



Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GUGLIELMO MARCONI"
NOCERA INFERIORE



Polo Qualità di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

MANUALE per la QUALITA' **dell' Istituto GUGLIELMO MARCONI**

secondo la NORMA UNI EN ISO 9004:2009

COPIA OPERATIVA (CONTROLLATA) N°1

COPIA INFORMATIVA N°1

EDIZIONE 1-2014/15, REVISIONE 5

EMESSA IN DATA 04 Giugno 2015

Questo Manuale è di proprietà dell'Istituto
I.I.S . Guglielmo Marconi "Nocera Inferiore (Sa)
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
I.I.S "Guglielmo Marconi" Nocera Inferiore (Sa)

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Giampiero Guercio	Rosanna Rosa	Angela Orabona
DATA	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015
FIRMA			



Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GUGLIELMO MARCONI"
NOCERA INFERIORE



Polo Qualità di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Giampiero Guercio	Rosanna Rosa	Angela Orabona
DATA	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015
FIRMA			



Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GUGLIELMO MARCONI"
NOCERA INFERIORE



Polo Qualità di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

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 GENERALI TA' SULL'ISTITUTO

1.2.3 LE ATTIVITA' DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Giampiero Guercio	Rosanna Rosa	Angela Orabona
DATA	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

Il presente Manuale è stato redatto in linea con la Norma ISO 9004:2009 e con la consulenza tecnica del Polo Qualità di Napoli allo scopo di guidare il processo didattico e formativo attraverso un percorso che, controllando la qualità di ogni momento del processo, garantisca il valore del prodotto finale, cioè la corrispondenza tra gli obiettivi dell'IIS Marconi e quanto si è effettivamente raggiunto.



A tale scopo, il Manuale si applica a tutte le attività dell'IIS Marconi e in particolare:

- alla progettazione dei percorsi didattici e formativi;
- all'erogazione, monitoraggio e valutazione del processo didattico;
- al servizio degli insegnamenti integrativi e dei corsi di recupero;
- all'organizzazione e gestione delle attività extra curricolari per le situazioni di disagio;
- alla gestione delle attività di orientamento

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

Corrispondenza tra capitoli e procedure

Capitoli del Manuale della Qualità	Procedure Operative
Cap. 1	Nessuna procedura
Cap. 4	PO.11 ACCERTAMENTO E GESTIONE BES
Cap. 6	PO.01 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLA DOCUMENTAZIONE PO.02 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI. PO.07 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DIDATTICA PO.10 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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

1.2.1 GENERALITÀ SUL MANUALE

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

Il Manuale della Qualità è reso pubblico all'interno dell'Istituto con copia all'albo e pubblicazione su sito WEB.

Tale documento include:

1. il campo di applicazione del Sistema Gestione Qualità
2. rimandi alle procedure documentate predisposte per il Sistema Gestione Qualità
3. una descrizione delle interazioni tra i processi del Sistema Gestione Qualità

Documentazione

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

Manuale della Qualità	È il documento che descrive in linee generali la struttura dell'Istituto e il SGQ, fornisce gli indirizzi per l'applicazione del SGQ, individua i criteri di gestione dei processi.
Documenti di sistema	
Procedure	<p>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.</p> <p>L'elenco è conservato dal Responsabile SGQ ed è aggiornato annualmente.</p> <p>Le procedure documentate devono contenere:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SCOPO 2. CAMPO DI APPLICAZIONE 3. RESPONSABILITA' 4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Documenti del SGQ</i>: finalizzati alla dimostrazione della conformità ed efficacia dell'applicazione del SGQ. 2. <i>Documenti per il riesame</i>: questionari, risultati verifiche ispettive, monitoraggi, reclami, ecc. 3. <i>Documenti relativi alle attività</i>: registri (personali, di classe, dei corsi di recupero, dei laboratori, di dipartimento e di scrutinio ...), piani di lavoro, compiti in classe. 4. <i>Modulistica</i>, comprende documenti di sistema che possono essere richiamati nel Manuale



Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GUGLIELMO MARCONI"
NOCERA INFERIORE



Polo Qualità di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

o in Procedure, con cui l'Istituto fornisce evidenza dell'applicazione del SGQ.

Documenti di origine interna	Assicurano un efficace funzionamento del SGQ: POF, Piano Annuale, Regolamento di Istituto, Regolamenti dei laboratori.
Documenti di origine esterna	Attinenti al SGQ. Leggi, circolari e decreti. Norme UNI. Contratti di lavoro. Gazzetta Ufficiale. POF e Regolamenti interni
Documenti contrattuali	Contratti di fornitura Contratti di prestazione d'opera

Procedure

Le procedure documentate o scritto 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 le procedure PO.01 e PO.02

La procedura stabilisce le modalità necessarie per:

- approvare i documenti, circa l'adeguatezza, prima della loro emissione
- riesaminare, aggiornare (quando necessario) e riapprovare i documenti stessi
- assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti
- assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzazione
- assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili
- assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata
- regoli l'archiviazione/ritiro delle versioni precedenti dei documenti

I Responsabili sono:

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



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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- 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.



1.2.2 GENERALI TA' SULL'ISTITUTO

L'I.I.S "G.Marconi" offre all'utenza un corso di Istituto Tecnico della durata di cinque anni nel settore Tecnologico che si articola in:

- **Biennio**
In cui si studiano le discipline propedeutiche.
Esso ha una funzione orientativa, perché alla fine del secondo anno lo studente possa scegliere consapevolmente una specializzazione. Tale funzione orientativa non si esaurisce con la nuova riforma della secondaria superiore, in cui l'introduzione di alcune discipline specifiche ha in ogni caso funzione orientativa.
- **Triennio**
In cui gli studi sono indirizzati verso un particolare settore di interesse.
L'istituto offre due Indirizzi:
Elettronica ed Elettrotecnica: articolazione Elettrotecnica.
Informatica e telecomunicazione: articolazione Informatica

A partire dall'anno scolastico 2010/2011 i programmi sono costantemente aggiornati, in considerazione dei nuovi Profili, degli sviluppi tecnologici e della crescente richiesta di professionalità.

1.2.3 LE ATTIVITA' DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Nei confronti dei propri studenti e delle loro famiglie, L'I.I.S "G.Marconi" ha come finalità :

In rapporto alla società

Nella consapevolezza che L'IIS Marconi ispira la propria azione formativa ai principi che sono alla base della Costituzione della Repubblica in tal modo contribuendo alla vita ed allo sviluppo sociale:


- Proiettare la preparazione degli studenti in una dimensione di cittadini responsabili ed attivi, capaci di proposte idonee alla crescita umana, culturale e professionale della società stessa;
- sviluppare l'esercizio della capacità critica, della razionalità, della tolleranza, della valorizzazione delle diversità, anche con la collaborazione ai progetti proposti dagli studenti;
- formare studenti nella dimensione di cittadini europei, anche promuovendo l'inserimento dell'IIS Marconi in progetti di rete europei che si avvalgono di finanziamenti della Comunità Europea.
- porre attenzione ai rischi ambientali inserendo l'Istituto in progettazioni nel settore della tutela del territorio.
- dare sostegno alle famiglie nel caso di problematiche di disagio diffuso o individuale attraverso l'attivazione del centro d'informazione e consulenza, non trascurando le azioni di prevenzione sanitaria.
- dare supporto al territorio attraverso l'utilizzo delle risorse interne professionali e strutturali, per attività sportive, formative, culturali, al fine di consentire un maggiore arricchimento culturale del Piano dell'Offerta Formativa e di assolvere alle potenzialità offerta dalla normativa nelle relazioni tra l'Istituto ed il territorio

In rapporto alla didattica

Tenendo presente la composizione della popolazione scolastica, la cui grandissima maggioranza ha, in entrata, una preparazione scolastica medio bassa:

- privilegiare la didattica ordinaria rispetto alla realizzazione di progetti ed attività extracurricolari: ogni iniziativa di arricchimento dell'offerta formativa va pensata e realizzata perché possa, in linea di massima, rientrare nella didattica ordinaria delle classi, diventando così parte stabile della proposta educativa della scuola;
- in un quadro comunque organico di saperi, privilegiare e potenziare la cultura tecnico-scientifica presente nei percorsi formativi del nostro Istituto Tecnico;
- investire nel sostegno – anche personalizzato – con lo scopo di ridurre il disagio e la dispersione scolastica.
- Investire, altresì, nella cura diffusa dell'eccellenza, non solo nella sua fascia più alta, in modo da valorizzare gli alunni e motivarli nello sviluppo delle loro capacità, privilegiando le attività che comportino la certi;
- privilegiare, nelle attività extracurricolari, progettazioni che prevedano la certificazione di competenze come valore aggiunto alle competenze certificate dal diploma, siano nel campo delle lingue straniere che nel campo professionalizzante

In rapporto alla professionalità docente

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Tenendo conto del valore del ruolo dell'insegnante in quanto educatore, figura adulta e istanza critica utile a favorire la crescita degli studenti, e riconoscendo anche la responsabilità che tale ruolo comporta:

- privilegiare i progetti di innovazione didattica;
- predisporre iniziative per adeguare la proposta metodologico-didattica alle innovazioni tecnologiche e ai cambiamenti della società;
- esplorare le possibilità operative di personalizzare l'insegnamento-apprendimento, in modo da favorire ogni studente nel raggiungimento della piena realizzazione delle proprie capacità.

In riferimento al particolare frangente attraversato dalle istituzioni scolastiche coinvolte da importanti innovazioni normative, quali ad esempio quelle sul nuovo obbligo di istruzione o quella che impone il recupero dei debiti entro l'anno scolastico stesso (**decreti D.M. 47/2007 e 80/2007**), si impegna a potenziare quanto già sperimentato negli anni scolastici precedenti:

a) ripensare gli insegnamenti secondo una visione più organica che, superando una dimensione strettamente disciplinare che:

- indichi l'unitarietà del sapere e superi gli steccati tra cultura scientifica e umanistica
- si fondi sui 4 assi culturali indicati dalla norma (Decreto 22 agosto 2007)

Asse dei linguaggi

Asse matematico

Asse scientifico-tecnologico

Asse storico-sociale



- ricercare una programmazione comune maggiormente aderente alla logica delle competenze, abilità o capacità, conoscenze, come indicato ed esemplificato nell'Allegato 1 della norma citata
- integrare, ove necessario, l'offerta formativa in modo da includere le competenze chiave per la cittadinanza
- attingere alla realtà per una significatività degli apprendimenti e per una "valutazione autentica"

b) definire gli obiettivi comuni disciplinari affinché:

- siano identificati gli standard essenziali necessari per la promozione alle classi successive
- si possano effettuare prove comuni con griglie condivise di valutazioni;
- sia possibile intervenire con attività didattica compensativa concentrandosi sull'essenziale, anche accorpando studenti provenienti da diverse classi;
- si garantisca una valutazione sommativa equa che almeno nei momenti più critici (scrutini di giugno e settembre) prescindano dai singoli docenti, dai corsi di appartenenza, dalla più o meno alta qualità media della classe.

c) Utilizzare la quota curriculare riservata all'IIS Marconi per:

- attività di recupero e approfondimento;
- attività di orientamento post diploma;
- attività di differenziazione dei curricoli professionalizzanti

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- attività di Stage in alternanza scuola-lavoro

In rapporto ai servizi della scuola

- Dare il giusto spazio sia ai servizi strutturali, sia ai servizi alla persona.

Infine, nella fase operativa della definizione del P.O.F.

- si ritengono prioritari i progetti condivisi, che garantiscano una ricaduta su un target esteso;
- si individuano criteri di valutazione con indicatori comuni quali: coerenza con i principi generali che ispirano la didattica ordinaria, rapporto costi-benefici, ricaduta concreta dei progetti per il miglioramento continuo del servizio offerto, elementi innovativi presenti nell'iniziativa.
- si curano che i progetti prevedano la descrizione degli elementi oggettivi di verifica rispetto agli obiettivi previsti.
- Si pone attenzione alla cultura della qualità intesa come continuo processo di analisi e miglioramento

