto emerso dal RAV e dalle altre eventuali fonti di auto ed etero valutazione come le diverse azioni di monitoraggio, strutturate anche con strumenti diversi integrati tra loro:

- software "Cometa";
- schede curate da: FS al POF, dalla RGQ e GdM ed approvate dal DS, somministrate a "tappeto" a tutto il personale docente;
- schede fornite dal "Polo Qualità di Napoli" e somministrate agli stekeholders esterni (es. fornitori);
- scheda di autodiagnosi d'istituto compilata per i PON;
- prove di ingresso per le classi I della scuola primaria e SSIG e di uscita per tutte le altre classi della scuola primaria.
- prove nazionali I.N.Val.S.I.;
- monitoraggio degli output e out come degli alunni in uscita dal Circolo, per il successivo triennio.

I risultati emersi dai monitoraggi serviranno per la compilazione del PdM
Stabilita la percentuale sotto la soglia della quale si può parlare di area critica, tali informazioni, all'interno del GdM, vengono:

- gerarchizzate stilando un quadro sinottico delle attività individuandone le priorità.attribuendo ad ogni criticità un valore da 1 a 6.
- Inserite in una tabella che indica la fattibilità, tenendo conto delle risorse umane e finanziare (di tali criticità vengono analizzate le cause e proposte delle soluzioni stabilendo un piano delle attività e gli obiettivi misurabili di miglioramento) .
- Stabilite le aree di intervento si passa a proporre le azioni per la risoluzione o il miglioramento della criticità.
- Stesura di un piano delle attività nel quale valutato anche l'impatto che tali azioni avrebbero sull'azione di miglioramento.
- Vengono stabilite i tempi e le modalità di verifica utilizzando il grafico GANTT

Tutto il lavoro, svolto all'interno di incontri sistematici del GdM con la RGQ e presieduto dalla DS, è verbalizzato ed inserito nell'area riservata del sito dell'istituto.

Inoltre, gli esiti, vengono presentati nell'ultimo Collegio Docenti dell'anno in corso e ripresi nel nuovo Collegio insediato nell'anno successivo, per la messa in atto delle azioni dovute (preventive, correttive, di miglioramento).

9.3 INNOVAZIONE

9.3.1 GENERALITA'

L'I.C "28 Giovanni XXIII-Aliotta" 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 così come sono espresse dai risultati del RAV e dagli obiettivi di miglioramento. 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 , promuovendo la crescita, nella cultura dell'organizzazione, il valore del miglioramento continuo attraverso:

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

9.3.2 APPLICAZIONE

L'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta" identifica come campi di applicazione di processi innovativi:

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

9.3.3 TEMPISTICA

Dopo la stesura del RAV e l'individuazione degli obiettivi di miglioramento l'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta" 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, il responsabile Progetto P.O.F e il RGQ. forniscono al Collegio dei docenti una valutazione sul possibile impatto delle azioni in termini di risultati e sulla loro fattibilità, in particolare 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

I processi innovativi da implementare e le innovazioni da attuare, rapportati agli Indicatori chiave di prestazione prescelti e agli obiettivi di miglioramento, sono stabiliti dal Dirigente Scolastico sulla base dell'individuazione e della gerarchizzazione operata dal Gruppo di Miglioramento, ed i risultati di:

- Monitoraggi d'istituto;
- Audit interni;
- Autovalutazione condotta con il RAV
- Benchmarking;
- Indagini sulle aspettative, i bisogni e la soddisfazione delle parti interessate pertinenti;
- 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;

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

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

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

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

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 (FS al PTOF-RGQ)	- 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 miglioramento del processo stesso e della sua integrazione con gli altri.

Durante la riunione di Riesame annuale (cfr. Capitolo 8 del presente Manuale).
Le innovazioni così 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:

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

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

9.3.5 RISCHI

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

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

Il Gruppo di Miglioramento elabora quindi un piano di fattibilità dove sono presi in considerazione i potenziali rischi presentati dall'innovazione e sono tracciate le possibili risposte.

9.4 Apprendimento

L'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta"individua nell'apprendimento una risorsa strategica per la realizzazione della sua mission e per il raggiungimento del successo durevole. Inoltre, l'organizzazione dell'I.C. "28 Giovanni XXIII-Aliotta"intende incoraggiare il miglioramento e l'innovazione attraverso l'apprendimento.
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:

1. Azioni di comunicazione e di condivisione, rivolte sia all'interno che all'esterno, della mission, della vision e delle strategie adottate;
2. 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;
3. 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;
4. Partecipazione a progetti di innovazione didattica ed organizzativa, come laboratori di ricerca-azione e di creatività;
5. Individuazione sistematica di sedi e tempi dedicati allo scambio di opinioni, al confronto delle diverse opinioni, alla condivisione delle esperienze e degli apprendimenti;
6. Azioni di coprogettazione come laboratori di scambio, confronto e condivisione di apprendimenti.

Le responsabilità, le modalità ed i tempi delle azioni di apprendimento sono indicate dalla Procedura di sistema "Formazione e aggiornamento del personale"

ALLEGATI:

1. **PROCEDURA PO 06 - MONITORAGGIO E ANALISI DEI DATI**
2. **PIANO DI MIGLIORAMENTO**