



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'



MANUALE QUALITA'

anno scolastico 2015-2016
a cura del Gruppo Qualità

Dirigente Scolastico: Dott.ssa Adele Caputo
Referenti Progetto Qualità della Scuola:
Proff.sse Luisa Santangelo- Annarita Caputo



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "G. UNGARETTI"
PROT. N. 3850/B21-214
DEL 22-06-2016

MANUALE DELLA QUALITA'
Istituto Comprensivo Statale "G. Ungaretti"
Teverola (CE)

ANNO SCOLASTICO 2015/16

Per la redazione di questo schema di manuale della qualità
sono state utilizzate le norme ISO 9004:2009.

I capitoli e i paragrafi sono gli stessi della Iso 9004: ogni istituto deve descrivere nel manuale
le regole che liberamente si è dato per ottemperare ai requisiti della norma.

Il manuale è completato da procedure

secondo la NORMA UNI-EN ISO 9004:2009
EDIZIONE N° 1 REV. 0.6 EMESSA IN DATA 18 giugno 2016

a cura del Gruppo Qualità
Direzione: Dirigente Scolastico: Dott.ssa Adele Caputo
Coordinamento: Referenti Progetto Qualità della Scuola;
Proff.sse Luisa Santangelo- Annarita Caputo

Questo Manuale è di proprietà dell'Istituto Comprensivo di Teverola (CE)

Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti
anche parziali a terzi deve essere autorizzata dalla
Direzione che lo ha approvato e ne ha curato l'emissione
Emesso e Approvato dalla Direzione della scuola

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile/i Qualità Scuola	Dirigente Scolastico	Responsabile PQ di Napoli - USR per la Campania
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

- 6.4 FORNITORI E PARTNER
- 6.4.1 GENERALITÀ
- 6.4.2 SCELTA, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLE CAPACITÀ DI FORNITORI E PARTNER
- 6.5 INFRASTRUTTURE
- 6.6 AMBIENTE DI LAVORO
- 6.7 CONOSCENZA, INFORMAZIONE E TECNOLOGIA
- 6.7.1 GENERALITÀ
- 6.7.2 CONOSCENZE
- 6.7.3 INFORMAZIONI
- 6.7.4 TECNOLOGIA
- 6.8 RISORSE NATURALI

CAPITOLO 7 - GESTIONE DEI PROCESSI

- 7.1 GENERALITÀ
- 7.2 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI
- 7.3 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ RELATIVE AI PROCESSI

CAPITOLO 8 - MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E RIESAME

- 8.1 GENERALITÀ
- 8.2 MONITORAGGIO
- 8.3 RESPONSABILITÀ
- 8.3.1 ATTIVITÀ DI CONTROLLO E PROGETTAZIONE
- 8.3.2 AUDIT INTERNO
- 8.3.3 AUTOVALUTAZIONE
- 8.3.4 BENCHMARKING
- 8.4 ANALISI DELLE NON CONFORMITÀ
- 8.5 RISOLUZIONI DELLE NON CONFORMITÀ

CAPITOLO 9 - MIGLIORAMENTO, INNOVAZIONE ED APPRENDIMENTO

- 9.1. GENERALITÀ
- 9.2. MIGLIORAMENTO
- 9.3. INNOVAZIONE
- 9.3.1. GENERALITÀ
- 9.3.2. APPLICAZIONE
- 9.3.3. TEMPISTICA
- 9.3.4. PROCESSO
- 9.3.5. RISCHI
- 9.4. APPRENDIMENTO

PROCEDURE

- GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE (rif. Cap. 6)
- GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE REGISTRAZIONI (rif. Cap. 6)
- GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA (rif. Cap. 6)



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

- PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA (rif. Cap. 7)
- AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE (rif. Cap. 8)
- GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE
- TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE NON CONFORMITÀ (rif. Cap. 8)
- PROCEDURA PER IL POF (rif. Cap. 7)
- GESTIONE SICUREZZA STUDENTI
- GESTIONE ISCRIZIONI E TRASFERIMENTI

ALLEGATI

- ALLEGATO CAP-05 - mappatura processi
- ALLEGATO CAP-05 – organigramma
- MODELLO DI CONFERIMENTO INCARICO
- MODELLO CONFERIMENTO FUNZIONE STRUMENTALE
- MODELLO DI LETTERA DI INCARICO
- ALLEGATO CAP-07 - organigramma funzionale
- ALLEGATO: ATTO D'INDIRIZZO
- ALLEGATO PIANO DI MIGLIORAMENTO
- ALLEGATO LA PROGETTAZIONE EDUCATIVA
- ALLEGATO CARTA DEI SERVIZI
- ALLEGATO PROCEDURA BES CAP-4
- ALLEGATO PDP: piano didattico personalizzato CAP-4
- MODELLO CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE
- ALLEGATO CAP-07-STRUMENTO DI CONTROLLO DEI PROCESSI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile/i Qualità Scuola	Dirigente Scolastico	Responsabile PQ di Napoli – USR per la Campania
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



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 GENERALITA' SULL'ISTITUTO

1.2.3 LE ATTIVITA' DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

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:

- garantire la Qualità mediante la descrizione sintetica delle funzioni scolastiche, dei compiti e delle responsabilità e l'illustrazione delle procedure di sistema che identificano, pianificano, realizzano e controllano le attività che influenzano la qualità dei servizi;
- fungere da riferimento per gli addetti ai lavori e gli ispettori incaricati degli audit e delle ispezioni interne/esterne;
- coinvolgere tutto il personale nella definizione del Sistema e nel mantenimento della corrispondenza tra requisiti specificati e risultati, fino al costante miglioramento dei valori di tutti i parametri della qualità.

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

Corrispondenza tra capitoli e procedure

Capitoli del Manuale della Qualità	Procedure Operative
Cap. 1	Nessuna procedura
Cap. 4	PO. ACCERTAMENTO E GESTIONE BES
Cap.6	PO.01 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SGQ PO.02 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DEL SGQ PO.07 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DIDATTICA 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



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

1.2.1 GENERALITÀ SUL MANUALE

Il manuale è il documento ufficiale che attesta l'impegno dell'Istituto Comprensivo di Teverola 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 attraverso il sistema Gestione della Qualità.

Tale documento include:

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

Documentazione

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

Manuale della Qualità	È il documento che descrive in linee generali la struttura dell'Istituto e il SGQ, fornisce gli indirizzi per l'applicazione del SGQ, individua i criteri di gestione dei processi.
Documenti di sistema	
Procedure	Costituiscono la documentazione operativa dell'Istituto, descrivono le regole dei processi più significativi al fine di garantire la fornitura di servizi conformi ai requisiti specificati, attraverso modalità gestionali e operative proprie di ogni area presa in considerazione e riportano il <i>chi, che cosa, quando, come e dove</i> delle varie attività. L'elenco è conservato dal Responsabile SGQ ed è aggiornato annualmente. Le procedure documentate devono contenere: <ol style="list-style-type: none"> 1. SCOPO 2. CAMPO DI APPLICAZIONE 3. RESPONSABILITÀ 4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ 5. INDICATORI DI PROCESSO 6. RIFERIMENTI 7. ARCHIVIAZIONE 8. TERMINOLOGIA 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. Documenti del SGQ: finalizzati alla dimostrazione della conformità ed efficacia dell'applicazione del SGQ. 2. Documenti per il riesame: questionari, risultati verifiche ispettive, monitoraggi, reclami, ecc. 3. Documenti relativi alle attività: registri (personali, di classe, dei corsi di recupero, dei laboratori, di dipartimento e di scrutinio ...), piani di lavoro, compiti in classe. 4. Modulistica, comprende documenti di sistema che possono essere richiamati nel Manuale o in Procedure, con cui l'Istituto fornisce evidenza dell'applicazione del SGQ.



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

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

Procedure

Le procedure documentate o 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 una procedura documentata.

La procedura stabilisce le modalità necessarie per:

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

I Responsabili sono:

-il Responsabile Gestione Qualità che mantiene aggiornata la lista di distribuzione del Manuale e delle Procedure e cura il riesame periodico dei documenti della qualità;

-la Direzione, che verifica ed approva tutti i documenti prima dell'emissione.

La revisione di un documento è regolata dall'apposita procedura

Il manuale è revisionato annualmente insieme al POF.

Gestione dei documenti

Fasi operative:

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



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

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 GENERALITA' SULL'ISTITUTO

Dati anagrafici

Intitolazione	ISTITUTO COMPRENSIVO "TEVEROLA"
codice meccanografico	Ceic87300r
Codice. Fiscale	90033260614
sede centrale	Via Campanello,snc-81030 Teverola(Ce)
Eventuali sedi distaccate	
e-mail	Ceic87300r@istruzione.it- PEC ceic87300r@pec.istruzione.it
Indirizzo web	http://www.icteverola.com
Dirigente Scolastico	Dott.ssa Adele Caputo

L'IC di Teverola è stato istituito il 1° settembre 2012 con la natura di istituto comprensivo a seguito di dimensionamento regionale, delibera n. 12 del 31.01.2012. L'Istituto è dotato di autonomia funzionale e personalità giuridica ai sensi del DPR n° 275/1999.

L'Istituto è formato da quattro plessi: 1 Scuola dell'Infanzia (via Pecorario e via Campanello); 2 plessi di Scuola Primaria (via Campanello e via Pecorario); 1 Scuola Secondaria di Primo Grado (Via Campanello).

La Direzione dell'Istituto – ivi inclusi gli Uffici Amministrativi – ha sede in via Campanello, La direzione ha prediletto una politica scolastica volta al miglioramento continuo della gestione; ha costruito all'interno dell'istituzione scolastica una cultura organizzativa fondata sulla partecipazione responsabile e condivisa; ha valorizzato le singole professionalità; ha reso saldo il principio di appartenenza di ciascun componente alla comunità scolastica; ha esaltato le capacità progettuali dei docenti, lavorando per la formazione dei ragazzi del nostro istituto.