I processi attivi nella scuola sono sintetizzati nel diagramma successivo



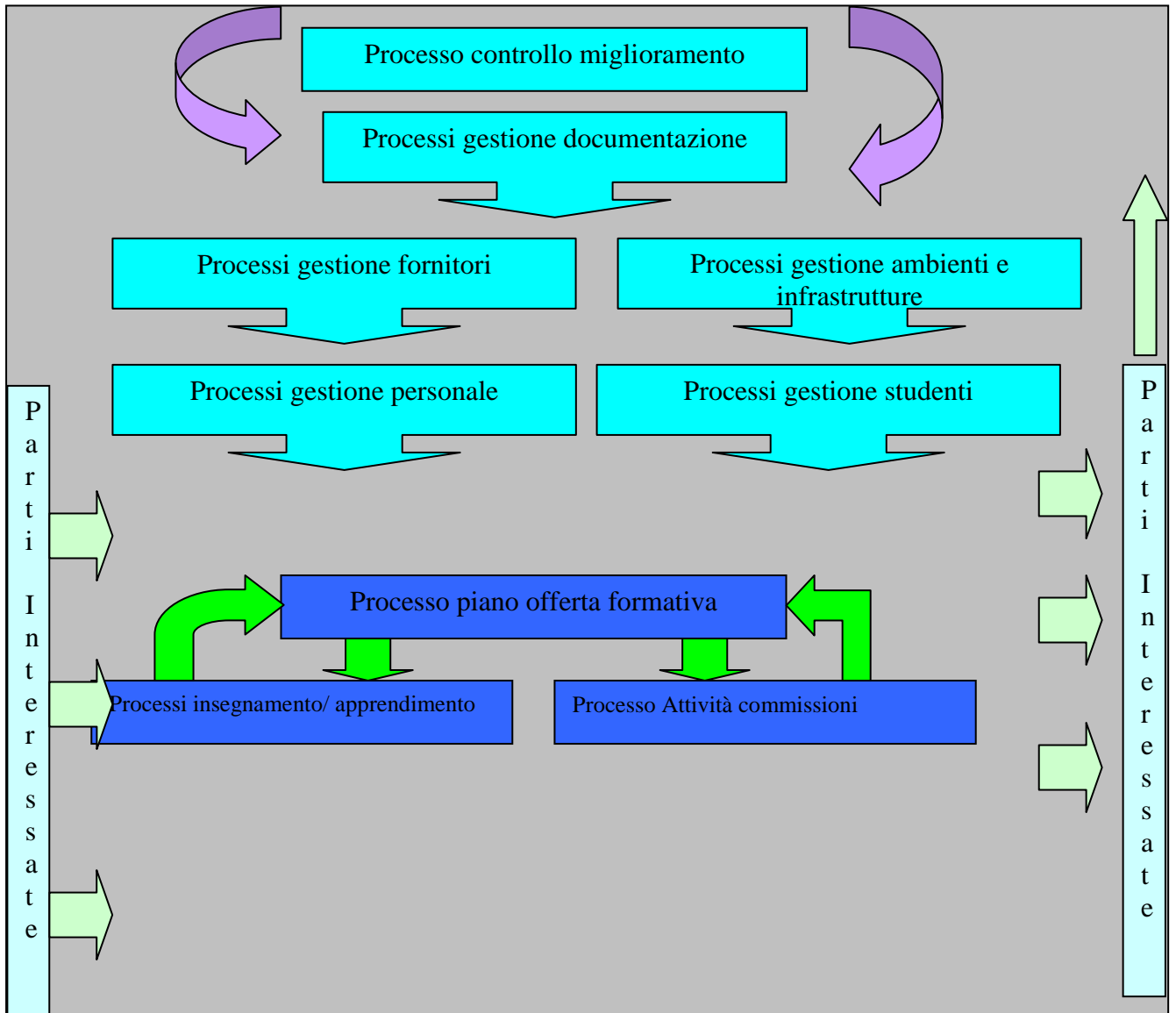
Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GUGLIELMO MARCONI"
NOCERA INFERIORE



Polo Qualità di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'





Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GUGLIELMO MARCONI"
NOCERA INFERIORE



Polo Qualità di Napoli



MANUALE DELLA QUALITA'

CAPITOLO 2

RIFERIMENTI NORMATIVI

2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Giampiero Guercio	Rosanna Rosa	Angela Orabona
DATA	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

- **Riferimenti normativi**

Scopo della presente sezione è quello di indicare la normativa ISO e le norme legislative e i regolamenti cogenti per la gestione del sistema di qualità e delle attività della

- **Responsabilità:**

L'IIS ha la responsabilità di gestire l'acquisizione e l'archiviazione di tutta la normativa ISO di riferimento.

L'IIS ha la responsabilità di acquisire e di tenere aggiornate le norme legislative e i regolamenti vigenti sul territorio in cui opera l'azienda

- **Normativa di riferimento**

Le norme utilizzate dall'IS per l'impostazione e l'applicazione del suo sistema di gestione della qualità e per l'esecuzione delle attività sono le seguenti:

Art. 34 della Costituzione Italiana

UNI EN ISO 9000:2000 Sistemi di gestione per la qualità: Fondamenti e terminologia

UNI EN ISO 9001:2000 Sistemi di gestione per la qualità: Requisiti

UNI EN ISO 9004:2000 Sistemi di gestione per la qualità: Linea guida per il miglioramento delle prestazioni

UNI EN ISO 9004:2009 Gestire un'organizzazione per il successo durevole
L'approccio della gestione per la qualità

Legge 675/96 Legge sulla privacy

D.Lgs. 626/94 Sicurezza sui luoghi di lavoro

(e successive modificazioni)

D.Lgs. 16.04.1994 n. 297 Testo unico delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado.

D. P.R. 08.03.1999 n. 275 Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della legge 15.03.1997, n. 59

D.Lgs. 19.09.1994 n. 626 Direttive riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro. Codice in materia di protezione dei dati personali

Decreto 150/2009 Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico - efficienza e trasparenza della PA

DPR 4/2/2010 Riforma Istituti Tecnici . Regolamento concernente la revisione dell'assetto ordinamentale, organizzativo e didattico degli Istituti Tecnici .

DPR122-2009- Regolamento recante coordinamento delle norme vigenti per la



Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE

"GUGLIELMO MARCONI"

NOCERA INFERIORE



Polo Qualità di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Ordinanza Ministeriale 92/07	valutazione degli alunni Valutazione e debiti formativi
Decreto Ministeriale 99/2009	Criteri attribuzione lode e credito scolastico
Legge 296/07 e Decreto Ministeriale 22/08/07.	Nuovo obbligo dell'istruzione
Decreto Presidente della Repubblica 235/2007 - CCNL e CCNI- POF	Regolamento Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria. Contratti collettivi ed integrativi.
Piano di sicurezza	documento interno
Carta dei servizi	documento interno
Regolamento d'Istituto	documento interno



Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GUGLIELMO MARCONI"
NOCERA INFERIORE



Polo Qualità di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

CAPITOLO 3

TERMINI E DEFINIZIONI


3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

3.1.1 SUCCESSO DUREVOLE

3.1.2 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Giampiero Guercio	Rosanna Rosa	Angela Orabona
DATA	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015
FIRMA			

3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE	 Polo Qualità di Napoli
MANUALE DELLA QUALITA'		

3.1. 1 SUCCESSO DUREVOLE

Risultato della capacità di un'organizzazione di conseguire e mantenere i propri obiettivi nel lungo periodo.

3.1. 2 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Combinazione di fattori e di condizioni interni ed esterni che possono influenzare il conseguimento degli obiettivi di un'organizzazione ed il suo comportamento nei confronti delle sue parti interessate.

Di seguito vengono riportati alcuni acronimi che saranno utilizzati all'interno del presente Manuale di Qualità.

Acronimo	Dettaglio
DS	Dirigente Scolastico
CdD	Collegio dei Docenti
CdI	Consiglio di Istituto
CdC	Consiglio di classe
DSGA	Direttore servizi amministrativi
AMM	Addetto amministrativo
ATA	Personale Amministrativo Tecnico Ausiliario
RP	Responsabile di progetto
RPR	Responsabile di processo
POF	Piano dell'offerta formativa
SGQ	Sistema di gestione per la Qualità
RSQ	Responsabile gestione Qualità
NC	Non conformità
AC	Azione correttiva
AP	Azione preventiva
VII	Verifica Ispettiva Interna
RVI	Responsabile Verifica Ispettiva Interna
MQ	Manuale della Qualità
PR	Procedure della Qualità
SC	Scheda istruzioni
IO	Istruzione Operativa
DOC	Docenti



Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GUGLIELMO MARCONI"
NOCERA INFERIORE



Polo Qualità di Napoli



MANUALE DELLA QUALITA'

CAPITOLO 4

GESTIRE UN'ORGANIZZAZIONE PER IL SUCCESSO DUREVOLE

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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Giampiero Guercio	Rosanna Rosa	Angela Orabona
DATA	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

4.1 GENERALITA'

L'I.I.S. Marconi adotta nel suo SGQ un approccio basato sui seguenti principi:

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

In rapporto ai servizi amministrativi



- a) garantire la massima esemplificazione e celerità nelle procedure ed una informazione completa e trasparente; attivare forme di flessibilità temporale per garantire l'accesso agli uffici di tutte le componenti;
- b) assicurare spazi ben visibili per l'informazione: Albo d'Istituto-di plesso; bacheca sindacale; bacheca genitori; sito web;
- c) adottare comportamenti improntati sulla correttezza professionale, sul rispetto delle norme inerenti la privacy, sulla cortesia;
- d) comunicare l'orario di apertura al pubblico mediante avvisi da affiggere in ogni plesso
- e) garantire la corrispondere i compensi per le attività aggiuntive in tempi certi predeterminati.

In rapporto all'assegnazione delle attività aggiuntive

- a) la scelta del personale interno deve essere effettuata garantendo il massimo della professionalità e la equa distribuzione degli incarichi .
- b) tutte le prestazioni devono essere debitamente documentate

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

- utilizzo efficiente delle risorse
- processo decisionale trasparente e condiviso
- processi conformi alle normative vigenti
- attuare procedure e organizzazioni trasparenti
- standardizzare – codificare percorsi e procedure
- definire livelli di servizi tramite indicatori
- definire azioni di analisi e controllo del servizio erogato in relazione a quanto indicato nella Politica della Qualità .

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

4.2 SUCCESSO DUREVOLE

Le attività che assicurano il successo durevole :


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

4.3 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Le parti interessate sono costituite da :

- Gli alunni e le loro famiglie
- Associazioni e Terzo settore del territorio
- Partner dell'Istituto
- Enti locali,
- personale dell'istituto
- Fornitori
- Ufficio Scolastico Regionale per la Campania, POLO QUALITA' Napoli.

Il rilievo delle aspettative viene effettuato ogni anno nella fase di progettazione dell'offerta formativa. Si utilizzano rilievi statistici interni e studi statistici esterni quali studi di settore

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE	 Polo Qualità di Napoli
MANUALE DELLA QUALITA'		

4.4 PARTI INTERESSATE, ESIGENZE E ASPETTATIVE

Nel riquadro sono riportate le principali Parti interessate, le loro esigenze e aspettative.

Parti interessate	Esigenze e aspettative
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Il personale dell'istituto 	Trasparenza, condivisione e comunicazione completa e tempestiva, partecipazione.
<ul style="list-style-type: none"> • Gli Enti locali • I Partner dell'Istituto 	partecipazione condivisa all'individuazione, alla progettazione e all'implementazione delle attività. Nell'ambito delle attività dell'I.I.S. Marconi possono configurarsi processi affidati all'esterno influenti sul prodotto fornito (tipicamente incarichi affidati a professionisti esterni nell'ambito dell'erogazione di progetti).
<ul style="list-style-type: none"> • I Fornitori 	Continuità di rapporti e di collaborazione
<ul style="list-style-type: none"> • Società 	Protezione ambientale Comportamento etico. Rispetto dei requisiti cogenti



Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GUGLIELMO MARCONI"
NOCERA INFERIORE



Polo Qualità di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

CAPITOLO 5

STRATEGIA E POLITICA

5.1 GENERALITÀ

5.2 FORMULAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3 ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3.1 GENERALITÀ


5.3.2 PROCESSI E PRASSI

5.3.3 ATTUAZIONE

5.4 COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

Allegato 5.1 – Organigramma dell'I.I.S" G. Marconi"

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Giampiero Guercio	Rosanna Rosa	Angela Orabona
DATA	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITÀ'</p>		

5.1 GENERALITÀ'

La direzione dell'I.S. "G. Marconi" stabilisce ed implementa una politica della qualità basata sulla mission:

- Il coinvolgimento del personale
- il miglioramento continuo del livello qualitativo dei servizi realizzati e della soddisfazione degli Utenti;
- il mantenimento ed il miglioramento del Sistema di gestione per la qualità descritto nel Manuale della Qualità
- l'attenzione alle innovazioni metodologiche e di processo, al fine di realizzare i cambiamenti necessari;
- l'introiezione delle esperienze accumulate dall'Istituto, anche attraverso l'analisi delle stesse, per migliorare la qualità dei servizi offerti e realizzati;
- l'aggiornamento professionale del personale dell'Istituto, per raggiungere i risultati programmati e per mantenere e, possibilmente, superare i livelli di qualità raggiunti.
- I rapporti di reciproco beneficio con i fornitori

5.2 FORMULAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

La direzione espone, nel documento "Politica della Qualità", la strategia e le politiche dell'I.S, che viene diffuso attraverso le modalità previste per la comunicazione interna (Circolari interne, Consigli di classe, Riunioni di dipartimento, Riunioni personale ATA, Riunioni di staff, Collegio dei Docenti, Consiglio d'Istituto)



Per stabilire, adottare e sostenere una strategia ed una politica efficaci l'I.S. monitora ed analizza il contesto, le esigenze e le aspettative delle parti interessate, alunni, famiglie, fornitori e partner rilevando:

- Tipologia dei propri allievi e di quelli potenziali
- le aspettative delle famiglie
- Le caratteristiche essenziali del servizio offerto
- Le aspettative del sociale
- Le aspettative del Territorio

Per quanta riguarda le caratteristiche del servizio fornito sono presi in considerazione i seguenti aspetti:

- conformità alle normative vigenti
- continuità didattico-educativa
- disponibilità di docenti competenti e aggiornati
- disponibilità di servizi integrativi all'offerta formativa

Nella realizzazione di un miglioramento qualitativo il Dirigente Scolastico deve altresì considerare in senso lato quali clienti, in quanto soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio le risorse interne

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

costituite da:

- docenti
- personale non docente

A tal fine il DS verifica periodicamente le esigenze e le aspettative in termini di riconoscimenti, soddisfazione professionale, competenze e sviluppo delle conoscenze, garantisce il massimo grado di coinvolgimento attraverso la verifica periodica.

-Attraverso azioni di controllo e monitoraggio valuta le proprie capacità e risorse umane.

-Attraverso la valutazione periodica delle attività proposte e dei risultati ottenuti valuta le proprie capacità e risorse strutturali.

-Attraverso la valutazione periodica dello stato delle attrezzature e del gap fra tecnologia interna e nuove tecnologie valuta le sue future esigenze in materia di sviluppo futuro.