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Dati identificativi dell'Istituto

Plessi	Classi	Sezioni	Alunni
Scuola secondaria 1° grado	21	7	484
2 scuola primaria	25		453
1 scuola dell'infanzia	8		149

Risorse umane interne

TIPOLOGIA SCUOLA	Docenti	Docenti sostegno	Personale ATA	Collaboratori
SCUOLA SECONDARIA	50	11	19	2
SCUOLA PRIMARIA	43	8		
SCUOLA DELL'INFANZIA	18	1		

Risorse materiali e strumentali

L'istituto comprende

- ✓ plesso di scuola secondaria sito via Campanello dove sono ubicati gli uffici di segreteria e di dirigenza
- ✓ Plesso di scuola primaria in via Campanello, con una sezione di scuola dell'infanzia
- ✓ Plesso di scuola primaria N. Pecorario sito in via Pecorario
- ✓ Plesso di scuola dell'infanzia sito in via Pecorario
- ✓

Scuola secondaria

L'edificio scolastico, costituito da due piani, è adeguato ad ospitare le varie componenti scolastiche. Il numero delle aule è sufficiente ad ospitare in un unico turno tutte le classi. Tutte le aule sono dotate di accesso ad Internet. Sono presenti spazi attrezzati, secondo il seguente schema:

Piano rialzato	Primo piano
N° 7 aule fornite di N° 2 lavagne digitali	N° 14 aule fornite di N° 7 lavagne digitali



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Laboratorio di ceramica \Laboratorio di scienze	Laboratorio di informatica \Laboratorio linguistico multimediale
Sala proiezione \Aula Magna con lavagna digitale \Laboratorio musicale	N° 2 ripostigli
Segreteria \Ufficio Dsga	N. 2 Servizi igienici per docenti
Presidenza	Aula ping pong
Sala docenti \Archivio	
Tensostruttura sportiva polivalente con servizi igienici e vano per materiale pulizia Spazi verdi esterni	Vano per materiale pulizia
Servizi igienici per alunni \Servizi igienici per docenti \Vano per materiale pulizia	Servizi igienici per alunni \Servizi igienici per docenti

Supporti tecnologici: del plesso

LIM	Televisori	Antenna parabolica
Fotocopiatrice	Videoregistratori	Impianto amplificazione Tastiere chitarre
Diaproiettore Lettore DVX	Computer Software didattici	Forno per ceramica

Plesso Campanello

Piano terra	Primo piano
Laboratorio I musicale	N° 14 aule



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Laboratorio di informatica	Sala pronto intervento
Servizi igienici per alunni \ Servizi igienici per docenti	N° 1 ripostigli
Vano per materiale pulizia	N. 2 Servizi igienici per alunni \ Servizi igienici per docenti
Aule:	Vano per materiale pulizia
✓ laboratori di scienze	Sala docenti
✓ sala docenti attrezzata	Auditorium
✓ laboratorio linguistico	

Plesso Pecorario

Padiglione B	N° 6 aule Servizi igienici per alunni \ Servizi igienici per docenti
Padiglione C	N° 5 aule Servizi igienici per alunni \ Servizi igienici per docenti
Padiglione A scuola dell'infanzia	N° 7 aule Servizi igienici per alunni \ Servizi igienici per docenti
	Cucina
	Palestra



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

QUADRO ORARIO E MATERIE

QUADRO ORARIO
SCUOLA DELL'INFANZIA

E' aperta dal lunedì al venerdì

La scuola apre alle 8,15 per gli alunni; le attività terminano alle 16,15.

Funziona dal lunedì al venerdì. La giornata si articola su 8 ore giornaliere con 2 ore di compresenza dalle 11,30 alle 13,30.

SCUOLA PRIMARIA

E' aperta dal lunedì al venerdì

Classi	Plesso	Scuola	Dalle ore	Alle ore	Giorno
Prime seconde terze quarte quinte	Campanello Pecoraio	Primaria	8.10	13.40	Dal lunedì al giovedì
			8.10	13.10	venerdì
Prime seconde e terze	Scuola secondaria 1°grado	Secondaria 1° Grado	8.00	14.00	Dal lunedì al venerdì

ORGANIZZAZIONE DIDATTICA
 della scuola Primaria

- 27 ore settimanali per le classi prime, seconde, terze, quarte, quinte della scuola primaria
- 30 ore settimanali per le classi prime seconde e terze della scuola Secondaria 1°grado

Il monte orario settimanale per ogni disciplina è riportato nella tabella che segue



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

DISCIPLINE	ORARIO CLASSI PRIME	ORARIO CLASSI SECONDE	ORARIO CLASSI TERZE QUARTE	ORARIO CLASSI QUINTE
LINGUA ITALIANA	8	7	6	6
MATEMATICA	6	6	6	6
STORIA	2	2	2	2
GEOGRAFIA	2	2	2	2
SCIENZE	2	2	2	2
ARTE E IMMAGINE	1	1	1	1
CORPO MOVIMENTO E SPORT	1	1	1	1
LINGUA STRANIERA	1	2	3	3
MUSICA	1	1	1	1
RELIGIONE	2	2	2	2
TECNOLOGIA E INFORMATICA	1	1	1	1
TOTALE	27	27	27	27

Per il plesso Pecorario

Classi I e II: orario di tipo modulare

Classi III, IV, V: orario con insegnante prevalente.

Per il plesso Campanello

In tutte le classi: orario con insegnante prevalente, ad eccezione di due classi II con orario di tipo modulare.

Oltre all'insegnamento delle classiche discipline viene posta particolare attenzione a come rendere gli alunni di oggi validi e rispettosi cittadini di domani. A tale scopo, nel corso dell'anno scolastico, verranno affrontati argomenti più specifici per educare alla convivenza civile: l'educazione ambientale, l'educazione stradale, l'educazione alla salute, l'educazione alimentare, l'educazione all'affettività.

SCUOLA SECONDARIA

E' aperta dal lunedì al venerdì

La scuola attua per il corrente anno scolastico un modello organizzativo e didattico strutturato come segue. Le classi prime, seconde e terze, nel rispetto dell'attuazione della riforma, avranno un'articolazione oraria che prevede per tutti gli alunni una quota obbligatoria di 29 ore settimanali ed una di approfondimento dell'ambito storico-geografico; pertanto l'orario settimanale delle lezioni sarà di 30 ore complessive: Si riconferma la seconda lingua comunitaria (francese).



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Le 30 ore settimanali si articoleranno in 6 ore quotidiane, dal lunedì al venerdì. L'ingresso è fissato alle ore 8.10, l'uscita alle 14.10.

TEMPO SCUOLA ORDINARIO
(30 ore settimanali)

DISCIPLINE	Mod
ITALIANO –STORIA- GEOGRAFIA	9
ATTIVITÀ DI APPROFONDIMENTO MATERIE LETTERARIE	1
MATEMATICA E SCIENZE	2
TECNOLOGIA	2
INGLESE	3
2ª LINGUA COMUNITARIA (FRANCESE)	2
ARTE E IMMAGINE	2
MUSICA	2
SCIENZE MOTORIE ESPORTIVE	2
RELIGIONE	1
TOTALE	30

1.2.3 Le attività didattiche e i processi interni

Viene inserita la parte del POF più funzionale al nostro contesto (**Allegato POF**)

In sintonia alla politica della Scuola lo Staff dell'Istituto Comprensivo composto dai collaboratori, dalle F.F.S.S., dai coordinatori di Plesso e coordinato dal DS si riunisce sistematicamente su richiesta dello stesso per riesaminare gli obiettivi programmati e concordare le attività, i ruoli secondo un organigramma e il relativo mansionario che tiene conto di una responsabilità diffusa.

La partecipazione di tutti gli operatori scolastici e le relative assunzioni di responsabilità con funzioni e mansioni ben definite, tendono ad ottimizzare l'azione del singolo, inserito in un gruppo che opera per il raggiungimento di obiettivi comuni attraverso l'azione continua di collaborazione e di stimolo reciproco.

L'Istituto Comprensivo Statale di Teverola, sulla base di un'accurata analisi dei bisogni formativi del proprio bacino d'utenza e facendo riferimento alle indicazioni nazionali, si pone come finalità la costruzione, l'organizzazione e lo

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

sviluppo di saperi, competenze ed abilità indispensabili per ogni alunno affinché sia in grado di :

- ❖ Star bene con se stesso e con gli altri
- ❖ Diventare un adulto in grado di costruire il presente e di immaginare il futuro
- ❖ Crescere come un uomo libero portatore di valori universali
- ❖ Diventare autonomo e creativo affermando la propria identità

Attività curriculari istituzionali

Oggi, il curricolo scolastico obbligatorio si compone di una parte nazionale determinata dal Ministero della Pubblica Istruzione (finalità del percorso formativo, obiettivi e standard generali, linee generali delle discipline) e di una parte locale determinata dal Collegio dei docenti, sulla base delle specificità culturali e sociali del territorio.

Accanto a tale curricolo il Collegio organizza interventi facoltativi finalizzati all'ampliamento del Piano dell'Offerta Formativa. Per fare questo, dovrà adottare strumenti per l'analisi dei bisogni formativi e la rilevazione delle risorse disponibili e dei vincoli esistenti. I Consigli di classe predispongono poi la programmazione annuale specificando obiettivi in termini di conoscenze, abilità/capacità, competenze. I singoli docenti sviluppano poi i progetti didattici che seguono le seguenti tappe:

- individuazione e condivisione dei saperi e delle competenze degli allievi
- Selezione dei concetti specifici
- selezione di metodi e tecniche, strumenti e linguaggi funzionali agli stili cognitivi degli allievi (gruppi omogenei od eterogenei)
- pianificazione dell'intervento formativo lungo un percorso principale
- organizzazione di azioni didattiche per gruppi diversificati
- previsione di molteplici situazioni formative
- predisposizione di percorsi didattici personalizzati.

Con l'autonomia ogni ISTITUTO può provvedere ad una organizzazione flessibile della didattica che si traduce in:

- articolazione modulare del monte ore annuale di ciascuna disciplina
- definizione di unità di insegnamento
- possibilità di compensazioni orarie
- attivazione di percorsi individualizzati
- aggregazione delle discipline in ambiti disciplinari
- articolazione modulare dei gruppi di alunni (gruppi più grandi per le lezioni frontali “esperte”, gruppi più piccoli per le esercitazioni, il sostegno, il recupero, gruppi temporanei di livello, gruppi di laboratorio per competenze, gruppi di progetto per interessi, gruppi per discipline opzionali, gruppi per discipline facoltative)
- articolazione di moduli di recupero, di potenziamento, di passaggio da un indirizzo di scuola ad un altro, moduli propedeutici, di approfondimento (gruppi di eccellenza), di orientamento, infine moduli destinati a produrre crediti formativi aggiuntivi.



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

PROGETTI

Le macroaree progettuali curriculari ed extracurriculari d'istituto sono:

- Successo scolastico
- Integrazione
- Dimensione europea

PROGETTI CURRICULARI

PROGETTAZIONE CURRICULARE

Progetti curriculari

MACROAREE PROGETTUALI	PROGETTI
Successo scolastico Integrazione	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accoglienza ➤ Continuità e Orientamento ➤ Benessere ➤ Ho camminato con te ➤ Integriamoci manipolando ➤ Recupero e potenziamento di Matematica ➤ Recupero e potenziamento d'Italiano ➤ Sicurezza ➤ Legalità ➤ Sport ➤ Consiglio Comunale dei Ragazzi
Dimensione Europea	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Legalità ➤ Unicef ➤ CLIL/ EMILE

Il Collegio dei Docenti stabilisce che il curricolo locale, per il 15% del monte orario obbligatorio, sia dedicato alla trattazione di argomenti interdisciplinari inerenti le macroaree della legalità e dell'ambiente.

PROGETTO ORIENTAMENTO CONTINUITA' CON I DIVERSI ORDINI DI SCUOLA

iniziative di orientamento

- giornata di " open day"
- visite guidate su appuntamento
- attività laboratoriali



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Progetti extracurricolari

SUCCESSO SCOLASTICO – INTEGRAZIONE – DIMENSIONE EUROPEA		
Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Media
Progetto di Educazione Storico Culturale Sociale "NATALE NEL TEMPO" "E' CARNEVALE"		
Bambini in scena	Io cittadino di oggi	Recupero d'Italiano
In viaggio con le fiabe nella magia della natura		Laboratorio strumentale
		Laboratorio di ceramica
		Alfabetizzazione informatica
		Il Coro
		Non mi azzardo più

**I PROGETTI EUROPEI
2007 – 2013**

Programma Operativo Regionale 2007 IT161PO004 FESR Campania A seguito dell'avviso del MIUR (prot. AOODGAI/1858 del 28.2.2014– Avviso per la presentazione delle proposte relative all'Asse II "Qualità degli ambienti scolastici" Obiettivo E "potenziare gli ambienti per la formazione L'autoformazione e la formazione degli insegnanti e del personale della scuola" - Obiettivo specifico E 1 "Realizzazione degli ambienti dedicati per facilitare e promuovere la formazione permanente dei docenti attraverso l'arricchimento



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

delle dotazioni tecnologiche e scientifiche e per la ricerca didattica degli istituti" del Programma Operativo Nazionale: "Ambienti per l'apprendimento" - FERS "Laboratori per migliorare l'apprendimento delle competenze chiave" del Programma Operativo Nazionale: "Ambienti per l'apprendimento" – FESR 2007/2013 -2007IT161PO004, con la nota pprot. N. AOODGAI/4274 del 20.05.2014, l'IC di Teverola è stato autorizzato ad attuare i seguenti progetti FERS:

E-1-FESR-2014-540

"Aula per la formazione docenti"

"Il coworking dei docenti"

Programma Operativo Regionale FESR Campania

L'IC di Teverola ha presentato candidatura per i progetti FESR di cui alla circolare del MIUR, prot.AOODGEFID/9035 del 13.07.2015, con la quale è stato dato l'Avviso per la presentazione delle proposte relative all'Asse II "Qualità degli ambienti scolastici".

Obiettivo Specifico 10.8: "Diffusione della società della conoscenza nel mondo della scuola e della formazione e adozione di approcci didattici innovativi"

Azione 10.8.1 "Interventi infrastrutturali per l'innovazione tecnologica, laboratori di settore e per l'apprendimento delle competenze chiave".

L'IC di Teverola aderisce alla realizzazione di progetti PON per migliorare i livelli di conoscenza e competenza dei giovani e intervenire per lo sviluppo delle competenze chiave: comunicazione nella madrelingua, comunicazione nelle lingue straniere, competenza matematica, competenza di base in scienza e tecnologia, competenza digitale, imparare ad apprendere, competenze sociali e civiche, spirito d'iniziativa e imprenditorialità, consapevolezza ed espressione culturale.

L'IC di Teverola è autorizzato all'attuazione del progetto relativo all' Art. 9 CCNL Comparto scuola – Misure incentivanti per progetti relativi alle aree a rischio, a forte processo immigratorio e contro l'emarginazione scolastica:

"CI SONO ANCH'IO"

La finalità del progetto è di prevenire l'insuccesso scolastico, realizzare il successo formativo e consentire il recupero e il consolidamento delle fondamentali abilità di base, intervenendo sulle potenzialità degli alunni coinvolti. È rivolto agli alunni della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado ed è diviso in cinque moduli:

1. **MI ESPRIMO ... TEATRANDO**
2. **MANIPOLANDO**
3. **SPORT**
4. **PROBLEM SOLVING**
5. **SVILUPPO ABILITA' LINGUISTICHE**

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- ✚ Azioni di accompagnamento alle Indicazioni nazionali – circolare n. 22/2013.

Attività di formazione in rete con istituti comprensivi e/o circoli didattici inerente la programmazione di curricula verticali, con particolare riferimento alle discipline di italiano e matematica e/o tematiche trasversali come l'inclusione e la valutazione per competenze:

- ✚ Corso di formazione sulla tematica dei BES – Bisogni Educativi Speciali.

Analizzate tutte le attività realizzate nell'Istituto Comprensivo, viene di seguito identificato l'insieme dei macroprocessi, cioè le diverse aree all'interno delle quali si colloca ogni attività. Ad ogni macroprocesso corrispondono alcuni processi: tutti insieme costituiscono la struttura di base dell'Istituto ed, essendo parte dello stesso sistema, sono correlati tra loro.

Per ogni macroprocesso viene individuato il responsabile e definito l'organigramma d'Istituto Comprensivo. La descrizione dei vari processi si trova all'interno delle procedure di riferimento allegate al presente manuale

1.2.4. Mappatura dei processi

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

Mapa dei Processi:

Macroprocessi	Processi	Responsabili
<p>Progettazione e pianificazione dell'offerta</p>	<p>Individuazione delle esigenze delle Parti Interessate Definizione degli obiettivi generali e di apprendimento Progettazione dell'offerta formativa Pianificazione dell'offerta formativa Definizione di ruoli, responsabilità e autorità</p>	<p>DS DSGA FS Area 1 Commissione POF</p>
<p>Erogazione dell'offerta</p>	<p>Attività didattica curricolare Attività extracurricolari Orientamento ingresso/uscita Formazione e Aggiornamento</p>	<p>Docenti Referenti di progetto FS Area 3 e Area 4 FS Area 2</p>



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Amministrazione e Servizi di supporto	Gestione degli approvvigionamenti Gestione amministrativa Relazioni esterne Gestione risorse umane Gestione infrastrutture Gestione risorse finanziarie	DSGA DS Vicario Responsabile sicurezza
Miglioramento e Qualità	Politiche e obiettivi per la qualità Gestione documenti e registrazioni Monitoraggio e Analisi dei dati Azioni correttive e preventive Gestione delle verifiche ispettive interne Gestione non conformità	DS FS Area 5 Commissione qualità
Miglioramento e Qualità	Politiche e obiettivi per la qualità Gestione documenti e registrazioni Monitoraggio e Analisi dei dati Azioni correttive e preventive Gestione delle verifiche ispettive interne Gestione non conformità	DS FS Area 5 Commissione qualità
	Comunicazione interna Comunicazione esterna	FS Area 2 Responsabile sito



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



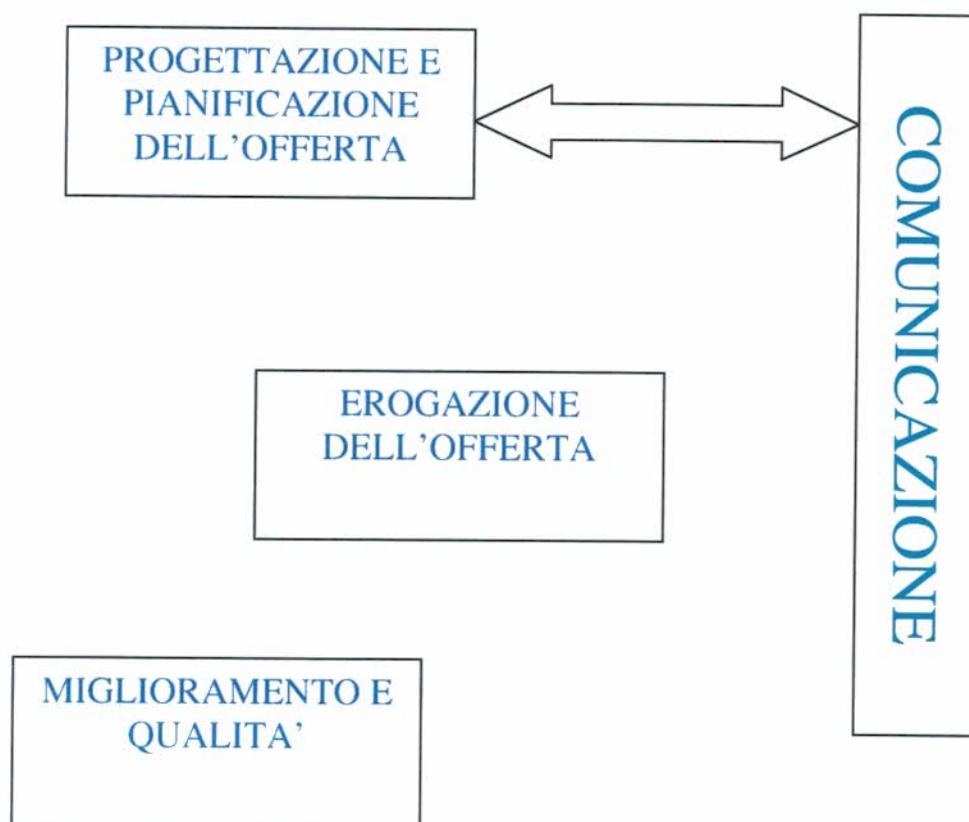
Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

INTERAZIONE TRA I PROCESSI

Le interazioni tra i macroprocessi sono indicate nella seguente figura:

*AMMINISTRAZIONE E
SERVIZI DI SUPPORTO*



FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile/i Qualità Scuola	Dirigente Scolastico	Responsabile PQ di Napoli – USR per la Campania
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

CAPITOLO 2

- **RESPONSABILITA'**
- **RIFERIMENTI NORMATIVI**

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RSQ	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

2.1. RESPONSABILITÀ

Il Dirigente Scolastico ha la responsabilità di acquisire le norme legislative ed i regolamenti vigenti sul territorio in cui opera il Circolo Didattico, che sono poi archiviati in Segreteria.

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

2.2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Manuale è stato redatto secondo la norma **UNI EN ISO 9004:2009 "Sistemi di Gestione per la Qualità, Linee guida per il miglioramento che porta al successo durevole"**

Per quanto applicabili, sono state inoltre considerate le indicazioni riportate dalle norme:

- **UNI EN ISO 9001:2000**, "Sistemi di Gestione per la Qualità, Requisiti";
- **UNI EN ISO 9000:2000** "Sistemi di Gestione per la Qualità, Fondamenti e terminologia"
- **UNI EN ISO 9004:2000** "Sistemi di Gestione per la Qualità, Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.