-Attraverso l'analisi delle risorse interne e strutturali e le richieste del territorio e del mondo del lavoro individua e valida gli esiti ed i risultati dei processi formativi tali da soddisfare le esigenze e le aspettative delle parti interessate.

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

- raccolta dei dati : Staff di presidenza costituito da D.S. vicario, figure strumentali direttori dipartimento e RQS
- Analisi dei risultati: Staff di presidenza
- Formulazione della strategia: D.S., Vicario e RQS

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

- raccolta dei dati : Staff di presidenza costituito da vicario, figure strumentali direttori dipartimento e RQS
- Analisi dei risultati: Staff di presidenza
- Strategie di miglioramento D.S., Vicario e RQS

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

5.3 ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3.1 GENERALITA'

L'i.s. 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 dell'I.S.

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

- ❖ Attuare processi conformi alle normative vigenti
 - ❖ Attuare procedure e organizzazioni trasparenti
 - ❖ Standardizzare – codificare percorsi e procedure
 - ❖ Definire livelli di servizi tramite indicatori
 - ❖ Definire azioni di analisi e controllo del servizio erogato
 - ❖ Verificare in modo continuo il raggiungimento dei risultati
 - ❖ Organizzare specifici piani di formazione per tutto il personale
 - ❖ Progettare specifiche azioni di miglioramento dell'autostima e della motivazione
 - ❖ Rispettare degli indici di efficacia ed Efficienza emanati dalla Campania
- Essi vengono tradotti in indicatori per ogni singola attività, che sono comunicati a tutte le parti

interessate attraverso le modalità espone nel punto 5.4 del presente capitolo.



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

- prevede tempi di attuazione delle azioni indicati in ogni singola procedura
- valuta i rischi e prevede azioni preventive e correttive in ogni singolo processo.
- individua e determina le modalità di reperimento delle risorse necessarie come previsto nel cap.6
- implementa le attività di miglioramento attraverso indicazione di tempi, gestori di processo e relative responsabilità (cap.7)

5.3.2 PROCESSI E PRASSI

In questo paragrafo l'I.S. descrive come, per assicurare l'efficacia e l'efficienza delle proprie azioni:

- prevede potenziali conflitti fra le aspettative e le esigenze di diverse parti interessate attraverso: azioni di ascolto delle parti interessate, gerarchizzazione in prospettiva strategica dei bisogni e delle azioni di risposta: indicare azioni, tempistica e responsabilità)
- valuta le prestazioni dell'I.S. attuali e passate per individuare cause di problemi e opportunità di miglioramento attraverso: l'analisi dei risultati di processi attivati.
- coinvolge in modo continuo e attivo le parti interessate nei processi, per ottenerne informazioni di ritorno attraverso: azioni che promuovano la partecipazione delle parti interessate interne ed

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

esterne: come riportato nel cap.6 e cap.7)

-riesamina ed aggiorna il sistema di gestione ed i suoi processi attraverso: elaborazione di uno standard d'istituto, autovalutazione d'istituto, COMETA come descritto nel cap.7

-esegue azioni di monitoraggio, misurazione, analisi, riesame e rendicontazione attraverso azioni di analisi e di costruzione di batterie di indicatori di processo e di performance: azioni di monitoraggio della Customer satisfaction;

-sviluppa ed attua i propri obiettivi in tempi determinati attraverso: approccio di gestione sistemica, elaborazione di piani di fattibilità

-verifica che i risultati e gli esiti dei processi siano coerenti con la strategia e che realizzino la mission e la vision della I.S. attraverso il riesame della politica come riportato nell'allegato n.7.2 .

5.3.3 ATTUAZIONE

L'I.S. 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 riportato nel cap.6

- 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 per:
-mostrare chiaramente le relazioni fra strutture, sistemi e processi attraverso una progettazione budgetaria per garantire il massimo di continuità tra progettazione didattica e/o acquisti materiali e programmazione finanziaria.

-identificare i potenziali problemi che si possono verificare nel rapporto di interdipendenza. A tale fine l'I.S. predispone una formazione prevista dal D.L. 81/2008 in relazione allo stress correlato.

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

-stabilire, allineare e declinare gli obiettivi a tutti i livelli dell'organizzazione dell'I.S.



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

- progettazione
- pianificazione
- implementazione
- controllo
- validazione.

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.S. 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.S. 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").

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

5.4 COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

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

A tale scopo ha stabilito le seguenti modalità di comunicazione con le parti interessate:

Circolari interne
 Bachecca sala docenti
 Bachecca alunni per ogni piano
 Bachecca segreteria didattica
 Bachecca sindacale
 Consigli di classe
 Riunioni di dipartimento
 Riunioni di staff
 Collegio dei Docenti
 Consiglio d'Istituto
 Commissioni
 Riunioni personale ATA
 Sito WEB

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.

A tale scopo l'I.S. individua le aree di intervento in cui attuare le azioni di raccolta di feedback in relazione agli obiettivi strategici fissati. Nel cap.6 sono riportate la tempistica e le responsabilità.



Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GUGLIELMO MARCONI"
NOCERA INFERIORE



Polo Qualità di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

**CAPITOLO 6
GESTIONE DELLE RISORSE**

6.1 GENERALITA'

6.2 RISORSE FINANZIARIE

6.3 PERSONE DELL'ORGANIZZAZIONE

6.3.1 GESTIONE DELLE PERSONE

6.3.2 COMPETENZA DELLE PERSONE

6.3.3 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	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Giampiero Guercio	Rosanna Rosa	Angela Orabona
DATA	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

6.1 GENERALITA'

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



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

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

6.2 RISORSE FINANZIARIE



Le risorse finanziarie della Scuola provengono essenzialmente dal MIUR, attraverso la Direzione regionale e il CSA (**Fondo d'istituto**), dal Fondo Sociale Europeo (**FSE**) e dal Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (**FESR**) dall'ente Provincia e dai contributi delle famiglie.

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

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. L'alta direzione determina le esigenze finanziarie dell'organizzazione e stabilisce le risorse finanziarie necessarie per le attività attuali e future. Le risorse finanziarie vengono gestite secondo criteri di trasparenza e di economicità. La trasparenza è garantita dalla struttura del Piano annuale delle attività, deliberato dal C.d.I., ma elaborato dal C.d.D. su proposta dello staff di presidenza, in cui sono inseriti i progetti presentati dai singoli dipartimenti e le attività funzionali al POF. Si evita in tal modo la parcellizzazione delle risorse sui vari progetti e si ha ogni anno un piano generale organico e finalizzato agli obiettivi previsti dal POF. Questa procedura ha permesso, negli anni, di valutare ed eliminare tutta la parte progettuale che non producevano esiti positivi. Sulla base di tale Piano e sul Piano annuale delle attività del personale ATA, 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. Per le partnership che partecipano ad eventuali reti si concordano, in incontri collegiali, tutte le spese da sostenere e la distribuzione delle stesse sui vari soggetti della rete. Per l'acquisto delle attrezzature, verificate e deliberate l'entità della copertura finanziaria da parte del CdI, la commissione acquisti e collaudi prepara un piano annuale a partire da tutte le richieste dei vari laboratori. Si evita in tal modo la parcellizzazione delle risorse e si ha ogni anno un piano generale organico e finalizzato al rinnovo delle attrezzature, processo fondamentale per un Istituto tecnico. Attraverso una procedura di acquisti mirato all'innovazione l'IIS è riuscito ad avere negli anni attrezzature all'avanguardia nei settori dell'Informatica e dell'elettrotecnica.

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

d'Istituto), l'alta 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 sono:

Nella didattica curriculare ed extracurriculare

- Ritenere prioritari i progetti condivisi, che garantiscano una ricaduta su un target esteso;
- Ritenere prioritari i progetti riguardanti la didattica ordinaria e la qualità del processo di insegnamento-apprendimento.
- Favorire le attività volte al recupero degli studenti in difficoltà, al loro orientamento e alla loro motivazione.
- Ritenere prioritari i progetti che prevedono il potenziamento delle competenze secondo standard europei certificabili (Ecdl, Trinity, Cisco, ECDL avanzato, Cad, PLC, Sito web).
- Ritenere prioritari i progetti che prevedono il potenziamento delle competenze di base secondo gli standard dell'OCSE PISA e della nuovo ordinamento degli Istituti Tecnici.
- Ritenere prioritari i progetti che prevedono il potenziamento delle eccellenze attraverso la partecipazioni ad olimpiadi (di matematica, di informatica, di elettrotecnica)
- Ritenere prioritari i progetti che prevedono l'approfondimento nei settori specifici di indirizzo.
- Ritenere prioritari i progetti che prevedono l'acquisizione di crediti formativi spendibili all'interno della Istituzione scolastica e all'esterno
- Ritenere prioritari i progetti di Stage e di alternanza scuola lavoro.

Nelle attività funzionali al POF

- Privilegiare le iniziative che muovono verso l'aiuto allo studente per la costruzione di una personalità aperta e critica, di una cittadinanza attiva e responsabile e lo aiutino nell'acquisizione di competenze orientate progressivamente alla dimensione professionale.



In rapporto alle risorse materiali:

- Privilegiare una politica di rinnovo delle attrezzature che dia all'istituto la possibilità di essere al passo con le nuove tecnologie per fornire agli alunni un preparazione adeguata alle richieste del mondo del lavoro.
- Privilegiare una programmazione annuale, mirata alla efficienza e all'analisi delle scorte, dell'acquisto di materiali di consumo per il funzionamento didattico e amministrativo.

In tutti i casi favorire una progettazione budgetaria per garantire il massimo di continuità tra progettazione didattica e/o acquisti materiali e programmazione finanziaria.

Gli indicatori relativi sono:

- rapporto costi-benefici, attraverso analisi di frequenze, e successi formativi in itinere e finali.
- rapporto costi-qualità.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		



- ricaduta concreta dei progetti per il miglioramento continuo del servizio offerto, attraverso il rinnovo delle programmazioni .
- rapporto costi-benefici, attraverso analisi di partecipazione schede di gradimento e di osservazione, e successi formativi
- Presenza di piano di fattibilità
- Numero di attrezzature acquistate
- Grado di utilizzo delle attrezzature richieste
- Grado di utilizzo delle attrezzature acquistate

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-verispint – Verifiche Ispettive**), di correzione delle non conformità riscontrate (rif. Pr-azioniacorpe – **Gestione delle non conformità**).

Le responsabilità sono così attribuite:

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

- Il DS è responsabile dell'attività di gestione, cioè pone in essere decisioni e azioni per la realizzazione degli obiettivi fissati.
- Il Collegio Docenti è responsabile della programmazione delle attività di insegnamento e di quelle funzionali al POF.
- Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile dell'attività di direzione, cioè pone in essere processi e il controllo degli stessi per la realizzazione degli obiettivi fissati.
- I Responsabili di Commissione sono responsabili dei processi a loro affidati in relazione agli obiettivi prefissati.
- Le Figure strumentali sono responsabili del controllo dei processi delle Commissioni afferenti alla loro Area e dei processi ad esse affidati.
- I Subconsegnatari di laboratorio sono responsabili delle richieste di acquisti di attrezzature in relazione agli obiettivi prefissati, e della gestione della manutenzione delle attrezzature affidate al laboratorio di appartenenza.
- La Commissione acquisti e collaudi è responsabile del Piano generale di acquisti attrezzature in relazione agli obiettivi prefissati.
- La Commissione acquisti e collaudi è responsabile del Collaudo delle attrezzature
- L'Ufficio Tecnico è responsabile del Piano operativo degli acquisti in relazione agli obiettivi prefissati e al rapporto costo/qualità.
- Il Responsabile di magazzino è responsabile della custodia e dello smistamento dei materiali. Controlla il corretto utilizzo delle risorse ed è responsabile della gestione delle scorte.
- I docenti sono responsabili dei processi didattici a loro affidati nel rispetto delle procedure approvate.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- Il personale ATA amministrativo è responsabile esecutivo delle procedure amministrative affidate e della tempestività delle stesse.
- Il personale ATA Tecnico è responsabile della custodia e manutenzione dei beni dei laboratori afferenti. Collabora con i Subconsegnatari per le funzioni ad essi affidate.
- Il personale ATA ausiliario è responsabile della custodia e manutenzione dei beni.

6.3 PERSONE DELL'ORGANIZZAZIONE

6.3.1 GESTIONE DELLE PERSONE



I principi generali che sovrintendono la politica di gestione delle persone attuata dalla Direzione, 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 lavoro in team

Le responsabilità sono così attribuite:

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

- Il DS è responsabile dell'attività di gestione, cioè pone in essere decisioni e azioni per la realizzazione degli obiettivi fissati.
- Il Collegio Docenti è responsabile delle procedure di gestione.
- Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile dei processi amministrativi messi in atto per l'erogazione del servizio.
- Le Figure strumentali sono responsabili della programmazione del piano operativo delle attività previste e del relativo monitoraggio.
- Il Referente della Commissione è responsabile dell'erogazione degli interventi: predispone il progetto operativo, raccoglie le iscrizioni, individuazione i fornitori, pianificazione dei tempi di erogazione dell'addestramento/formazione.
- I docenti sono responsabili dei processi a cui aderiscono in termini di impegno.
- Il personale ATA è responsabile esecutivo delle procedure ad esso affidate e della tempestività delle stesse.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Gli obiettivi individuati sono:

- Superare lo schema duale collegio-capo di istituto attivando strutture intermedie per il coordinamento, la progettazione e la realizzazione di pacchetti formativi, dotate di compiti e funzioni di cui rispondere e a cui far corrispondere opportuni riconoscimenti
- Valorizzare le figure e gli organismi già sperimentati: responsabili di gruppi di ricerca-azione disciplinari, coordinatori dei consigli di classe, referenti dipartimentali di gruppo di progetto e team di valutazione
- Garantire che a flessibilità organizzativa rappresenti lo strumento di governo dell'Istituzione scolastica, attraverso una chiara individuazione dei ruoli e delle competenze dei diversi soggetti che operano nell'ambito dell'Istituto
- Costituzione di uno staff di direzione funzionale alle esigenze organizzative e didattiche.
- processi decisionali trasparenti e condivisi
- standardizzare – codificare percorsi e procedure
- definire livelli di servizi tramite indicatori
- migliorare l'efficienza e la qualità del servizio erogato

Gli indicatori relativi sono:

- Programmazione delle attività
- Scheda gradimento



6.3.2 COMPETENZA DELLE PERSONE

Il patrimonio delle risorse umane in termini di competenze messe in campo, Know-how, 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.