Il Sistema Gestione Qualità del Liceo Scientifico "G. da Procida" tiene, inoltre, conto anche della legislazione vigente per ciò che riguarda la sicurezza, l'ambiente ed altre prescrizioni di legge applicabili, tra cui :

- **Decreto Legislativo 297/94**, Testo unico delle disposizioni legislative in materia di istruzione e successive modifiche
- **Direttiva 21 luglio 1995, n. 254** Carta dei servizi scolastici
- **Legge n. 675/96**, Normativa di riferimento sulla Privacy
- **Legge 15 marzo 1997 n. 59** - Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle Regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa. **Art. 21 – autonomia istituzioni scolastiche**
- **Decreto Legislativo 626/97**, Sicurezza nei luoghi di lavoro e successive modifiche
- **Legge 18 dicembre 1997, n. 440** - Istituzione del Fondo per l'arricchimento e l'ampliamento dell'offerta formativa e per gli interventi perequativi
- **DPR 275/99**, Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della L.15 marzo 1997, n. 59
- **Legge 20/1/99, n. 9** Elevamento dell'obbligo scolastico
- **Legge 10 febbraio 2000, n. 30** Legge Quadro in materia di Riordino dei Cicli dell'Istruzione
- **Decreto Legislativo 165/01 - art. 25**. Istituzione della qualifica dirigenziale
- **Legge 28 marzo 2003, n. 53** - Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale.
- **Decreto Interministeriale del 1° febbraio 2001, n.44**
Regolamento concernente le "Istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche
- **Decreto Legislativo n.196/2003** - Sistema di gestione e tutela dei dati personali e sensibili .
- **Decreto Legislativo n. 77 del 15 aprile 2005** - Definizione delle norme generali relative all'alternanza scuola - lavoro, a norma dell'articolo 4 della legge 28 marzo 2003, n. 53
- **Decreto Legislativo n. 76 del 15 aprile 2005** - Definizione delle norme generali sul diritto-dovere all'istruzione e alla formazione, a norma dell'articolo 2, comma 1, lettera c, della legge 28 marzo 2003, n. 53
- **LEGGE 11 gennaio 2007, n.1** Disposizioni in materia di esami di Stato conclusivi dei corsi di studio di istruzione secondaria superiore e delega al Governo in materia di raccordo tra la scuola e le università
- **Decreto Ministeriale del 22 maggio 2007, n. 42** recante modalità di attribuzione del credito scolastico e di recupero dei debiti formativi nei corsi di studio di istruzione secondaria superiore
- **Decreto Ministeriale 22/8/2007** Nuovo obbligo di istruzione



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

- **Nota Fioroni - prot-30/2007** Linee di indirizzo ed indicazioni in materia di utilizzo di telefoni cellulari e di altri dispositivi elettronici durante l'attività didattica, sanzioni disciplinari, dovere di vigilanza e di corresponsabilità dei genitori e dei docenti.
- **Decreto Legislativo 81/2008** Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro e successive applicazioni
- **Decreto Legislativo 106 /2009** Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
- **Decreto 150/2009** Brunetta - Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico - efficienza e trasparenza della PA.
- **DPR 4/2/2010-** Riforma Licei. Regolamento concernente la revisione dell'assetto ordinamentale, organizzativo e didattico dei licei.
- **DPR122-2009-** Regolamento recante coordinamento delle norme vigenti per la valutazione degli alunni.
- **Ordinanza Ministeriale 92/07** 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 122/09** regolamento sulla valutazione degli studenti.
- **Decreto Presidente della Repubblica 235/2007** - Regolamento Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria.
- **CCNL e CCNI-** Contratti collettivi ed integrativi.
- **POF** (documento interno)
- **Piano di sicurezza** (documento interno)
- **Carta dei servizi** (documento interno)
- **Regolamento d'Istituto**(documento interno)

Si precisa inoltre che l' Istituto comprensivo di Teverola farà riferimento anche alle leggi, decreti e circolari che influiscono sulla propria organizzazione.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile/i Qualità Scuola	Dirigente Scolastico	Responsabile PQ di Napoli – USR per la Campania
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

CAPITOLO 3

TERMINI E DEFINIZIONI

3 TERMINI E DEFINIZIONI

3.1. SUCCESSO DUREVOLE

3.2 .CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center"><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>"G. Ungaretti"</u></p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

3 TERMINI E DEFINIZIONI

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

L'istituto comprensivo di Teverola farà riferimento ai seguenti termini e definizioni:

Funzioni

Si riferiscono alle unità organizzative o Organi collegiali aventi responsabilità di gestione nell'ambito della Scuola.

Norma di riferimento

La norma della UNI EN ISO 9001:2008 adottata dalla Scuola viene citata nel presente Manuale per esteso oppure come "norma di riferimento".

POF

Piano dell'Offerta Formativa, principale documento elaborato dalla Scuola, ogni anno, al fine di descrivere i servizi erogati, l'organizzazione e le risorse necessarie per l'anno scolastico cui si riferisce. Per i termini non specificati nella presente sezione viene applicata la terminologia della norma UNI EN ISO 9000:2005, di altre norme cogenti o volontarie e le singole procedure o istruzioni di sistema qualità cui sarà fatto esplicito riferimento.

Qualità: Grado in cui un insieme di caratteristiche soddisfa i requisiti.

Manuale di Gestione per la Qualità: documento che descrive il SGQ di una organizzazione.

Sistema di gestione per la qualità: Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.

Politica per la qualità: Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione.

Processo: insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

Cliente: organizzazione o persona che riceve un prodotto o servizio.

Piano qualità: documento che specifica quali procedure, e le risorse associate, devono essere utilizzate e da chi e quando.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>“G. Ungaretti”</u></p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Miglioramento continuo: attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

Organizzazione: insieme di mezzi e persone con responsabilità, autorità e relazioni stabilite.

Fornitore: organizzazione o persona che fornisce un prodotto o un servizio.

Parte interessata: persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione.

Procedura: modo specificato per svolgere un attività o un processo.

Non conformità: mancato soddisfacimento di un requisito.

Conformità: soddisfacimento di un requisito.

Reclamo: manifestazione di insoddisfazione da parte del cliente.

Azione correttiva: Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata.

Azione preventiva: Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.

Efficacia: grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.

Efficienza: rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.

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

Contesto dell'organizzazione: combinazione di fattori e condizioni interni ed esterni che possono influenzare il conseguimento degli obiettivi di un'organizzazione.

Registrazione: documento che riporta i risultati ottenuti e/o fornisce evidenza delle attività.

Abbreviazioni

Si riportano di seguito gli acronimi e le abbreviazioni utilizzati nel presente Manuale:

DS	DIRIGENTE SCOLASTICO
DSGA	DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI
SGQ	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
MQ	MANUALE QUALITÀ



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

RQS	RESPONSABILE QUALITÀ SCUOLA
POF	PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA
CI	CONSIGLIO D'ISTITUTO
CD	COLLEGIO DEI DOCENTI
CS	CARTA DEI SERVIZI
RSP	RESPONSABILE SERVIZI PREVENZIONE E PROTEZIONE
RL	RESPONSABILE LABORATORIO
FSE	FONDO SOCIALE EUROPEO per le competenze
FESR	FONDO SOCIALE EUROPEO per gli ambienti di apprendimento
RI	REGOLAMENTO D'ISTITUTO
RSU	RAPPRESENTANZA SINDACALE UNITARIA
PI	PIANO INDIVIDUALIZZATO
NC	NON CONFORMITÀ
AC	AZIONE CORRETTIVA
AP	AZIONE PREVENTIVA

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

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

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



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

CAPITOLO 4

GESTIRE UN ORGANIZZAZIONE PER IL SUCCESSO DUREVOLE

INDICE

- 4.1 Generalità**
- 4.2 Successo durevole**
- 4.3 Il contesto dell'organizzazione**
- 4.4 Parti interessate, esigenze e aspettative**

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno2016	18 giugno 2016	18 giugno2016
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center"><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>"G. Ungaretti"</u></p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

SCOPO

La presente procedura definisce il processo utilizzato per la elaborazione, verifica, approvazione nonché per l'aggiornamento della documentazione prodotta in conformità della norma UNI EN ISO 9001:2000.

CAMPO DI APPLICAZIONE

La gestione della documentazione risponde ad un preciso punto della norma UNI EN ISO 9001:2000. In questo ambito vengono qui di seguito definite le modalità e le responsabilità operative sia per la produzione e diffusione della documentazione, sia per le relative modalità di identificazione e conservazione.

RIFERIMENTI E ACRONIMI

Manuale della Qualità

RQ	Responsabile Sistema Qualità
SGQ	Sistema Gestione Qualità
DIR	Dirigente di Istituto
DSGA	Dirigente Amministrativo

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

GENERALITÀ

Qui di seguito si riporta il diagramma di flusso che descrive sinteticamente il processo in esame:



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

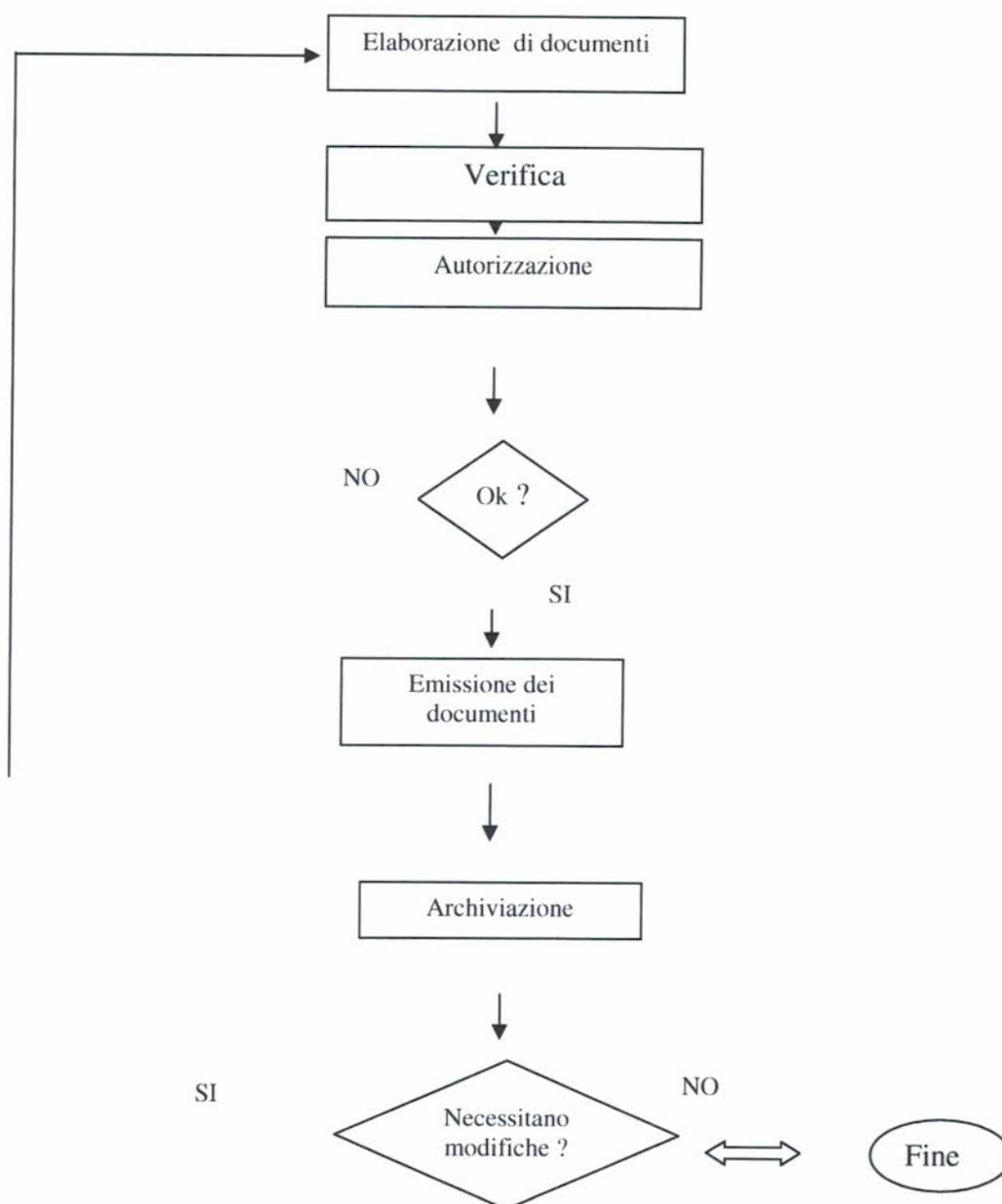
**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'





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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

ELABORAZIONE DEI DOCUMENTI

La fase di elaborazione dei documenti coincide principalmente nella prima emissione e successivi aggiornamenti della documentazione necessaria per una corretta Gestione del Sistema Qualità in armonia con quanto disposto dal § 4.2 della norma UNI EN ISO 9001:2000. In particolare i documenti vengono qui di seguito elencati:

- Manuale della Qualità;
- Procedure del sistema di gestione per la Qualità;
- Moduli del sistema di gestione per la Qualità.

Manuale della Qualità

Questo documento assolve alla necessità di presentare l'Istituto, descrivere gli obiettivi di qualità perseguiti, individuare e descrivere i processi operativi soprattutto quelli collegati all'erogazione della formazione.

PROCEDURE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Le procedure sono identificate da una sigla, dal titolo e dallo stato di revisione (rev nn) e relativa data. Le procedure descrivono in dettaglio le attività gestionali necessarie per soddisfare la corretta operatività dei singoli processi. Le procedure, inoltre, possono essere accompagnate da Istruzioni Operative che esplicitano, ad un livello di ulteriore dettaglio, l'operatività collegata al processo.

MODULI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La modulistica è identificata dal codice, così come indicato al punto identificazione, che richiama la procedura di riferimento. Ogni modulo, inoltre, riporta lo stato di revisione e la relativa data.

La redazione della documentazione del SGQ è formalmente a carico del RQ il quale, tuttavia, può avvalersi della collaborazione dei responsabili di altre strutture (es. laboratori) e/o di altri incarichi

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	<u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>“G. Ungaretti”</u> Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITA'	

(es. POF) per rendere più aderente alla realtà operativa dell'Istituto il contenuto della documentazione prodotta.

VERIFICA DEI DOCUMENTI

Questa fase consiste nel sottoporre ad una funzione diversa dal compilatore il documento prodotto per verificarne l'aderenza agli obiettivi e ai requirement d'origine.

AUTORIZZAZIONE

Questa fase consiste nel sottoporre alla funzione competente il documento prodotto e verificato perché possa essere approvato e quindi successivamente catalogato tra la documentazione costituente il sistema documentale della Qualità nonché distribuito alle funzioni interessate.

EMISSIONE DOCUMENTI

Questa fase coincide con la diffusione dei documenti del Sistema Gestione Qualità che avviene:

- informando con opportune news (all'interno del sito web) le strutture dell'Istituto della disponibilità di un nuovo documento e/o della versione aggiornata di uno pre-esistente
- mettendo a disposizione la documentazione del SGQ su un'area riservata del sito web.

La distribuzione della documentazione avviene mediante l'immissione dei documenti sul sito Internet. In caso di modifica, viene data comunicazione alle funzioni tramite e-mail con ricevuta di ritorno della disponibilità della documentazione aggiornata e/o con avviso nelle opportune bacheche (Docenti e ATA)

Per completezza della comunicazione, viene resa disponibile dal team del SGQ copia della documentazione prodotta per le opportune consultazioni.



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

TAVOLA SINOTTICA

I punti fin qui trattati sono applicabili sia per i documenti di prima emissione, sia per le versioni successive necessarie per disporre di documentazione sempre aggiornata.

Qui di seguito si riporta uno schema sintetico che individua le responsabilità associate a ciascuna fase su esposta. Le responsabilità evidenziate per ciascuna fase riguardano sia la prima emissione, sia le eventuali successive versioni di aggiornamento.

ATTIVITA'\DOCUMENTO	Manuale Qualità	Procedure Gestionali e Istruzioni Operative	Moduli del Sistema Gestione Qualità
ELABORAZIONE	RQ	RQ	RQ
VERIFICA	DSGA	DSGA	DSGA
APPROVAZIONE	DIR	DIR	DIR
DIFFUSIONE	RQ	RQ	RQ

IDENTIFICAZIONE

Tutti i documenti operanti in qualità sono identificati da un Titolo e da una sigla quale:

PGnn per le procedure gestionali

Miglia IO. II

PGnn.m.nn per la documentazione associata alle procedure

nn indica il progressivo numerico nell'ambito della famiglia PG

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center"><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>“G. Ungaretti”</u></p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

nn.nn indica un progressivo numerico nell'ambito della famiglia IO. Il primo gruppo nn è uguale al progressivo della procedura cui l'istruzione si riferisce.

nn.m.nn indica il progressivo numerico assegnato alla documentazione. La m indica che si tratta di un modulo, mentre il successivo gruppo nn indica un progressivo all'interno della procedura PGnn cui il modulo si riferisce.

In particolare, per la documentazione esterna ovvero per la documentazione non prodotta all'interno dell'Istituto, ma di eguale importanza per una corretta gestione del SGQ come ad esempio Leggi e Regolamenti, viene catalogata e registrata nella “Lista della documentazione di origine esterna”(PG00n02) aggiornata a cura di RQ.

Ciascun documento è identificato nel modulo su indicato attraverso il “progressivo di ingresso”, il “titolo” o “oggetto”, l'Ente emittente, data di arrivo del documento.

ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

Tutti i documenti utilizzati dalla scuola sono conservati dalla Segreteria Didattica o Amministrativa per un periodo di almeno 3 anni dopo la loro emissione, o per un periodo superiore in conformità a particolari disposizioni di legge o regolamenti, secondo la diversa tipologia di documento.

Gli archivi degli organi collegiali devono essere organizzati in modo da garantire l'efficiente recupero dei documenti contenuti. La Segreteria Didattica stabilisce le regole per l'accesso all'archivio.

Misure di sicurezza adottate e da adottare, per garantire l'integrità e la disponibilità dei documenti. Per la conservazione, protezione e recupero dei dati sia cartacei che elettronici, si utilizzano le strategie e le procedure elencate al punto 3 del DPS del 28/03/2007 redatto ai sensi dell'articolo 34 comma 1 lettera G del DLGS 196/2003. la responsabilità dell'aggiornamento del DPS è a carico della funzione “Responsabile della privacy” indicato nell'organigramma.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center"><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>"G. Ungaretti"</u></p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITÀ'</p>		

MODIFICHE AI DOCUMENTI

In caso di modifiche dei Documenti della Qualità, RQ conserverà una copia del documento oggetto della modifica in un apposito raccoglitore, apponendovi la dicitura "Superato" e la data. Successivamente aggiorna "l'elenco dei Documenti della Qualità".

Tutti le copie controllate dei documenti modificati saranno distrutti a cura della struttura interessata che in ogni momento dovrà disporre solamente della documentazione "in linea".

RQ è responsabile di aggiornare la documentazione, sentito il parere di DIR, in base alle esigenze scolastiche.

Ogni operatore della scuola può proporre modifiche ai Documenti della Qualità.

PROTOCOLLO

L'Addetto di Segreteria riceve posta, fax, ecc. in entrata, pone il numero di protocollo sull'apposito registro e distribuisce i documenti, in base alle competenze di ruolo o unità o Organo collegiale. Per quanto riguarda la posta o documentazione in uscita, registra sull'apposito registro gli estremi del documento ed i destinatari.

GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI

La documentazione richiamata dalle Procedure e/o dalle Istruzioni Operative viene utilizzata anche per fornire evidenza della "conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema Gestione Qualità" (§ 4,2,4 della norma UNI EN ISO 9001:2000).

RESPONSABILITÀ

La responsabilità della gestione della documentazione è, a seconda delle categorie dei documenti e delle attività descritte precedentemente, di tutti coloro che li devono utilizzare, in base alla loro partecipazione ai processi, prevista nell'ambito del Manuale o in procedure o istruzioni operative.



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

ALLEGATI

Elenco dei documenti della qualità

Lista della documentazione di origine esterna

4.2 SUCCESSO DUREVOLE

Per conseguire il successo durevole, l'Istituto Comprensivo di Teverola, una volta definiti in modo chiaro e condiviso le aspettative e le esigenze dell'organizzazione, si deve adoperare perché essi siano sempre attivi e sostenuti da tutte le altre parti interessate interne ed esterne.

La pianificazione di lungo e medio periodo sarà basata su:

- accertamento ed aggiornamento sistematico delle specifiche istituzionali del servizio;
- accertamento sistematico dei bisogni formativi del territorio;
- accertamento sistematico delle risorse formative del territorio;
- monitoraggio continuo del contesto dell'organizzazione e delle aspettative e dei bisogni delle parti interessate attraverso indagini di accertamento e di customer satisfaction;
- informazione e coinvolgimento della 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;

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>“G. Ungaretti”</u></p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

- 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.

E' pertanto, fondamentale l'impegno del Dirigente scolastico nella diffusione, nella condivisione e nell'applicazione del Sistema Gestione Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione; attraverso l'esempio e la partecipazione diretta a tutti i processi di miglioramento, in particolare ritiene prioritario:

- soddisfare le aspettative di tutti i portatori d'interesse, nel rispetto dei fini istituzionali e del Piano dell'Offerta Formativa , definire gli obiettivi del sistema gestione qualità;
- definire gli indicatori di qualità per tutti i processi;
- predisporre le risorse necessarie all'interno di un quadro di disponibilità finanziarie definite e approvate dal Consiglio d'Istituto;
- verificare periodicamente la rispondenza del sistema gestione qualità;
- promuovere il coinvolgimento di tutto il personale;
- promuovere le azioni per il miglioramento continuo;
- 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.

Il primo impegno di un 'istituzione scolastica è definire la mission, la vision e una funzionale organizzazione, creando un clima favorevole e condizioni di lavoro più adatte al coinvolgimento di tutti. La realizzazione della mission e della vision viene attuata mediante adeguate azioni e opportuni adeguamenti, nel caso si ritenessero necessari al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Compito della leadership, nel caso di difficoltà o insuccessi rilevati, sarà di motivare le persone coinvolte nell' organizzazione ai cambiamenti delle politiche organizzative. Il DS formalizza gli incarichi finalizzati al raggiungimento della mission e alla condivisione della leadership, che nel nostro istituto sono rappresentati dalle seguenti figure:

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>“G. Ungaretti”</u></p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

Collaboratore vicario Responsabile di plesso Funzioni strumentali Coordinatrice scuola dell'Infanzia Coordinatori dei consigli di classe. Il campo di azione dei leader riguarda soprattutto il coordinamento di commissioni e progetti, delle attività di accoglienza, di mantenere i rapporti con gli enti esterni, la misurazione e il monitoraggio, la formazione, la qualità, la ricerca e l'innovazione. I compiti e le responsabilità sono definiti nell'organigramma funzionale allegato al presente manuale.

L'Istituto Comprensivo di Teverola, definita la Strategia e la Politica per la qualità, la comunica alle parti interessate e ne dispone l'attuazione sulla base di riscontri oggettivi relativi agli obiettivi prefissati ne effettua sistematicamente il riesame. L'Istituto Comprensivo segue costantemente i progressi della Scuola nell'erogazione di servizi di qualità, controllando i propri processi strategici (didattici, amministrativi e ausiliari) e quelli relativi alla comunicazione, puntando a diminuire progressivamente i disservizi, utilizzando coerentemente le risorse, attuando un sistema di deleghe di autorità e responsabilità sia per i docenti che per il personale ATA, coinvolgendo tutto il personale su questi obiettivi e orientando tutto il sistema al miglioramento continuo attraverso la pratica condivisa di soddisfare i requisiti di tutte le parti interessate e quelli cogenti.