Nel definire gli obiettivi a medio e lungo termine dell'intera organizzazione, la Direzione individua le competenze richieste per supportare e mantenere nel tempo i relativi processi e favorisce l'inserimento del personale in relazione a caratteristiche e competenze individuali.

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

- Il DS è responsabile dell'attività di gestione, cioè pone in essere decisioni e azioni per la realizzazione degli obiettivi fissati.
- Il Collegio Docenti approva il Piano di aggiornamento generale su proposta dei singoli Dipartimenti

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- I Dipartimenti propongono attività di aggiornamento per le singole competenze.
- Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile delle corrette procedure amministrative e della gestione operativa del piano aggiornamento ATA.
- La Figura strumentale responsabile dell'aggiornamento è responsabile della programmazione del piano operativo delle attività previste e del relativo monitoraggio. Propone, sulla base delle criticità individuate, il Piano di aggiornamento per il personale ATA.
- Il Referente della Commissione è responsabile dell'erogazione degli interventi: predispone il progetto operativo, raccoglie le iscrizioni, individuazione i fornitori, pianificazione dei tempi di erogazione dell'addestramento/formazione.
- I docenti sono responsabili del processo di aggiornamento a cui aderiscono in termini di impegno e di utilizzo delle nuove strategie nella programmazione curriculare ed extracurriculare.
- Il personale ATA amministrativo è responsabile esecutivo delle procedure amministrative affidate e della tempestività delle stesse.
- Il personale ATA Tecnico è responsabile del processo di aggiornamento e formazione in termini di impegno e di applicazione delle nuove tecnologie in relazione alle attrezzature dei laboratori afferenti.
- Il personale ATA ausiliario è responsabile della custodia e manutenzione dei beni.

Ad inizio anno scolastico il team di lavoro sulla Qualità della Scuola rileva il divario tra competenze necessarie e competenze disponibili e predispone un piano di formazione/aggiornamento del personale, in particolare per quanto attiene al Sistema di Gestione per la Qualità e alle metodologie didattiche innovative in relazione al nuovo ordinamento degli Istituti Tecnici.



La Direzione assicura le risorse per sostenere il piano, che può prevedere una molteplicità di azioni e approcci diversi (addestramento/tutoraggio, apprendimento in rete, corsi/progetti) 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 verifica,
- identifica i criteri di valutazione.

Tutto il personale della Scuola è coinvolto nelle iniziative di aggiornamento/ formazione, a beneficio proprio e dell'organizzazione.

Il riesame delle performance dell'organizzazione costituisce lo strumento per instaurare un circolo virtuoso di miglioramento continuo, attraverso la gestione e l'utilizzo del feedback. La valutazione dell'efficacia delle attività di formazione e aggiornamento avviene con diverse modalità, in

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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.
- Applicazione nei settori di interesse delle conoscenze acquisite

Essa avviene inoltre verificando, mediante gli strumenti di controllo dei processi messi in atto, l'applicazione delle stesse 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.

6.3.3 COINVOLGIMENTO E MOTIVAZIONE DELLE PERSONE

La Direzione convoglia gli obiettivi di crescita individuali sugli obiettivi dell'organizzazione

- individuando sotto-obiettivi strategici,
- definendo i profili professionali richiesti per il conseguimento dei sotto-obiettivi strategici,
- conferendo libertà e autonomia organizzativa nell'ambito delle relative specifiche mansioni e aree di competenza,
- valorizzando le prestazioni individuali e di gruppo,
- predisponendo 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),
- esercitando una leadership partecipativa, in grado di guidare verso gli obiettivi prefissati,
- assicurando le risorse necessarie per sostenere il sistema dei ruoli definito attraverso la delega.

L'IIS Marconi ha individuato nella partecipazione di un vasto numero di persone al progetto dell'IIS Marconi principio basilare per coinvolgere e motivare le persone. Attraverso un organigramma, riportato nel capitolo 7 paragrafo 3, vengono assegnati ruoli e responsabilità a vari livelli di gestione. La struttura piramidale permette di coinvolgere le singole persone in modo diretto in quanto la scala decisionale è invertita rispetto a quella dell'organigramma: le proposte

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

vengono formulate dalla base e strutturate dalle figure poste ai livelli più alti della piramide (ved. Cap. 7 paragrafo 2). Questo permette un reale coinvolgimento delle persone e permette anche di risolvere eventuali conflitti ai vari livelli di gestione senza l'intervento della punta della piramide rappresentata dal D.S.

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:



- Il DS è responsabile delle procedure di assegnazione degli incarichi.
- Il Collegio Docenti approva la struttura e la composizione dell'organigramma.
- I Dipartimenti esaminano le proposte e propongono la struttura e la composizione dell'organigramma da presentare al Collegio dei Docenti.
- I Direttori di Dipartimento sono responsabile del coinvolgimento dei docenti afferenti in relazione agli obiettivi prefissati.
- Lo Staff di Presidenza, composto dalle Figure Strumentali dai Direttori Dipartimento e collaboratori di Presidenza, alla fine dell'anno scolastico individua le criticità e propone le variazioni alla struttura dell'organigramma da presentare ai singoli Dipartimenti.
- Le Figure Strumentali sono responsabili del coinvolgimento e motivazione dei Responsabili di Commissioni ad esse affidate in relazione agli obiettivi prefissati.
- I Responsabili di Commissione sono responsabili del coinvolgimento e motivazione dei docenti afferenti in relazione agli obiettivi prefissati.
- Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile del coinvolgimento e motivazione del personale ATA in relazione agli obiettivi prefissati.
- Il Responsabile della sicurezza è responsabile della formazione e del controllo dello stato dell'Istituto in relazione allo stress correlato sul lavoro.
- I docenti sono responsabili dei processi di responsabilità a loro affidati nel rispetto delle procedure approvate. Sono altresì responsabili delle interazioni interpersonali.
- Il personale ATA amministrativo, tecnico e ausiliario è responsabile dei processi di responsabilità a loro affidati nel rispetto delle procedure approvate. Sono altresì responsabili delle interazioni interpersonali.

Gli obiettivi individuati sono:

- Rendere efficace e flessibile l'organizzazione.
- Sviluppo delle persone in termini di crescita in autonomia competenza e flessibilità.
- Sviluppo del sistema in termini delle capacità di apprendere, cambiare modulare.

Gli indicatori relativi sono:

- Numero di personale coinvolto nelle attività
- Tempistica nella realizzazione dei compiti assegnati
- Scheda gradimento del servizio con rilievo del clima relazionale.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- Rilievo livello stress correlato.
- Numero di attività realizzate / attività programmate

Fatta eccezione per i collaboratori diretti (Vicario e secondo collaboratore), le posizioni necessarie per sostenere i processi di supporto al processo formativo sono affidate dal Collegio dei docenti, nel rispetto dei requisiti stabiliti a monte.

La coerenza delle mansioni e delle posizioni organizzative con le esigenze di responsabilità e professionalità richieste è oggetto di contrattazione con le RSU (Contratto d'Istituto, livello contrattuale integrativo previsto dal CCNL).

6.4 FORNITORI E PARTNER



6.4.1 GENERALITA'

Gli obiettivi perseguiti dalla Direzione nell'ottica del miglioramento del servizio offerto alle diverse parti interessate e, più in generale, nell'ottica del successo sostenibile dell'intera organizzazione, sono

- 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.
- Tempi di erogazione del servizio

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

La scelta dei fornitori è realizzata nel rispetto dei criteri di trasparenza, efficienza ed economicità. I processi di acquisto e di appalto sono improntati alla ricerca

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- ✓ del massimo vantaggio competitivo, adottando, nella scelta dei fornitori, criteri oggettivi e documentabili (rapporto qualità/prezzo, puntualità di consegna, disponibilità a fornire assistenza ..) , attraverso una concorrenza adeguata in ogni procedura di affidamento,
- ✓ di rapporti consolidati e stabili, attraverso la predisposizione di un registro di fornitori accreditati, costantemente aggiornato,
- ✓ della soddisfazione reciproca, attraverso l'adozione di forme di comunicazione efficaci e tempestive e attraverso la reciproca trasparenza e collaborazione nei comportamenti precontrattuali e contrattuali.

Il rispetto delle norme in materia di igiene e tutela ambientale costituisce un prerequisito irrinunciabile per accedere alle gare di appalto.



Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

- Il DS è responsabile dei processi attivati e del relativo controllo.
- Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile del controllo delle corrette procedure amministrative.
- Il Responsabile dell'ufficio tecnico è Responsabile della ricerca e del controllo della lista dei fornitori in relazione agli obiettivi prefissati.
- Il personale ATA amministrativo è responsabile delle corrette procedure amministrative.

L'Istituto qualifica i fornitori di beni materiali e di servizi che incidono sulla qualità finale dei servizi destinati agli studenti (categoria A: agenzie di viaggi, fornitori di hardware o software, fornitori di materiale sportivo, consulenti ecc.) o sulla qualità percepita (categoria B: manutenzione locali, materiali per pulizie, attrezzature tecniche per servizi generali e amministrativi ecc.).

La valutazione iniziale del fornitore avviene adottando uno o più tra i seguenti criteri:

- Valutazione per analisi storica (VS): valutazione dei fornitori a fronte di un controllo storico dei difetti o delle non conformità riscontrate;
- Valutazione per analisi documentale (VD): analisi di documenti esibiti dal fornitore a supporto delle presunte caratteristiche del prodotto offerto;
- Valutazione per prove (VP): prove su una campionatura di prodotti-servizi forniti stabilite dal Responsabile della Commissione Collaudi;
- Valutazione tramite informazioni da terzi (VT): in base all'opinione ed all'esperienza di terzi.
- Il livello di qualifica del fornitore viene assegnato monitorando le prestazioni del fornitore per i materiali e/o servizi forniti e valutando tali prestazioni in relazione ai seguenti fattori di

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

giudizio:

- qualità del prodotto / servizio,
- rispetto dei tempi di consegna,
- assistenza tecnica,
- garanzia di aggiornamento tecnologico,
- rapporto qualità / prezzo.

La valutazione iniziale può attribuire lo stato di "Qualificato" (Q) o "Non qualificato" (NQ). Il mantenimento della qualifica è legato ai risultati della sorveglianza effettuata, almeno annualmente, sulla base di evidenze oggettive riscontrate sulle loro forniture (es. verbali di collaudo, esito dei servizi erogati, puntualità nelle consegne, non conformità di prodotto, etc.). In particolare per quanto riguarda l'acquisto di attrezzature per i laboratori l'IIS Marconi si avvale delle convezioni Consip e attraverso l'accesso al market place della P.A.



L'IIS Marconi è al centro di un sistema formativo integrato. Alla base delle sue scelte culturali e organizzative c'è la consapevolezza che gli enti esterni, tra cui anche le altre Scuole, che si occupano di formazione e di sviluppo professionale danno un importante contributo all'arricchimento dell'Offerta Formativa.

I processi di collaborazione sono improntati alla ricerca di:

- ✓ cooperazione attraverso il confronto e la progettazione comune che favoriscano lo scambio delle buone prassi,
- ✓ di rapporti consolidati e stabili, attraverso la collaborazione con Enti del territorio accreditati e qualificati
- ✓ della soddisfazione reciproca, attraverso l'adozione di forme di comunicazione efficaci e tempestive e attraverso la reciproca trasparenza e collaborazione nei comportamenti precontrattuali e contrattuali

La collaborazione viene focalizzata con l'individuazione di obiettivi e modalità d'intervento comuni, con l'identificazione dei responsabili e con l'esplicitazione di eventuali finanziamenti e/o compensi.

I responsabili delle attività indicano nell'apposita scheda di programmazione delle attività, i partner esterni.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

- Il DS è responsabile della stesura dei protocolli d'intesa e del controllo dei processi attivati.
- Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile del controllo delle corrette procedure amministrative.
- Il Collegio Docenti approva le schede attività con l'indicazione dei partner esterni ed emana le linee guida per la cooperazione con eventuali partner individuati in itinere.
- I Dipartimenti esaminano le proposte e propongono le attività cooperative da presentare al Collegio dei Docenti.
- Le Figure Strumentali sono responsabili del controllo dei partner individuati dai Responsabili di Commissioni ad esse affidate in relazione agli obiettivi prefissati.
- I Responsabili di Commissione sono responsabili della scelta dei partner individuati in relazione agli obiettivi prefissati.
- Il personale ATA tecnico e ausiliario è responsabile dell'accoglienza dei partner individuati nelle varie attività.
- Il personale ATA amministrativo è responsabile delle corrette procedure amministrative

(allegato 6.1 Piano collaborazioni esterne a.s. 2014-2015)


6.5 INFRASTRUTTURE

Il Dirigente Scolastico, in collaborazione con il Responsabile della Sicurezza,

- ✓ si adopera affinché l'intero edificio scolastico, con gli annessi spazi interni ed esterni, siano mantenuti nel rispetto delle normative cogenti, pianificando interventi di manutenzione da parte dell'ente proprietario (Comune) e predisponendo adeguati piani di emergenza,
- ✓ stabilisce la destinazione d'uso dei diversi ambienti di lavoro (aule, laboratori, sale di riunione) in modo che risponda ai criteri di funzionalità, controllo del rumore e del calore, assenza di barriere architettoniche.