La Dirigenza ha la piena responsabilità ed autorità per attivare azioni preventive e correttive al fine di assicurare la realizzazione della presente politica. I processi sono gestiti in conformità alla norma di riferimento (UNI EN ISO 9004:2009) e in accordo con quanto definito nella documentazione del SGQ, in particolare nelle specifiche procedure documentate.

4.3 IL CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

l'Istituto comprensivo di Teverola riconosce quali parti interessate:

- gli alunni
- associazioni e terzo settore del territorio
- partner dell'istituto
- enti locali

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>“G. Ungaretti”</u></p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- personale dell'istituto
- fornitori
- Direzione scolastica regionale della Campania, POLO QUALITA' Napoli.

La scuola recepisce i loro bisogni ed aspettative attraverso:

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

Per garantire che le esigenze degli utenti siano identificate, documentate e rese disponibili e che la Scuola abbia la capacità di soddisfare quanto definito è necessario definire le responsabilità e le modalità di definizione dell'offerta formativa . Il riesame dei requisiti del servizio prevede fasi diverse a seconda della tipologia di attività formative.

IDENTIFICAZIONE DELLE ESIGENZE DEGLI UTENTI.

La Scuola recepisce le richieste di possibili nuovi utenti (alunni) basandosi sulle esigenze ed aspettative delle parti interessate e sul confronto costruttivo e proficuo con gli alunni e le loro famiglie attraverso l'analisi delle relazioni con il territorio enti locali e l'autoanalisi della Scuola. Questo avviene mediante:

- Raccolta e riesame dei dati
- Elaborazione, approvazione ed emissione dell'offerta
- Acquisizione e archiviazione delle iscrizioni

La Segreteria operando secondo tempi e modalità previste dalla normativa ministeriale, formalizza le iscrizioni e verifica il loro corretto espletamento. Il POF è il principale strumento a disposizione dell'utente per conoscere il prodotto formativo della Scuola.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center"><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>“G. Ungaretti”</u></p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

La comunicazione con l'utente viene comunque mantenuta attiva prima e durante il servizio formativo per dare informazioni, risposte a quesiti, ricevere e gestire reclami. Alcune delle modalità di comunicazione della scuola sono:

- Incontro con le famiglie dei nuovi iscritti ad inizio anno scolastico per fornire informazioni sull'organizzazione;
- Partecipazione dei genitori agli organi collegiali con possibilità di indire incontri e riunioni;
- Comunicazione al DS di reclami e con il DS viene stabilita la modalità di risoluzione;
- Comunicazione al referente e/o al coordinatore nominato da DS di reclami sorti in attività extracurricolari e integrative;
- Sito internet della scuola, che funge da portale per la pubblicizzazione dell'ambiente, delle attività istituzionali e delle iniziative scolastiche.

4.4 PARTI INTERESSATE, ESIGENZE E ASPETTATIVE

L'Organizzazione per soddisfare al meglio i bisogni e le aspettative del personale e di tutte le parti interessate interne ed esterne procede sistematicamente ogni anno all'analisi delle esigenze di tutti gli stakeholder; traduce tali esigenze in requisiti da soddisfare; punta sul miglioramento dei processi per ricavarne valore

aggiunto; identifica i propri punti di forza e le proprie criticità. Per la rilevazione della soddisfazione dei propri clienti sono previsti: a) incontri diretti con tutti i portatori di interesse; b) gestione dei reclami; c) questionari di soddisfazione. La valutazione periodica della soddisfazione ha lo scopo di:

- verificare le esigenze dei portatori di interesse
- misurare il livello di Qualità percepito dai portatori di interesse
- risolvere eventuali insoddisfazioni

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>"G. Ungaretti"</u></p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

- dare un valido supporto alla Scuola per migliorare la Qualità del servizio fornito.

Le caratteristiche del servizio sono fatte conoscere ai genitori mediante volantini e brochure, incontri. Materiale illustrativo è disponibile sul sito Web d'Istituto. La scuola è un'istituzione che eroga una varietà di servizi agli utenti e alle parti interessate, che sono allievi, genitori, docenti, personale ATA, contesto socio-economico, Enti Locali e Stato, in rapporto alle diverse esigenze. Questo comporta la definizione e il miglioramento di tutti i processi scolastici, dell'organizzazione, della gestione, della comunicazione con particolare riferimento ai processi di insegnamento-apprendimento.

L'obiettivo generale dell'Istituto Comprensivo, è quello di orientare gli sforzi di tutto il personale ad una attenta gestione delle problematiche legate alla Qualità, finalizzato ad ottenere:

- la soddisfazione delle esigenze degli utenti e delle parti interessate nel rispetto dei fini istituzionali e delle norme vigenti
- il controllo dei processi e dei risultati
- il miglioramento continuo.
- 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.

Coerentemente con l'obiettivo generale sopra illustrato, la Dirigenza e lo Staff si impegnano a:

- garantire efficienza nell'organizzazione delle attività didattiche ed integrative
- ricercare e potenziare la collaborazione con gli Enti Locali e le Associazioni presenti nel territorio
- promuovere e sostenere iniziative di ricerca e sperimentazione in campo didattico nonché i processi di miglioramento
- assicurare efficienza nell'utilizzo delle risorse finanziarie e strutturali



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

- valorizzare le risorse umane rendendole consapevoli del loro ruolo significativo nella riuscita del progetto formativo
- diffondere la conoscenza del SGQ e dei principi della qualità

Allegati

Procedure :BES

PDP: Piano didattico personalizzato

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile/i Qualità Scuola	Dirigente Scolastico	Responsabile PQ di Napoli – USR per la Campania
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

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 1 – Mappa dei processi

Allegato 2 – Organigramma dell'Istituto Comprensivo di Teverola

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile/i Qualità Scuola	Dirigente Scolastico	Responsabile PQ di Napoli – USR per la Campania
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center"><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>“G. Ungaretti”</u></p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

5.1 GENERALITÀ'

Entusiasmo, innovazione, cambiamento sono le tre parole-chiave che delineano la rotta della nostra mission, “un percorso per ognuno, un traguardo per tutti”. Diffondere i valori della nostra organizzazione, per rafforzarne l'identità, per allineare obiettivi individuali e di gruppo e far sì che le persone si identifichino nella comunità per la quale lavorano, rappresentano la cornice all'interno della quale immaginiamo di realizzare la nostra mission. Una volta definiti in modo chiaro e condiviso la mission, e i valori dell'organizzazione, si opera perché essi siano sempre attivi e sostenuti da tutte le altre parti interessate interne ed esterne. Fondamentale è l'impegno del Dirigente scolastico nella diffusione, nella condivisione e nell'applicazione del Sistema Gestione Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione; attraverso l'esempio e la partecipazione diretta a tutti i processi di miglioramento, in particolare è prioritario:

- soddisfare le aspettative di tutti i portatori d'interesse, nel rispetto dei fini istituzionali e del Piano dell'Offerta Formativa
- definire gli obiettivi del sistema gestione qualità;
- definire gli indicatori di qualità per tutti i processi;
- predisporre le risorse necessarie all'interno di un quadro di disponibilità finanziarie definite e approvate dal Consiglio d'Istituto ;
- verificare periodicamente la rispondenza del sistema gestione qualità;
- promuovere il coinvolgimento di tutto il personale;
- promuovere le azioni per il miglioramento continuo.

L'Istituto Comprensivo, definita la Strategia e la Politica per la qualità, la comunica alle parti interessate e ne dispone l'attuazione sulla base di riscontri oggettivi relativi agli obiettivi prefissati; ne effettua sistematicamente il riesame.

L'Istituto Comprensivo segue costantemente i progressi della scuola nell'erogazione di servizi di qualità, controllando i propri processi strategici (didattici, amministrativi e ausiliari) e quelli relativi alla comunicazione, puntando a diminuire progressivamente i disservizi, utilizzando coerentemente le risorse, attuando un sistema di deleghe di autorità e responsabilità sia per i docenti che per il personale ATA, coinvolgendo tutto il personale su questi obiettivi e orientando

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>"G. Ungaretti"</u></p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

tutto il sistema al miglioramento continuo attraverso la pratica condivisa di soddisfare i requisiti di tutte le parti interessate.

5.2 FORMULAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

La direzione espone, nel documento "Politica della Qualità", la strategia e le politiche dell'Istituto Comprensivo di Teverola, che viene diffuso a tutte le parti interessate.

Per stabilire, adottare e sostenere una strategia ed una politica efficaci l' I.C. di Teverola:

- ❖ monitora ed analizza il contesto, le esigenze e le aspettative delle parti interessate, con continuità ed analizza con regolarità il contesto dell'organizzazione stessa, incluse le esigenze e le aspettative dei propri clienti, la situazione competitiva, le nuove tecnologie, i cambiamenti politici, le previsioni economiche, o i fattori sociologici; attraverso le analisi delle richieste delle parti interessate (docenti, genitori, studenti..)
- ❖ valuta le proprie capacità e risorse;
- ❖ aggiorna la propria strategia e le proprie politiche
- ❖ individua e valida gli esiti ed i risultati dei processi formativi tali da soddisfare le esigenze e le aspettative delle parti interessate

attraverso

- ❖ indagini di *customer satisfaction*, il cui valore consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'Amministrazione, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'Amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno bisogno;
- ❖ leadership dell'Istituto Comprensivo, intesa come definizione e sviluppo di strategie, valori e modelli condivisi nell'organizzazione (prospettiva di un miglioramento continuo);
- ❖ soddisfacimento dei bisogni espressi dai propri clienti;
- ❖ gestione per processi, con correlata definizione di indicatori di qualità;
- ❖ individuazione delle risorse umane;
- ❖ promozione continua della qualità tecnica (ciò che il cliente riceve) e della qualità funzionale (come lo riceve);
- ❖ promozione di monitoraggio del gap tra qualità attesa e qualità percepita ed analisi delle cause che l'hanno determinato per rimuoverlo;
- ❖ ottimizzazione di tutte le risorse disponibili sia all'interno che sul territorio e consentire la verifica dei risultati prodotti;

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- ❖ rafforzamento delle modalità di realizzazione e valutazione delle attività educative al fine di renderle sempre più adeguate e proficue;
- ❖ monitoraggio sistematico dell'efficienza e dell'efficacia degli strumenti e delle risorse materiali (uso dei laboratori per le materie professionali e per le lingue; attivazione biblioteca -mediateca.....) e rimozione tempestiva delle cause di eventuali disservizi per non interromperne l'uso attivo durante l'attività d'insegnamento/apprendimento.
- ❖ costruzione di percorsi di insegnamento/apprendimento adeguati alle esigenze cognitive degli allievi, offrendo agli stessi situazioni di apprendimento differenziate (lezioni espositive, uso di laboratori, lavori di gruppo...).

STRUMENTI

In coerenza con la piena attuazione dell'autonomia scolastica l'Istituto Comprensivo si impegna a:

- ❖ coinvolgere diffusamente il personale docente, amministrativo, tecnico ed ausiliario, per la graduale implementazione del Sistema Qualità nella Scuola;
- ❖ promuovere e sostenere le attività del Consiglio d'Istituto per l'assegnazione delle necessarie e opportune risorse e mezzi per il raggiungimento degli obiettivi della politica per la qualità;
- ❖ definire gli obiettivi specifici di analisi, misurazione e miglioramento che si intendono perseguire per l'implementazione della politica per la qualità,

Il Responsabile del gruppo di miglioramento ha piena responsabilità e autorità per attivare azioni preventive e correttive al fine di realizzare la presente Politica.

L'Istituto Comprensivo di Teverola si avvale del software MIZAR come strumento di autoanalisi, in conformità con le indicazioni del POLO QUALITA' di Napoli.

5.3 ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3.1 GENERALITA'

L'I.C. di Teverola individua il successo durevole ed il miglioramento continuo come obiettivi che orientano la strategia e la politica. A tale scopo l'organizzazione stabilisce e mantiene attivi processi e prassi per:

- ❖ tradurre la strategia e la politica in obiettivi misurabili per tutti i livelli dell'organizzazione;
- ❖ assegnare responsabilità ed autorità per conseguire l'obiettivo;
- ❖ valutare i rischi strategici e definire le adeguate contromisure;
- ❖ mettere a disposizione le risorse richieste per eseguire le attività necessarie; eseguire le attività necessarie per conseguire tali obiettivi

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>“G. Ungaretti”</u></p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Sulla base delle strategie adottate vengono formulati gli obiettivi misurabili specifici: Essi vengono tradotti in indicatori, che sono comunicati a tutte le parti interessate attraverso le modalità esposte nel punto 5.4 del presente capitolo.

Inoltre, al fine di assicurare che i propri processi e le proprie prassi siano efficaci ed efficienti, l'organizzazione esegue attività per:

- ❖ prevedere eventuali conflitti potenziali derivanti dalle diverse esigenze ed aspettative delle parti interessate;
- ❖ valutare e interpretare le attuali prestazioni dell'organizzazione stessa e le cause originarie di problemi avvenuti nel passato, al fine di evitarne la ripetizione;
- ❖ tenere le parti interessate informate, ottenerne l'impegno, tenerle al corrente sull'avanzamento rispetto a quanto pianificato e ottenere da esse informazioni di ritorno ed idee per il miglioramento;
- ❖ riesaminare il sistema di gestione ed i suoi processi, ed aggiornarli per quanto necessario;
- ❖ monitorare, misurare, analizzare, riesaminare e rendicontare;
- ❖ mettere a disposizione tutte le risorse necessarie, comprese quelle per il miglioramento, l'innovazione e l'apprendimento;
- ❖ sviluppare, aggiornare e realizzare i propri obiettivi, nonché definire i tempi occorrenti per il loro conseguimento;
- ❖ assicurare che i risultati siano coerenti con la strategia.
- ❖ Per raggiungere questi risultati, l'Istituto Comprensivo traduce impegni e azioni per ogni funzione, prevede tempi di attuazione delle azioni, valuta i rischi e prevede azioni preventive e correttive, individua e determina le modalità di reperimento delle risorse necessarie (Rimando al Capitolo 6)

5.3.2 PROCESSI E PRASSI

Per raggiungere questi risultati, l'Istituto Comprensivo traduce impegni e azioni per ogni funzione. In particolare:

- nomina un gruppo di miglioramento responsabile dell'istituzione, gestione, monitoraggio e controllo del SGQ coordinata dal responsabile SGQ
- individua, progetta, controlla i principali processi relativi all'area educativo-didattica, amministrativa, tecnica, ausiliaria e della comunicazione
- coinvolge i genitori, gli allievi, il personale e gli Organi Collegiali nella soluzione dei problemi, nelle scelte, nelle verifiche e nel miglioramento globale dei servizi e dei processi interni
- effettua periodicamente il riesame ai fini del miglioramento continuo
- attua un sistema di deleghe rappresentato attraverso un funzionigramma d'Istituto comprendente i docenti e le funzioni ATA
- comunica in modo trasparente le proprie scelte
- orienta tutto il sistema al miglioramento continuo
- prevede azioni di ascolto delle parti interessate, gerarchizzazione in prospettiva strategica dei bisogni e delle azioni di risposta: indicare azioni, tempistica e responsabilità)



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

- valuta le prestazioni dell'I. C. di Teverola attuali e passate per individuare cause di problemi e opportunità di miglioramento attraverso, l'analisi dei risultati delle prove INVALSI
- 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 esterne:
 - riesamina ed aggiorna il sistema di gestione ed i suoi processi attraverso l'autovalutazione d'istituto, ed il software MIZAR.
 - esegue azioni di monitoraggio, misurazione, analisi, riesame e rendicontazione attraverso la 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 l'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. C. di Teverola attraverso il riesame della politica.

5.3.3 ATTUAZIONE

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

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

- mostrare chiaramente le relazioni fra strutture, sistemi e processi (nello specifico. Un esempio è quello dell'interazione fra il processo di progettazione e pianificazione dell'offerta formativa e quello di gestione delle attività finanziarie.....)
- identificare i potenziali problemi che si possono verificare nel rapporto di interdipendenza. A tale la nostra organizzazione identifica le relazioni tra i processi, che sono fra loro interconnessi; identifica i problemi che possono sorgere nelle interazioni fra i processi, stabilisce le priorità del miglioramento e delle iniziative di cambiamento; stabilisce gli obiettivi vi per tutti i pertinenti livelli dell'organizzazione
- individuare le priorità e gerarchizzare i bisogni delle parti interessate nella prospettiva del governo e del miglioramento dell'Istituto Comprensivo
- 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.

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

“G. Ungaretti”

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)

Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809

Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634

Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>

PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



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



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

L'I.C. di Teverola applica tale schema e tale prospettiva a tutti i processi e le azioni gestite. Allo scopo di assicurare, attraverso una chiara, condivisa e trasparente gestione dei processi, la loro efficacia ed efficienza, e nell'ambito di una condivisione effettiva e partecipata della mission d'istituto, l'I.C. di Teverola individua i compiti ed i ruoli funzionali alla gestione dei processi ed assegna responsabilità ed autorità ai relativi responsabili, indicati come gestori di processo, attraverso la stesura di un organigramma e di un funzionigramma e di matrici di responsabilità. (vedi Capitolo 7 – “Gestione dei processi”). L'interazione fra le diverse figure è schematizzata nell'organigramma allegato. (Allegato 2 - Organigramma dell'Istituto Comprensivo di Teverola.)

5.4 COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

L'Istituto comprensivo di Teverola 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:

- Incontro con le famiglie dei nuovi iscritti ad inizio anno scolastico per fornire informazioni sull'organizzazione;
- Partecipazione dei genitori agli organi collegiali con possibilità di indire incontri e riunioni;
- Comunicazione al DS di reclami e individuazione comune delle modalità di risoluzione;
- Comunicazione al responsabile del corso o al coordinatore nominato da DS di reclami sorti in attività extracurricolari e integrative
- Sito internet della scuola, che funge da portale per la pubblicizzazione dell'ambiente, delle attività istituzionali e delle iniziative scolastiche.
- Piano delle performances - Riunioni informative con i responsabili delle Funzioni Strumentali –
 - Circolari interne
 - Albo d'istituto
 - Consiglio di Interclasse
 - Collegio dei docenti
 - Consiglio d'Istituto
 - Commissioni

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. C. di Teverola individua le aree di intervento in cui attuare le azioni di raccolta di feedback in relazione agli obiettivi strategici fissati.



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

5.4.1 GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Al fine di tenere sotto controllo le modalità relative alla documentazione dei dati e al fine di rendere disponibili anche nella loro redazione aggiornata si specifica quanto segue.

Il Sistema di controllo della documentazione deve consentire di:

- ❖ identificare la documentazione presente, lo stato di aggiornamento e le responsabilità di elaborazione; verifica ed approvazione;
- ❖ identificare il responsabile;
- ❖ definire i criteri di gestione delle modifiche;
- ❖ utilizzare solo di edizioni aggiornate dei documenti.

Il documento può essere identificato da:

- 1) Codice numerico o alfanumerico che identifichi univocamente il documento.
- 2) Titolo del documento.
- 3) Data ultima di revisione e indice di revisione.
- 4) Numero sequenziale e totale delle pagine.

Manuale della Qualità = MQ

Procedure = P + numero progressivo

Schede di Registrazione = titolo del documento :

Tutti i documenti del sistema qualità, vengono formalmente redatti dal Responsabile della Qualità, secondo questo schema proposto

TIPOLOGIA	RICEVIMENTO	Registrazione	Conservazione
Posta cartacea PEC	DS o un suo delegato		Archivio di segreteria Originale agli atti
Posta elettronica	Responsabile protocollo	Ufficio Protocollo	Se necessario come sopra
Fax	Addetto al centralino	Ufficio Protocollo	Se necessario come sopra
A mano	Destinatario	Se necessario come sopra	Se necessario come sopra



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DIDATTICA

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITA'
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
5. INDICATORI DI PROCESSO
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONI
8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
9. ALLEGATI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile/i Qualità Scuola	Dirigente Scolastico	Responsabile PQ di Napoli –USR per la Campania
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

1. SCOPO

Questa procedura definisce i sistemi utilizzati dall'Istituto comprensivo di Teverola per assicurare l'efficacia e l'efficienza dei processi di stesura, comunicazione ed accessibilità della documentazione riguardante i processi di progettazione, erogazione e controllo del servizio formativo, con lo scopo di:

- Assicurare la conservazione del patrimonio di conoscenze maturato nell'Istituto attraverso la costruzione di un archivio della documentazione didattica;
- Promuovere la riflessione sulle buone pratiche, sui punti deboli e sugli errori attraverso la loro traduzione in documenti da parte degli stessi attori;
- Assicurare la circolazione, lo scambio e la trasmissione delle buone prassi attraverso la condivisione di esperienze documentate;
- Fornire una solida base di informazione e di conoscenza per la ricerca e la sperimentazione didattica orientata al miglioramento continuo, in conformità a quanto previsto dalla Politica della Qualità individuata e condivisa con tutte le parti interessate.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura si applica alla documentazione che riguarda i seguenti processi implementati dall'istituto comprensivo di Teverola a livello dell'area didattica:

- Progettazione ed implementazione di attività, progetti, azioni, interventi
- Monitoraggio e validazione degli esiti di attività, progetti, azioni, interventi.