Allo scopo di mantenere il decoro degli ambienti di lavoro e le condizioni igieniche dei servizi, dei locali e degli spazi comuni, il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi

- definisce opportuni turni di servizio per le pulizie e ne assicura l'operatività attraverso un chiaro, dettagliato ordine di servizio,
- predisporre opportuni controlli e assicura al personale ausiliario una formazione di base sull'igiene e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:



- Il DS è responsabile dell'attività di gestione, cioè pone in essere decisioni e azioni per la realizzazione degli obiettivi fissati.
- Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile dell'attività di direzione, cioè pone in essere processi e il controllo degli stessi per la realizzazione degli obiettivi fissati.
- I Subconsegnatari di laboratorio sono responsabili dei laboratori in relazione agli obiettivi prefissati.
- La Commissione acquisti e collaudi è responsabile del collaudo delle attrezzature acquistate.
- L'Ufficio Tecnico è responsabile del Piano operativo di controllo di tutte le infrastrutture in relazione agli obiettivi prefissati.
- Il Responsabile di magazzino è responsabile della custodia e dello smistamento dei materiali. Controlla il corretto utilizzo delle risorse ed è responsabile della gestione delle scorte e della identificazione inventariale.
- I docenti sono responsabili delle attrezzature che utilizzano nel rispetto delle procedure approvate.
- Il personale ATA è responsabile delle attrezzature che utilizzano nel rispetto delle procedure approvate.
- Il personale ATA Tecnico è responsabile della custodia e manutenzione dei beni dei laboratori afferenti. Collabora con i Subconsegnatari per le funzioni ad essi affidate.

6.6 AMBIENTE DI LAVORO

La Direzione tiene sotto controllo i fattori che influenzano il clima organizzativo, inteso come percezione condivisa della strategia e della politica adottata, delle pratiche e delle procedure, sia formali che informali.

Per quanto attiene ai fattori fisici che incidono sul benessere delle persone, fa riferimento ai principi ergonomici e alle norme applicabili, in particolare a quelle sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, e assicura il decoro e le condizioni igieniche dei servizi, dei locali e degli spazi comuni, attraverso la sensibilizzazione e la gestione dei collaboratori scolastici.

In relazione agli altri fattori determinanti la salute e il benessere,

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- controlla che il carico di lavoro non sia eccessivo,
- lascia un alto livello di autonomia,
- fornisce collaborazione e supporto organizzativo,
- favorisce la partecipazione e il lavoro in team,
- attua modalità di comunicazione efficace,
- coinvolge tutto il personale in opportunità di miglioramento



La Direzione individua nel monitoraggio del grado di soddisfazione delle persone lo strumento per valutare l'impatto dell'ambiente di lavoro sui processi interni e misurare lo stato di salute dell'organizzazione.

L'Istituto ha ottemperato agli obblighi della legge 81/08(ex 626/94), ha provveduto a verificare il livello di sicurezza dell'ambiente di lavoro e a predisporre il progetto di evacuazione degli allievi in caso di calamità. Servizi igienici, sistema antincendio, porte antipanico e barriere architettoniche rispondono alle norme in vigore. All'interno dell'IIS Marconi vengono salvaguardate le condizioni igienico - sanitarie. Il D.S coadiuvato dal Responsabile della sicurezza appronta il Piano di Sicurezza in cui sono esplicitati ruoli e incarichi e il relativo piano di formazione sia per i gestori che per gli utenti.

6.7 CONOSCENZE, INFORMAZIONI E TECNOLOGIA

6.7.1 GENERALITA'

L'alta direzione promuove le azioni tese a "catturare" e rendere disponibili le conoscenze necessarie per sostenere il processo di miglioramento, dall'archiviazione dei documenti alla gestione delle informazioni. A tale scopo, favorisce l'uso della tecnologia dell'informazione e della comunicazione (ICT), prestando attenzione agli aspetti relativi alla sicurezza e alla privacy, e considera tutti gli elementi di conoscenza presenti nell'organizzazione, comprese le esperienze delle persone e le competenze individuali sviluppate attraverso l'esperienza.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

6.7.2 CONOSCENZE


Sono considerati elementi di conoscenza sia le informazioni codificate e formalizzate, più o meno strutturate, esplicitate nell'ambito dell'organizzazione, sia la conoscenza generata dal funzionamento dei processi organizzativi e dalle attività individuali e collaborative delle persone.

Con riferimento alla conoscenza di tipo esplicito, codificata e formalizzata nell'ambito dell'organizzazione, incluso il patrimonio informativo dell'amministrazione, il sistema di archiviazione predisposto è in grado di supportare le esigenze di reperimento e riutilizzo da parte delle persone. Per quanto attiene alle conoscenze intrinsecamente connesse al funzionamento dei processi, in particolare alle cause di insuccesso, il team di lavoro sulla Qualità seleziona e organizza i dati emergenti e crea un archivio elettronico di dati utili ai fini di una maggiore efficienza operativa e una migliore efficacia decisionale.

Le conoscenze professionali specifiche sono acquisite ed inserite nel ciclo di trasmissione delle informazioni attraverso il coinvolgimento delle persone e la collaborazione tra le persone dell'organizzazione.

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

- Il DS è responsabile è responsabile della redazione delle comunicazioni all'interno e all'esterno dell'Istituto e dell'approvazione di materiale informativo da distribuire a famiglie e studenti.
- Il Collegio Docenti è responsabile delle procedure di comunicazione dei processi di apprendimento.
- Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile delle procedure di gestione della conservazione e inventario degli atti di comunicazione.
- I Responsabili di Sede dell'Istituto devono controllare che le informazioni giungano a destinazione in tempo utile nei plessi di competenza
- I Coordinatori di Classe provvedono a gestire le comunicazioni con gli studenti e le loro famiglie e ne verificano l'efficacia
- I collaboratori di Presidenza sono responsabili della comunicazione delle variazioni di orario giornalieri.
- I docenti sono responsabili della comunicazione dei processi di apprendimento dei propri allievi. Sono responsabili delle comunicazioni delle attività svolte e dei risultati documentali nei tempi previsti.
- Il personale ATA amministrativo è responsabile della conservazione degli atti e della tempestività nelle richieste di comunicazione con le famiglie.
- Il personale ATA ausiliario è responsabile delle comunicazioni ad essi affidate.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Gli obiettivi individuati sono:

- Trasparenza
- Tempestività
- Diffusione estesa

Gli indicatori relativi sono:

- Numero di circolari emesse.
- Numero contatti con famiglie
- Scheda di gradimento per tutti i soggetti coinvolti.

(Allegato 6.2: Procedura di Sistema "Gestione della documentazione didattica", per la conservazione, la trasmissibilità e la diffusione del patrimonio di conoscenze dell'organizzazione)



6.7.3 INFORMAZIONI

Il ciclo di vita delle informazioni all'interno dell'organizzazione inizia con l'acquisizione dei dati, di solito attraverso un atto formale (come quello della protocollazione di un documento in ingresso) e termina con l'emissione all'esterno, con modalità diverse a seconda della natura delle informazioni (circolari, verbali, pubblicazione sul sito web della Scuola). La gestione dell'intero ciclo avviene nel rispetto della normativa esistente, sia per quanto riguarda l'acquisizione di dati sensibili, sia per quanto riguarda la corretta archiviazione.

Il patrimonio documentale amministrativo dell'organizzazione è disponibile in formato digitale ed è archiviato a cura della segreteria, in archivi elettronici e cartacei.

I documenti costitutivi dell'identità della Scuola sono archiviati su supporti non riscrivibili (DVD o CD) e in forma cartacea presso l'ufficio della Dirigenza e sono resi disponibili a tutte le parti interessate mediante distribuzione di copie cartacee conformi e pubblicazione in un'apposita sezione del sito web della Scuola.

I documenti relativi al Sistema di Gestione della Qualità sono registrati, archiviati e resi disponibili secondo le procedure di riferimento (**P01 – Gestione della documentazione; P02 - Tenuta sotto controllo dei documenti**), allegate al Manuale.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

(Allegato 6.3: Procedura di Sistema “Comunicazione interna ed esterna”, per la gestione delle informazioni e della comunicazione sia all’interno che all’esterno dell’organizzazione)

6.7.4 TECNOLOGIA

La Direzione promuove il progressivo incremento della gestione documentale informatizzata all’interno dell’organizzazione, la sostituzione dei supporti tradizionali della documentazione amministrativa, servizi tecnologici avanzati per la didattica e per le relazioni con tutte le parti interessate, incluse le famiglie, i fornitori ed i partner, nell’ottica del successo sostenibile dell’organizzazione, nel quadro emergente delineato dal piano e-government 2014.

6.8 RISORSE NATURALI

L’istituto considera la sostenibilità ambientale delle proprie attività una priorità strategica a livello della propria mission formativa nei confronti del territorio e di tutte le Parti interessate.

Pianifica ed implementa:

- Azioni di valutazione dell’impatto ambientale delle proprie attività in termini di energia e di materiale
- Azioni di razionalizzazione nell’uso delle risorse energetiche nei limiti della flessibilità di orario, in collaborazione con l’ente Provincia attraverso un Piano di attività annuale
- Azioni di razionalizzazione nell’uso delle risorse riciclabili quali carta, vetro e plastica, in collaborazione con l’Ente Comune che fornisce i contenitori per la raccolta differenziata
- Azioni di risparmio energetico attraverso la realizzazione di un progetto FESR “fotovoltaico Marconi”



Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GUGLIELMO MARCONI"
NOCERA INFERIORE



Polo Qualità di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

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	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Giampiero Guercio	Rosanna Rosa	Angela Orabona
DATA	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

7.1 GENERALITA'

Nel presente capitolo sono descritte le modalità con le quali l'Istituto IIS "G. Marconi" 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 identifica come area prioritaria ed orientante quella riguardante le azioni didattiche e formative.



A tal fine contribuisce con valore aggiunto indiretto, la gestione dei processi gestionali necessari al corretto funzionamento dell'organizzazione.

Costituiscono, ad esempio, processi gestionali: la gestione di documenti e registrazioni, la gestione dei fornitori di materiali, la gestione del personale, la gestione degli ambienti e delle attrezzature, la gestione delle comunicazioni con le famiglie e gli studenti. Sono stati considerati come gestionali anche i processi direzionali e i processi di controllo e miglioramento del sistema qualità: il riesame della direzione, l'attività di verifica ispettiva interna, la gestione delle non conformità, la definizione di azioni correttive e preventive, l'analisi dei dati.

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

L'approccio per processi prevede le seguenti azioni:

- vengono individuate delle sequenze di attività (processi) finalizzate a realizzare specifici servizi (output), attraverso la trasformazione di elementi in ingresso (input); in particolare, vengono identificati i processi di realizzazione dei servizi finali rivolti agli utenti della scuola ed i processi ausiliari o trasversali, tipicamente rivolti al personale interno, comunque necessari per garantire la qualità progettata dei servizi finali e soddisfazione di 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;

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- 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.

Nell'approccio sistemico alla gestione:

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

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



Tale finalità si esplica attraverso:

- 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'Istituto ha intrapreso le seguenti azioni:

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

- Individuazione delle aree e delle azioni di miglioramento
- Individuazione delle modalità di registrazione e di conservazione e fruibilità delle informazioni relative ad ogni processo.

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

I processi individuati e formalizzati sono così schematizzati:

	Macroprocesso	Processo
PROCESSI PRINCIPALI	PROGETTAZIONE E PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO	INDIVIDUAZIONE DEI BISOGNI DELLE PARTI INTERESSATE
		DECLINAZIONE DEGLI INPUT DELLA NORMATIVA ITALIANE 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
	ATTIVITA' AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA	REPERIMENTO ED ACQUISIZIONE DELLE RISORSE
		GESTIONE STUDENTI, PERSONALE E FORNITORI
		GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA
		COMUNICAZIONE
	COMUNICAZIONE	COMUNICAZIONE INTERNA
		COMUNICAZIONE ESTERNA
		COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE
		GESTIONE RAPPORTI CON L'UTENZA

La seguente mappa rappresenta le interazioni fra i macroprocessi:



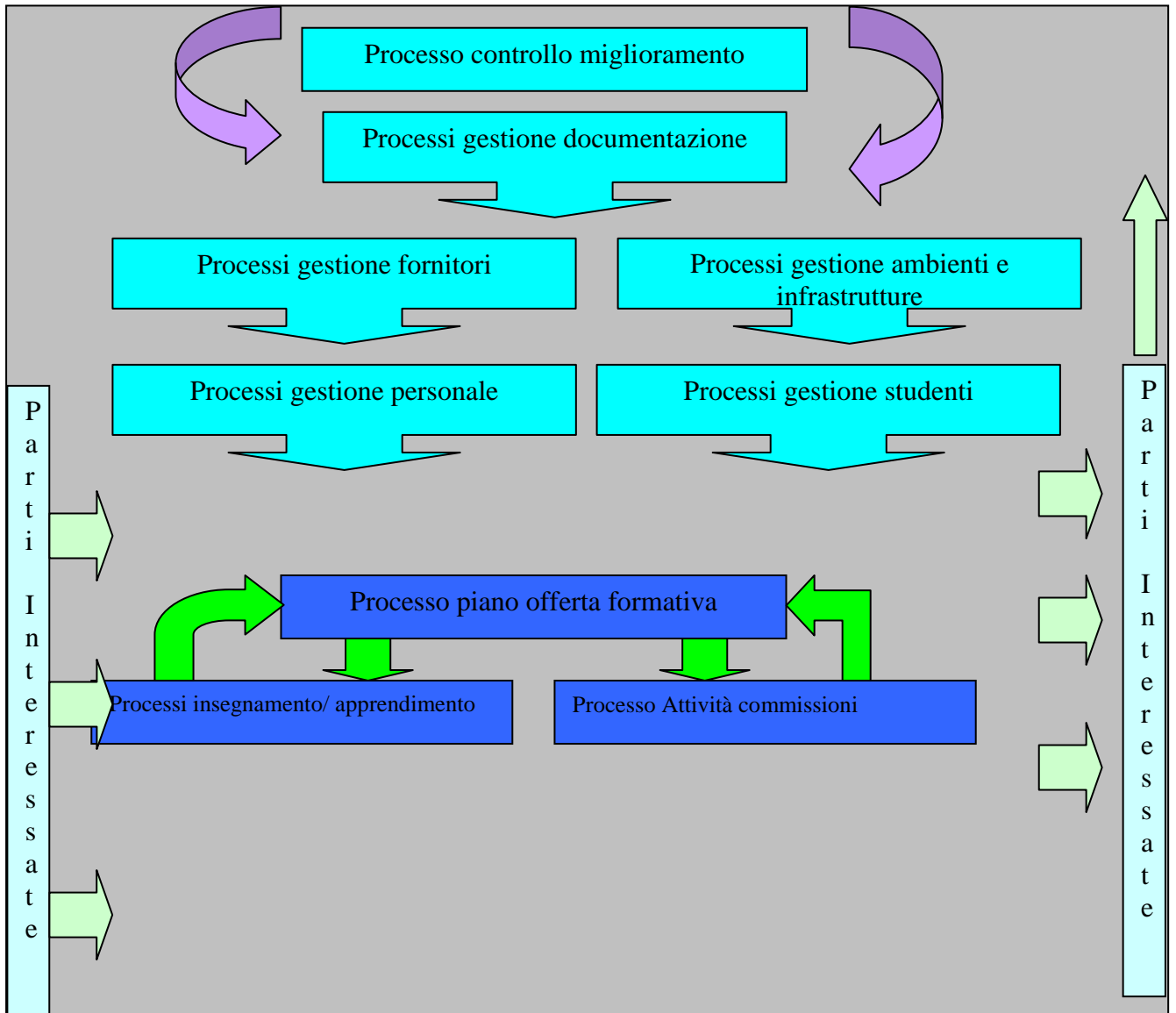
Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale


ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GUGLIELMO MARCONI"
NOCERA INFERIORE



Polo Qualità di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'



 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITÀ'</p>	

• **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: OBIETTIVI E FINALITÀ**

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

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

Nella seguente tabella sono riportati i processi che L'IIS Marconi ha ritenuto di classificare come "principali" in base alle considerazioni esposte al paragrafo 7.1.1.


I processi sono stati raggruppati in gruppi omogenei denominati "Macroprocessi" in quanto interagenti o strettamente correlati.

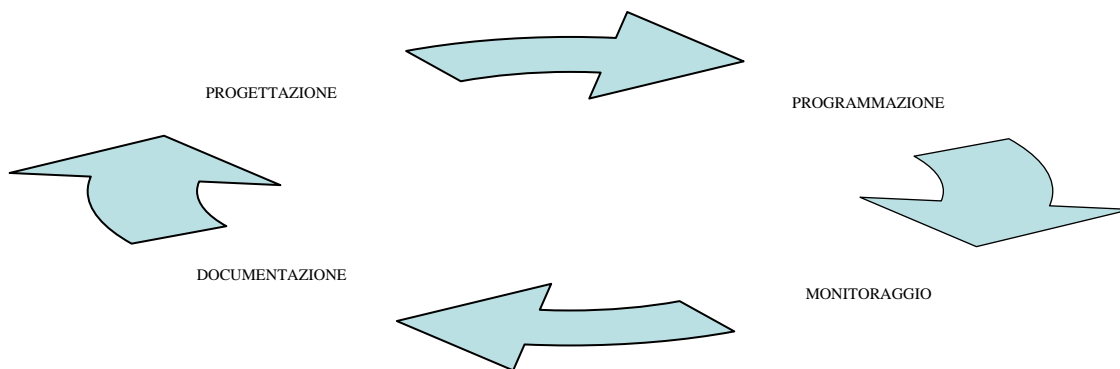
Per ogni processo è inoltre indicato il "Responsabile del processo" inteso come la funzione dell'IIS Marconi responsabile della definizione ("disegno") e del controllo degli obiettivi del processo ("misura").

L'IIS Marconi descrive come pianifica e svolge le attività di produzione e di erogazione di servizi in condizioni controllate.

PROCESSO	SCHEDA DI PROCESSO	RESPONSABILE DEL PROCESSO
Progettazione del Piano Offerta Formativa	SC-elabof	Funzione Strumentale incaricata
Processi di insegnamento apprendimento	SC-progdida	Dirigente Scolastico (Docenti)
Progetti delle Commissioni	SC-progcommi	Funzioni Strumentali incaricate

Per ogni processo sono individuate quattro fasi interconnesse secondo il seguente schema logico



 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		



• 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
 - componenti del gruppo di lavoro sul progetto all'interno delle candidature proposte e di presentare una proposta di struttura organizzativa all'approvazione del Collegio dei Docenti
 - 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 ha la responsabilità di approvare la struttura organizzativa e le linee guida per la strutturazione e la gestione del processo
- il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto hanno la responsabilità di riesaminare, approvare, valutare e validare ogni anno il POF;
- il Gestore di processo POF ha la responsabilità di pianificare le attività di sviluppo per il progetto, coordinarne e documentarne le fasi di avanzamento e coordinare il gruppo di lavoro;
- il gruppo di lavoro ha la responsabilità di definire i contenuti del progetto, avvalendosi della collaborazione dei docenti interessati e di riportare quanto definito nella Carta dei Servizi e nel documento descrittivo del POF;
- i docenti incaricati hanno la responsabilità di assicurare il regolare svolgimento dei progetti/iniziative secondo quanto pianificato;
- tutti i docenti sono tenuti a conoscere le linee guida educative e formative che stanno alla base del POF ed a collaborare attivamente alla sua efficace implementazione.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

• PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: IMPLEMENTAZIONE

La progettazione e lo sviluppo dell'offerta formativa presso l'Istituto prevedono le seguenti fasi documentate:

- l'individuazione 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, individuati dal Collegio dei Docenti.

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



- le fasi necessarie per l'esecuzione del progetto,
- i tempi di completamento,
- le attività di riesame, verifica e validazione del progetto.

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;

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- 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/iniziativa 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.

Partendo dagli obiettivi generali e dalle linee guida definite, ciascun docente designato come responsabile e/o gestore di processo procede allo sviluppo dello specifico progetto/iniziativa definendo a sua volta:

- responsabili
- obiettivi e finalità del progetto;
- risultati attesi e prodotti da realizzare;
- durata e fasi del progetto
- destinatari;
- linee metodologiche
- durata e fasi del progetto;
- scheda finanziaria di previsione
- risorse umane interne ed esterne i termini di competenze richieste
- risorse infrastrutturali necessarie;

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

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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

In fine, durante la riunione del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto, il POF è ulteriormente riesaminato e discusso fino ad arrivare alla sua approvazione (validazione rispetto ai requisiti di partenza e ai requisiti ministeriali).

In tal modo sono approvati, di conseguenza, tutti i progetti in esso contenuti e tutte le proposte coerenti con esso che potrebbero essere presentate durante l'anno scolastico al Dirigente Scolastico e ai suoi collaboratori dagli stessi docenti, dal personale non docente, dagli alunni/studenti, dai genitori e da realtà istituzionali e del territorio

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

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

- una prima fase di validazione è data dalla valutazione ed approvazione (validazione rispetto ai requisiti di partenza, ai requisiti ministeriali e agli obiettivi di qualità e di prestazione) del POF da parte del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto; tale validazione è documentata tramite i verbali archiviati in Segreteria,
- il progetto è quindi validato in fase di realizzazione ed erogazione dell'offerta formativa tramite: le valutazioni conclusive emesse e documentate dai docenti, dagli alunni e da tutte le altre parti interessate pertinenti, relativamente alle specifiche attività curricolari ed extracurricolari realizzate secondo quanto definito nel POF. Nel caso di coprogettazione e cogestione di una iniziativa con un soggetto/i esterno/i, le attività di valutazione e validazione sono effettuate sempre dalla scuola, in linea con quanto stabilito dalle procedure del Sistema Gestione Qualità e il monitoraggio, la verifica e l'analisi dei risultati conseguiti vengono realizzati e documentati secondo quanto descritto nel Capitolo 8 "Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame"



Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GUGLIELMO MARCONI"
NOCERA INFERIORE



Polo Qualità di Napoli



MANUALE DELLA QUALITA'

Check list di controllo relativa alla procedura di sistema:

SVILUPPO E GESTIONE DEL POF

Intervistatore: _____

Oggetto	Sì	No	Osservazioni
Tutti i docenti sono a conoscenza di questa procedura?			
Il personale ATA è a conoscenza di questa procedura?			
Gli operatori sono consapevoli dello scopo della procedura?			
Esiste un responsabile per ogni attività prevista?			
Gli incarichi dei responsabili sono stati formalizzati?			
Gli incarichi conferiti sono stati descritti in modo preciso ed articolato?			
E' stato definito l'obiettivo generale del POF?			
E' stata effettuata e aggiornata la pianificazione della attività finalizzate alla stesura del testo?			
Si è proceduto all'analisi e alla valutazione delle attività svolte nel precedente anno scolastico?			
I docenti responsabili di un progetto lo hanno definito pianificando tutte le fasi di sviluppo previste?			
Il Gruppo di lavoro ha esaminato i singoli progetti prima di inserirli nel POF presentato al Collegio dei docenti?			
Nel curare la stesura del POF il gruppo di lavoro ha verificato che esso sia completo in tutte le sue parti?			
La bozza del testo è stata messa a disposizione di tutti i docenti per eventuali suggerimenti e/o modifiche?			
E' stato convocato entro il termine stabilito il Collegio dei docenti per l'approvazione del POF?			
Sono state effettuate valutazione e monitoraggio delle attività e dei progetti inseriti nel POF?			
Gli operatori conoscono gli indicatori di processo ed i parametri in cui si deve mantenere l'attività?			
Gli indicatori di processo sono tutti rispettati?			
La documentazione è completa?			
Le modalità di accesso alla documentazione sono rispettate?			
I responsabili conoscono le modalità di accesso e l'allocazione della documentazione?			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

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

Eventuali modifiche alla progettazione e sviluppo dell'offerta formativa e quindi a quanto definito nel POF, ed in particolare ai singoli progetti/iniziativa in esso contenuti, che si rendessero necessarie, sono valutate con il Dirigente Scolastico al fine di verificare che la loro attuazione assicuri comunque il rispetto degli obiettivi e delle linee guida del POF. Tutte le modifiche sono opportunamente documentate.

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

• **PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: OBIETTIVI E FINALITÀ**



La presente sezione descrive le modalità con le quali l'Istituto:

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		



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

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

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

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

- il Dirigente Scolastico è responsabile;
 - dell'impostazione, dell'organizzazione e del controllo dell'attività didattica dell'Istituto, compito che attua attraverso il coinvolgimento del Collegio Docenti, del Gruppo di lavoro, dei Consigli di Classe e dei singoli docenti attraverso le relative riunioni di pianificazione, coordinamento e valutazione dell'attività didattica;
 - della verifica del processo di valutazione complessiva affinché sia svolto in modo omogeneo per tutta la scuola;
- il Collegio Docenti è responsabile dell'impostazione generale dell'attività didattica in relazione alla definizione di obiettivi, descrittori, indicatori, criteri e strumenti di valutazione, standard d'istituto; è responsabile della definizione delle linee guida del Piano di Offerta Formativa; è responsabile della valutazione e validazione del POF;
- 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 Gruppo di lavoro è responsabile dell'attuazione operativa del POF attraverso il monitoraggio dei processi, condotto in relazione agli indicatori di prestazione individuati, allo standard d'Istituto e agli obiettivi di miglioramento;
- il Consiglio di Classe è responsabile:
 - dell'impostazione dell'attività didattica per la singola classe,
 - del coordinamento delle iniziative tra i docenti,

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		



- 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,

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- test di ingresso per la valutazione situazione iniziale
- 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, 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, allo scopo di adattare quanto definito nelle riunioni per Dipartimento a ciascuna classe, partendo dalla valutazione, in particolare, di:

- casi critici
- eventuali alunni diversamente abili
- numero dei ripetenti
- eventuali alunni provenienti da classi smembrate o 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.

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:

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

- 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 Consiglio di classe procede, quindi:



- 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 e programmando le prove di verifica trimestrali per evitare concentrazione eccessiva del carico di lavoro per gli alunni.
- A formulare il piano di delle attività varie a completamento dell'attività didattica attraverso l'adesione a progetti proposti all'interno del POF e (visite guidate, progetti extra-curricolari, stage) e/o attraverso la proposta di nuove attività in coerenza con gli obiettivi stabiliti dal Collegio dei Docenti.
- Il documento che rappresenta il contratto formativo di classe, viene assemblato dal Coordinatore di classe verificato e approvato dal Dirigente Scolastico. Il documento viene validato da genitori e alunni attraverso una firma di accettazione. Il documento è custodito dal Coordinatore di classe in modo da poter verificare costantemente, nel corso dell'erogazione dell'attività didattica, la coerenza dell'agito con quanto progettato A tal fine viene allegato al registro personale del docente, il piano di lavoro individuale. Al registro di classe viene allegato il Piano delle verifiche trimestrali.

- **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,

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- 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'Istituto 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.

<i>Processo</i>	<i>Modalità di controllo e responsabilità</i>
-----------------	---



Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE

"GUGLIELMO MARCONI"

NOCERA INFERIORE





Polo Qualità di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

<p>Pianificazione dell'attività didattica</p>	<p>Le Programmazioni Disciplinari approvate dai Dipartimenti sono verificati dal Dirigente Scolastico in relazione alla loro corrispondenza alle indicazioni 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 sulle Programmazioni stesse.</p> <p>I docenti approntano i Piani di Lavoro a partire dalle programmazioni approvate dai Dipartimenti e dall'analisi della situazione iniziale. Il Consiglio di classe verifica l'aderenza dei piani di lavoro con quelli Dipartimentali ed approva eventuali modifiche riportandone le motivazioni in fase di verbalizzazione. La registrazione del controllo è evidenziabile dal visto di approvazione del Dirigente Scolastico apposto sul contratto formativo di classe</p> <p>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.</p>
<p><i>Processo</i></p>	<p><i>Modalità di controllo e responsabilità</i></p>
<p>Realizzazione dell'attività didattica per le singole classi</p>	<p>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.</p> <p>Durante tutte le riunioni dei Consigli di Classe ciascun docente relaziona circa l'andamento delle attività di propria competenza e segnala eventuali criticità.</p> <p>Il Consiglio di Classe verifica il corretto svolgimento dell'attività didattica nella singola classe in termini di coordinamento tra docenti, obiettivi raggiunti, apprendimento degli alunni.</p> <p>La registrazione di tali verifiche è documentata dai relativi verbali delle riunioni</p>

<p><i>Processo</i></p>	<p><i>Modalità di controllo e responsabilità</i></p>
------------------------	--


 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

<p>Realizzazione dell'attività didattica per le singole classi</p>	<p>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.</p>
--	--

<i>Processo</i>	<i>Modalità di controllo e responsabilità</i>
<p>Realizzazione dell'attività didattica per l'Istituto</p>	<p>Il Dirigente Scolastico relaziona annualmente al Collegio Docenti sul controllo effettuato in merito al corretto svolgimento dell'attività didattica per l'intero Istituto in termini di obiettivi raggiunti, apprendimento alunni, efficacie ed efficienza dei metodi e degli strumenti adottati, rispondenza dell'agito al dichiarato. La registrazione dei controlli è rappresentata dalla relazione finale del Dirigente Scolastico, da quella del RQS e dal verbale del Collegio Docenti</p>

<i>Processo</i>	<i>Modalità di controllo e responsabilità</i>
<p>Gestione delle valutazioni complessive</p>	<p>Ciascun docente effettua le verifiche di valutazione finale del livello di apprendimento e dei traguardi di competenza degli alunni, svolte a fine trimestre e a fine anno scolastico.</p> <p>Il Dirigente Scolastico, verificando 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.</p> <p>L'attestazione del controllo è evidenziata dalla firma apposta sul Contratto formativo di classe da parte del Dirigente Scolastico.</p>

<i>Processo</i>	<i>Modalità di controllo e responsabilità</i>
-----------------	---

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

<p>Gestione delle valutazioni complessive</p>	<p>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 riunito per le operazioni di scrutinio e il verbale del Collegio Docenti, al quale il Dirigente Scolastico relaziona annualmente.</p>
	<p>Il Dirigente Scolastico verifica, inoltre, i tabelloni dei votriesposti a fine anno prima della loro pubblicazione.</p>

<i>Processo</i>	<i>Modalità di controllo e responsabilità</i>
<p>Gestione Progetti e/o iniziative inerenti il POF</p>	<p>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.</p>
	<p>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</p>

L'Istituto 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:

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

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:

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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

Specifici per singolo processo:

Numero partecipanti.

Grado di risultati ottenuti/risultati attesi.

Soddisfazione



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

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

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

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

Per la misurazione delle proprie prestazioni l'Istituto adotta, come strumento di monitoraggio dei processi e di verifica e validazione degli esiti, lo strumento "COMETA", software elaborato dal Polo Qualità di Napoli, in conformità con quanto previsto dall'adesione alla Rete M.U.S.A. per la legittimazione del proprio SGQ e ne verifica periodicamente l'aggiornamento. Sono altresì individuati strumenti di monitoraggio specifici per le singole attività.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

- **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
 - Trasparenza
 - Accesso codificato
 - Compilazione codificata attraverso moduli e schede codificate
 - Registrazione codificata

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, Contratto formativo) è identificabile attraverso l'indicazione su ciascun documento della lettera o della sezione di appartenenza e della 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.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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

L'Istituto 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 amministrare 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'Istituto 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:

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

ATTIVITA'/PROCESSO	GESTORE
Progettazione POF	Funzione Strumentale responsabile
Erogazione POF	D.S., Funzioni Strumentali
Progetti extracurricolari	Responsabili di progetto
Controllo e verifica dei processi	D.S., Gruppo progetto
Monitoraggio, analisi e riesame	
Validazione delle attività	
Piano di Miglioramento	RQS
Servizi amministrativi	D.S.G.A., Gruppo progetto
Comunicazione	D.S., Gruppo progetto
Apprendimento	D.S., Gruppo progetto
Innovazione	Responsabili di progetto

I Gestori di processo (singolarmente o come gruppo):

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

7.3 RESPONSABILITA' ED AUTORITA' RELATIVE AI PROCESSI



L'Istituto 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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- ❖ Docente
- ❖ Non docente

Che collaborano e interagiscono con gli Organi Collegiali:

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

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

Questi documenti sono gestiti direttamente dalla Direzione.

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



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

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

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

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

La **Matrice delle Responsabilità (MR)** riporta in forma sintetica le responsabilità, l'autorità e le relazioni tra le principali funzioni, soprattutto per quanto riguarda le attività che hanno diretta influenza sulla qualità (cfr. Allegato 7.3).

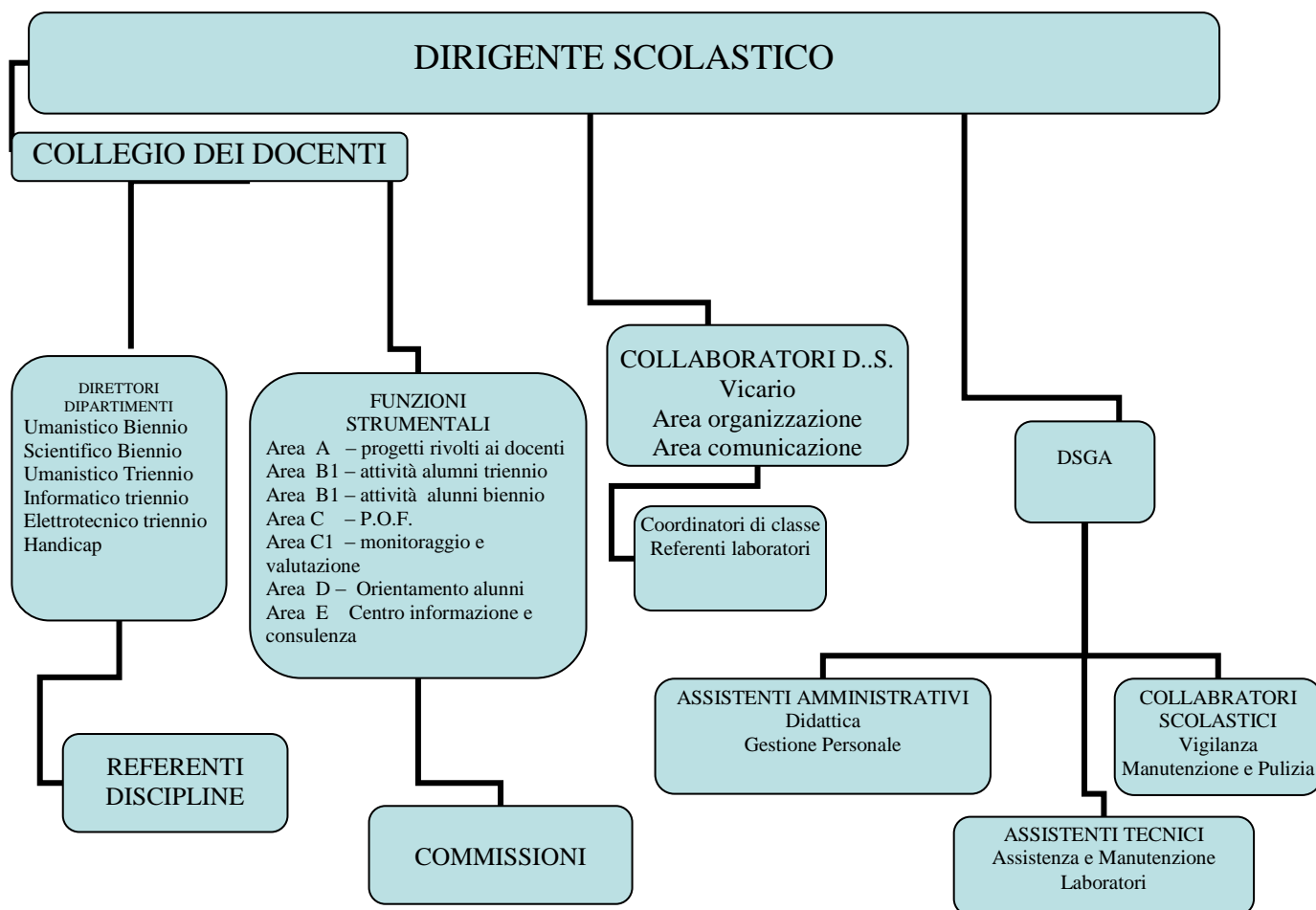
 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		



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**

L'I.I.S. 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.I.S. 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 (interazione fra le diverse figure è schematizzata nel seguente l'organigramma) :



 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Le responsabilità e le autorità che competono alle diverse funzioni dell'IIS Marconi sono definite in apposite schede nel funzionigramma. Allegato 7.1 al cap.7


- Dirigente Scolastico (SC-mansiocapois)
- Dsga (SC-mansionisegr)
- Vicario (SC-mansionivic)
- Collaboratori Dirigente Scolastico (SC-mansiocoldir)
- Funzioni strumentali (SC-mansiofunzob)
- Direttori di Dipartimento (SC – mansiodirdip)
- Referenti di Disciplina (SC – mansiorefdip)
- Dipartimenti (SC-mansionidipa)
- Coordinatori di classe (SC-mansionicoocla)
- Commissioni (SC-mansiocommis)

- **RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE.**

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

- ☆ Dare continuità alla missione, 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.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

• **DICHIARAZIONE DI AUTORITÀ.**

La Direzione dell'Istituto 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.



Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GUGLIELMO MARCONI"
NOCERA INFERIORE



Polo Qualità di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

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**

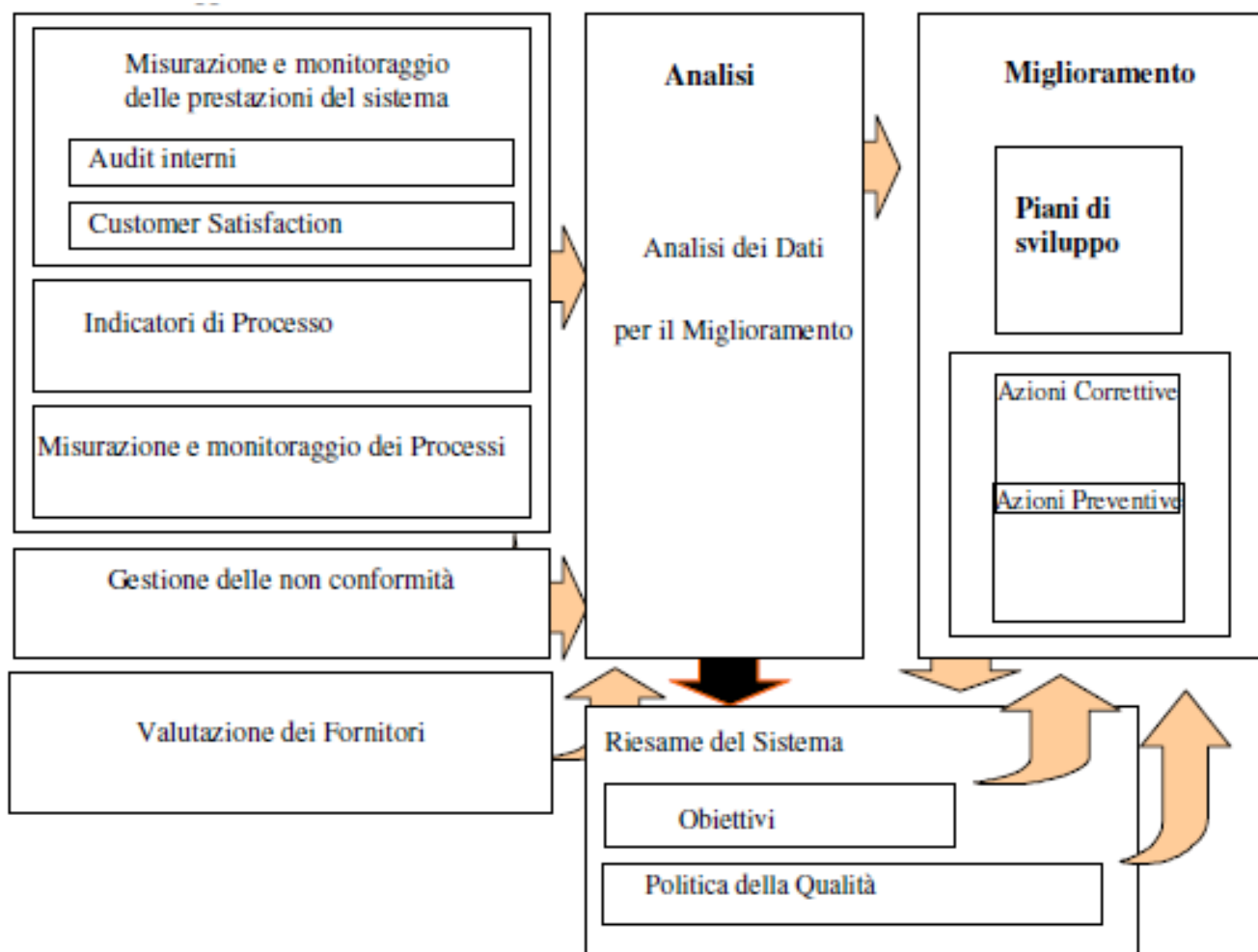
FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Giampiero Guercio	Rosanna Rosa	Angela Orabona
DATA	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015
FIRMA			


 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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 centrale del servizio.

Lo schema generale del processo è schematizzabile come segue.



 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

8.2 MONITORAGGIO

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

In relazione ai principali processi l'Istituto ha quindi 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 COMETAplus, elaborato dal Polo Qualità di Napoli, i cui risultati vengono trasmessi all'Ufficio Scolastico Regionale per la 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 Gruppo di Miglioramento verifica periodicamente l'andamento dei processi mediante le informazioni e i dati raccolti, anche tramite gli 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:

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE	 Polo Qualità di Napoli
MANUALE DELLA QUALITA'		

- ⇒ 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
- ⇒ siano individuate le opportunità di miglioramento

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

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

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

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



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

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

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

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 di lungo periodo. I criteri, l'estensione, la frequenza e le modalità degli audit vengono stabiliti dal RQS e 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 audit 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 dal CdC ogni volta che si riunisce. Si procede alla rilevazione delle valutazioni delle singole discipline e alla formulazione di una valutazione generale della classe. Quando viene riscontrata una difformità tra i risultati attesi e quelli ottenuti, il CdC elabora una strategia di intervento per rendere più efficace il percorso formativo.
- ⇒ Le informazioni, raccolte dal Coordinatore del CdC, sono registrati a verbale in modo che si possa procedere alla comparazione tra classi parallele.
- ⇒ In caso di scostamento dagli obiettivi pianificati vengono adottate opportune azioni correttive ai piani o programmi e interventi di recupero.

8.3 MISURAZIONE

8.3.1 GENERALITA'

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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;
- le condizioni mutevoli del contesto;
- dell'efficacia ed efficienza dei processi;
- dell' utilizzo efficace ed efficiente delle risorse;
- degli obiettivi delineati dal Sistema Nazionale di Valutazione.



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.

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

I risultati degli audit interni sono presentati sotto forma di rapporti contenenti informazioni relative la 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 ha la responsabilità di:

- autorizzare gli audit;
- pianificarli e monitorarne la gestione con la collaborazione del RQS;
- valutarne i risultati come elementi di ingresso del Riesame;
- intraprendere con la collaborazione del RQS e del Gruppo di Pianificazione le opportune strategie di miglioramento (vedi PO 05 “Azioni correttive e preventive”).



Il Responsabile Qualità Scuola, in accordo con il DS, ha la responsabilità di:

- definire il piano annuale degli audit interni;
- definire gli obiettivi specifici di ciascun audit;
- assicurare la formazione degli auditor interni;
- costituire i gruppi di audit;
- curare i rapporti con i responsabili dei settori e con i gruppi

Il Gruppo di audit, coordinato da un Responsabile (*Team Leader*) ha il compito di:

- elaborare, in accordo con il DS e il RQS, le liste di riscontro;
- programmare nei dettagli, notificare e coordinare l'Audit;
- annotare tutte le osservazioni inerenti la verifica condotta;
- curare la stesura del rapporto finale.

Tutto il personale amministrativo, ausiliario e docente ha il compito di collaborare fattivamente con i gruppi di Audit.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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

Gli audit interni della qualità sono gestiti e coordinati dal Responsabile Qualità Scuola e sono svolti da personale addestrato e qualificato, secondo le fasi illustrate nei di seguito e descritte nel dettaglio nella Procedura PO03 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 alcuna diretta responsabilità di gestione 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 dell'audit, che prevede:

- eventuale lista di riscontro (check list) dei punti da verificare
- documenti di riferimento
- programma dettagliato dell'audit.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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

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

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

I dati riportati su tali documenti sono, infatti, esaminati dal Responsabile Qualità Scuola per individuare, con il Gruppo di Miglioramento 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 riesame completo (check up) e sistematico delle attività dell'organizzazione finalizzato a determinare i punti di forza e di debolezza sia per quanto attiene alle sue prestazioni complessive che a livello dei singoli processi.

Viene effettuata a fine anno scolastico dal RQ, che a tale scopo utilizza gli strumenti di analisi e di confronto con gli standard provinciali e regionali forniti dal Polo Qualità di Napoli (software COMETAplus) e questionari di customer satisfaction rivolti alle principali parti interessate (alumni, 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,
- di riconoscere le migliori prassi,

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

- di identificare opportunità di miglioramento,
- di stabilire le priorità,
- allineare i propri obiettivi con le necessità e le aspettative di tutte le parti interessate guidando l'organizzazione verso il successo durevole
- allineare i propri obiettivi con il SNV

8.3.5 BENCHMARKING

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

Esistono vari tipi di benchmarking, quali:



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

Il successo del benchmarking dipende da fattori quali:

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

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

- ⇒ la definizione del campo di applicazione dell'oggetto del benchmarking;
- ⇒ il processo per scegliere il(i) partner di benchmarking, così come le eventuali comunicazioni necessarie e le politiche di riservatezza;
- ⇒ la determinazione di indicatori per le caratteristiche da confrontare e la metodologia di raccolta dati da utilizzare;
- ⇒ la raccolta e l'analisi dei dati;
- ⇒ l'identificazione dei divari di prestazioni e l'indicazione delle potenziali aree di miglioramento;
- ⇒ la predisposizione ed il monitoraggio dei corrispondenti piani di miglioramento;

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

⇒ l'inclusione dell'esperienza acquisita nel patrimonio di conoscenza e nei processi di apprendimento dell'organizzazione.

8.4 ANALISI

L'alta direzione analizza le informazioni raccolte dal monitoraggio, identifica rischi ed opportunità, ne valuta l'impatto sulla politica e sulla strategia adottata e 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;
- ⇒ le attività esistenti che al momento forniscono il massimo valore aggiunto per le parti interessate;
- ⇒ i nuovi processi ed attività necessari a soddisfare le mutevoli esigenze ed aspettative delle sue parti interessate;
- ⇒ le modifiche del contesto;
- ⇒ l'influenza delle tecnologie emergenti sull'organizzazione;
- ⇒ le nuove competenze che potrebbero essere necessarie;
- ⇒ le modifiche che si possono prevedere nei requisiti cogenti, e nelle risorse a disposizione, che potrebbero influire sull'organizzazione.

8.5 RIESAME DELLE INFORMAZIONI PROVENIENTI DA MONITORAGGIO, MISURAZIONE E ANALISI

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

La gestione delle informazioni oggetto del riesame complessivo è affidata al 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.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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

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

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

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



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

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

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

Pertanto risultato di tali riunioni di riesame è:

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- 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.



Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GUGLIELMO MARCONI"
NOCERA INFERIORE



Polo Qualità di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

CAPITOLO 9

MIGLIORAMENTO, INNOVAZIONE ED APPRENDIMENTO

9.1 GENERALITA'

9.2 MIGLIORAMENTO

9.3 INNOVAZIONE

9.3.1 GENERALITA'

9.3.2 APPLICAZIONE



9.3.3 TEMPISTICA

9.3.4. PROCESSO

9.3.5 RISCHI

9.4 APPRENDIMENTO

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Giampiero Guercio	Rosanna Rosa	Angela Orabona
DATA	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015	04 Giugno 2015
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

9.1 GENERALITA'

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

Questa finalità è ottenuta attraverso:

- Il monitoraggio dei Key Performance Indicators
- La condivisione degli audit interni
- La formulazione condivisa di piani di miglioramento, innovazione, apprendimento.
- Il coinvolgimento attivo e l'assunzione di responsabilità di tutte le parti interessate DS, RQS, Gruppo di Miglioramento relativamente alle comunicazioni e condivisioni delle azioni di miglioramento, innovazione e apprendimento con le parti interessate.

9.2 MIGLIORAMENTO

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

I responsabili coinvolti nella stesura del Piano di Miglioramento sono:

Dirigente Scolastico - Prof. Rosanna Rosa

Responsabile Qualità Scuola – Prof. Giampiero Guercio

Gruppo di Miglioramento – prof. ri Russo, Lopardo, Moccia, Esposito, D'Ambrosio, Tafuri, Alfinito, Amabile

Collegio dei Docenti – Dipartimenti


Consiglio d'Istituto, Personale ATA, Rappresentanti dei Genitori

Gestore di Processo

Per quanto concerne la procedura di individuazione degli indicatori chiave di prestazione, il gruppo di miglioramento è in attesa della stesura definitiva del RAV.

Le fasi del Piano di Miglioramento, si articolano attraverso le seguenti fasi:

- individuazione dei punti forti e dei punti deboli attraverso l'analisi dei dati ricavati dal software di autovalutazione COMETA e dal RAV
- gerarchizzazione delle criticità
- individuazione delle priorità

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- individuazione degli obiettivi misurabili di miglioramento
- stesura del piano delle attività
- verifica dei risultati

Scaletta-tipo del Piano:

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

Si descrivono le modalità di

- verifica e controllo degli esiti del Piano
- restituzione e comunicazione degli esiti alle parti interessate
- uso per la riprogettazione

9.3 INNOVAZIONE

9.3.1 GENERALITA'

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



9.3.2 APPLICAZIONE

Tra i campi di applicazione di processi innovativi ci si è concentrati sui

- I processi organizzativi e gestionali;
- La formazione delle persone dell'organizzazione,

9.3.3 TEMPISTICA

Il Gruppo di Miglioramento pianifica l'introduzione di processi di innovazione in base all'individuazione di priorità, che tengano conto dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate, e in relazione alle risorse disponibili per il loro sviluppo. Nella fase di progettazione delle attività il DS e il responsabile Progetto P.O.F. forniscono al Collegio dei docenti una

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

valutazione sui tempi necessari al reperimento delle risorse necessarie per le innovazioni proposte: tale valutazione concorre all'attribuzione di priorità più o meno alta alla proposta.

9.3.4 PROCESSO

Le modalità di scelta delle azioni di innovazione avverranno sulla base di:

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

I dati raccolti saranno riportati nelle riunioni del Gruppo di Miglioramento e resi noti all'interno dei vari Collegi Docenti

A fine anno verranno analizzati i risultati raccolti per un'analisi condivisa e approfondita all'interno del Gruppo di Miglioramento

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



9.3.5 RISCHI

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

I punti centrali di tale valutazione riguardano:

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

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

9.4 APPRENDIMENTO

Il Gruppo di Miglioramento individua nell'apprendimento una risorsa strategica per la realizzazione della sua mission e per il raggiungimento del successo durevole.

L'apprendimento è inteso come:



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

Per azioni di apprendimento si intendono:

- Azioni di comunicazione e di condivisione;
- Azioni di formazione e di apprendimento rivolte a tutte le persone dell'organizzazione,
- Partecipazione a progetti di innovazione didattica ed organizzativa, come laboratori di ricerca-azione e di creatività;

Di seguito si indicano le responsabilità relative alla redazione del piano di miglioramento.

Dirigente Scolastico	individua gli obiettivi di miglioramento, rapportati alle priorità dettate dalle scelte strategiche dell'Istituto e concretizzate negli Indicatori chiave di prestazione prescelti;
Gruppo di lavoro	<p>in sede di Riesame, riferisce sui risultati delle misurazioni, dei monitoraggi e di tutti gli altri strumenti di indagine usati,</p> <p>raccoglie e formalizza le proposte dei Gestori di processo per il miglioramento, sia in itinere che alla conclusione dei progetti di cui sono responsabili</p> <p>individua e propone priorità e formalizza una proposta di miglioramento;</p> <p>stende il Piano di miglioramento</p>

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "GUGLIELMO MARCONI" NOCERA INFERIORE</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

<p>Responsabile Qualità Scuola</p>	<p>segue la progettazione, l'implementazione e il monitoraggio del Piano di miglioramento;</p> <p>archivia e rende disponibile ed accessibile la relativa documentazione</p>
<p>Collegio dei Docenti – Dipartimenti</p>	<p>integrano nel POF e nel piano delle attività annuale/pluriennale gli obiettivi di miglioramento individuati in base delle priorità scelte esaminano e discutono i risultati ottenuti, fornendo indicazioni e proposte per l'anno scolastico seguente</p>
<p>Consiglio d'Istituto, Personale ATA, Rappresentanti dei Genitori</p>	<p>esaminano e discutono le priorità e gli obiettivi individuati, fornendo indicazioni e proposte per la loro integrazione nel POF</p> <p>esaminano e discutono i risultati ottenuti, fornendo indicazioni e proposte per l'anno scolastico seguente.</p>
<p>Gestore di Processo</p>	<p>sia durante l'implementazione che alla conclusione del processo di cui è responsabile rileva e comunica, al DS e al Gruppo di lavoro le opportunità di miglioramento del processo stesso, rilevate attraverso il confronto con tutte le parti interessate.</p>