3. RESPONSABILITÀ

Le responsabilità relative alle attività della presente procedura sono così organizzate

CHI FA	CHE COSA
Dirigente Scolastico	<ul style="list-style-type: none"> ❖ individua il responsabile dell'archivio didattico e gli assegna i compiti e le deleghe previsti dal profilo ❖ stabilisce, d'intesa con il Collegio dei Docenti, le modalità di accesso ai materiali; ❖ esamina, in sede di riunione di riesame, gli esiti dell'attività ❖ Relaziona al Consiglio d'Istituto sui risultati dell'attività

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Responsabile dell'archivio didattico	<ul style="list-style-type: none"> ❖ raccoglie ed archivia la documentazione didattica delle attività ❖ gestisce l'accesso ai materiali ❖ cura la pubblicazione sull'area dedicata del sito Web della scuola ❖ relaziona al DS ed al Collegio dei Docenti sull'attività svolta ❖ individua e propone aree di miglioramento della stessa
Responsabile Qualità Scuola	<ul style="list-style-type: none"> ❖ segue la progettazione, l'implementazione e il monitoraggio dell'attività ❖ archivia e rende disponibile ed accessibile la relativa documentazione ❖ gestisce gli eventuali reclami
Collegio dei Docenti – Dipartimenti	<ul style="list-style-type: none"> ❖ discutono con il DS le modalità di accesso agli atti ❖ esaminano e discutono i risultati ottenuti, fornendo indicazioni e proposte per l'anno scolastico seguente
DOCENTI	<ul style="list-style-type: none"> ❖ documentano, attraverso la produzione di materiali trasmissibili e condivisibili, i punti salienti dei percorsi formativi progettati e implementati. ❖ consegnano i materiali prodotti al Responsabile dell'archivio didattico
DSGA	<ul style="list-style-type: none"> ❖ individua ed assegna gli spazi per la conservazione dei materiali

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

Le azioni previste da questa procedura sono distribuite in 3 fasi:

Fase 1: All'inizio dell'anno scolastico, in sede di individuazione del gruppo di lavoro sul POF, il DS individua un docente come Responsabile dell'archivio didattico. In sede di Gruppo di lavoro sul POF vengono:

- individuati i materiali da archiviare
- fissati i tempi e le modalità di archiviazione
- fissate le modalità di accesso alla documentazione nel rispetto della privacy di eventuali aventi diritto

Il Collegio dei Docenti integra e discute nel POF le proposte del Gruppo di lavoro.



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Materiali destinati all'archivio:

- progettazioni didattiche di area e di disciplina
- Unità di Apprendimento (U.A.)
- strumenti di verifica formativa
- relazioni finali sui risultati di attività
- modelli per il monitoraggio delle attività
- materiali di supporto per lo svolgimento delle U.A
- curricula disciplinari, di area e d'istituto orizzontali e verticali
- Verbali di riunioni

Il DS comunica ai docenti le modalità di accesso e di consultazione dei documenti concordate. Contestualmente il DSGA predispone gli spazi destinati all'archivio.

Fase 2: Il responsabile dell'Archivio didattico raccoglie ed archivia i materiali individuati e tutti quelli che i docenti e i responsabili di progetto ritengono necessari per documentare esaurientemente le proprie attività attraverso registri e questionari. I Materiali vanno consegnati in formato cartaceo e digitale. Il Responsabile archivia i materiali cartacei negli spazi dedicati e pubblica sul sito Web della scuola la loro versione digitale. Durante l'anno scolastico il Responsabile dell'archivio didattico aggiorna periodicamente l'elenco dei materiali disponibili e ne cura la consultazione e lo scambio.

Fase 3: Alla fine dell'anno scolastico il Responsabile dell'archivio didattico pubblica sul sito Web in chiave tematica ed in chiave cronologica l'elenco dei materiali disponibili e relaziona al DS, in sede di riunione di riesame, sui risultati dell'attività, mettendo in rilievo i punti forti e le aree di miglioramento. Il DS relaziona sui risultati dell'attività al Consiglio d'Istituto. Tali risultati rappresentano elementi in entrata per la riprogettazione ed il miglioramento.

5. INDICATORI DI PROCESSO

Sono individuati i seguenti indicatori di processo:

- numero delle richieste di accesso all'archivio
- numero degli accessi all'area dedicata del sito web
- numero dei materiali archiviati entro i termini stabiliti
- numero dei reclami per indisponibilità dei materiali pervenuti.

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
“G. Ungaretti”

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli



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

MANUALE DELLA QUALITÀ

6. RIFERIMENTI

- Norma UNI EN ISO 9004:2009 “Gestire un’organizzazione per il successo durevole”
- Manuale della Qualità, Capitolo 6 “Gestione delle risorse” punto 6.7.2
- Procedura di sistema “Gestione della documentazione interna ed esterna”

7. ARCHIVIAZIONE

Questo documento di procedura è archiviato dal RQS, fra i documenti dell’archivio “Manuale delle Procedure”

8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

Per quanto riguarda i termini e le definizioni utilizzate nella procedura si rimanda alla terminologia utilizzata nella Norma UNI EN ISO 9004:2009 e nel Capitolo 3 del presente Manuale.

9. ALLEGATI

PO.01 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SGQ
PO.02 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DEL SGQ
PO.07 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DIDATTICA

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile/i Qualità Scuola	Dirigente Scolastico	Responsabile PQ di Napoli – USR per la Campania
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

MAPPATURA DEI PROCESSI

PROCESSI PRINCIPALI	
PROCESSO	ATTIVITA'
Progettazione/ pianificazione	questo processo definisce le modalità per svolgere qualsiasi attività relativa alla programmazione educativo-didattica e alla gestione di progetti didattici per poter erogare nel modo più adeguato i servizi offerti agli utenti
Pianificazione POF	questo processo prevede le attività realizzate dalla Commissione per predisporre il POF dell'Istituto, documento che descrive l'offerta formativa programmata per l'anno scolastico
Formazione classi	questo processo prevede la regolamentazione delle attività/ fasi da eseguire per una corretta formazione delle classi
Adozione libri di testo	il processo gestisce le modalità previste nella scuola per poter adottare un libro di testo
Definizione orario scolastico	processo destinato a fissare le regole e le responsabilità per la definizione dell'orario scolastico
Gestione uscita allievi	processo destinato a fissare le regole per l'uscita degli allievi dall'edificio
Gestione attività in classe	il processo è orientato a definire le modalità che l'insegnante deve adottare per gestire la classe in termini di una relazione corretta e quali



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

	strumenti ha a disposizione per condurre nel modo più efficace il percorso formativo
Monitoraggio, verifica e valutazione dei processi d'apprendimento/insegnamento	processi che definiscono le modalità di verifica/valutazione delle competenze acquisite dagli alunni
Gestione attività extracurricolari	questo processo gestisce le attività extracurricolari e integrative che la scuola mette a disposizione della propria utenza, nell'ambito dell'ampliamento dell'offerta formativa
Gestione uscite sul territorio e visite guidate	il processo definisce le regole per effettuare le uscite sul territorio e le visite guidate
Gestione attrezzature – spazi	nel processo vengono prese in considerazione la gestione dell'apparecchiature didattiche dell'Istituto e la loro utilizzazione

Sono stati classificati come **Processi di Supporto**:

PROCESSI DI SUPPORTO

Processo	ATTIVITA'
Gestione del personale	questo processo riguarda le modalità operative da seguire per gestire nel modo corretto tutti gli aspetti riguardanti i collaboratori. Questo processo comprende tutte le attività per la definizione di un piano di formazione aggiornamento in funzione delle esigenze della scuola. Vengono organizzati tutti gli aspetti che riguardano la preparazione, la conduzione e la valutazione dei corsi rivolti al personale della scuola



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Gestione della sicurezza	questo processo include tutte le attività di prevenzione, controllo, gestione relative alla sicurezza sul posto di lavoro per gli operatori e gli utenti della scuola
Forniture	questo processo include tutte le attività definite per la scelta di un fornitore. Vengono presi in considerazione i seguenti aspetti: qualità , rispondenza ai requisiti, procedure amministrative
Servizio di portineria e centralino	questo processo serve per gestire tutte le attività svolte dalla portineria e dal centralino e le azioni messe in atto per garantire la sicurezza nell'Istituto
Servizio segreteria	il processo serve per gestire le attività svolte dalla segreteria sia verso gli allievi e famiglie sia verso i docenti, regola l'archiviazione di atti d'ufficio di sua spettanza. Il processo definisce e regola le attività assegnate all'amministrazione, contabili, di sportello e amministrative
Servizio biblioteca	processo che definisce le regole per l'utilizzo della biblioteca da parte degli allievi e la catalogazione del materiale presente
Dati statistici e indicatori	questo processo serve per gestire i dati raccolti durante le misurazioni e i monitoraggi eseguiti nei singoli processi al fine di poter realizzare statistiche utilizzando gli strumenti più idonei



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Ai processi sopra elencati l'Istituto Comprensivo di Teverola ha affiancato quei processi trasversali a tutti i processi che sono tipici della normativa di riferimento e li ha chiamati Processi di Assicurazione Qualità:

PROCESSI DI ASSICURAZIONE QUALITÀ	
PROCESSO	ATTIVITA'
Gestione documentazione e modulistica	questo processo riguarda le modalità operative per la realizzazione, modifica, controllo, approvazione, distribuzione, archiviazione di tutta la documentazione relativa al Sistema di Gestione per la Qualità implementato
Gestione non conformità	questo processo riguarda la gestione delle non conformità rilevate durante qualsiasi processo gestito nel Circolo
Verifiche ispettive	questo processo prevede come pianificare, informare, condurre la valutazione dell'operato di una funzione nel suo complesso o relativamente a una parte del processo di sua competenza
Azioni correttive e preventive	questo processo comprende tutte le attività messe in atto dalla Direzione per modificare aspetti organizzativi e gestionali dell'Istituto
Customer Satisfaction	questo processo prevede come attivare un programma di misurazione e monitoraggio della soddisfazione degli utenti, al fine di poter contemplare azioni di miglioramento nell'organizzazione del lavoro



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Sicurezza sul lavoro

questo processo prevede il collegamento con quanto stabilito nella normativa in essere e contempla alcune regole interne riguardanti la sicurezza sia delle persone sia delle cose

INTERRELAZIONE TRA PROCESSI

PROCESSO	PROCESSI CORRELATI
Progettazione/pianificazione	Definizione POF Gestione segreteria Gestione attività in classe Definizione POF Monitoraggio, verifica e valutazione dei processi d'apprendimento/insegnamento Adozione libri di testo
Pianificazione POF	Progettazione/pianificazione
Formazione classi	Gestione segreteria
Adozione libri di testo	Progettazione/pianificazione
Definizione orario scolastico	Gestione segreteria Gestione attrezzature – spazi Formazione classi Gestione del personale
Gestione spostamento allievi	Gestione del personale Servizio di portineria, centralino
Gestione attività in classe	Progettazione/pianificazione Definizione orario scolastico Servizio biblioteca



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

	Monitoraggio, verifica e valutazione dei processi d'apprendimento/insegnamento
Monitoraggio, verifica e valutazione dei processi d'apprendimento/insegnamento	Progettazione/pianificazione
Gestione attività extracurricolari	Progettazione/pianificazione Gestione attrezzature – spazi Gestione del personale Definizione orario scolastico Gestione attività in classe Monitoraggio, verifica e valutazione dei processi d'apprendimento/insegnamento
Gestione uscite scolastiche	Progettazione/pianificazione Gestione segreteria Forniture
Gestione attrezzature – spazi	Progettazione/pianificazione Definizione orario scolastico Gestione segreteria Sicurezza sul lavoro Forniture
Gestione delle informazioni	Pianificazione POF Customer Satisfaction
Gestione attività collegiali	Monitoraggio, verifica e valutazione dei processi d'apprendimento/insegnamento



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "G. Ungaretti"

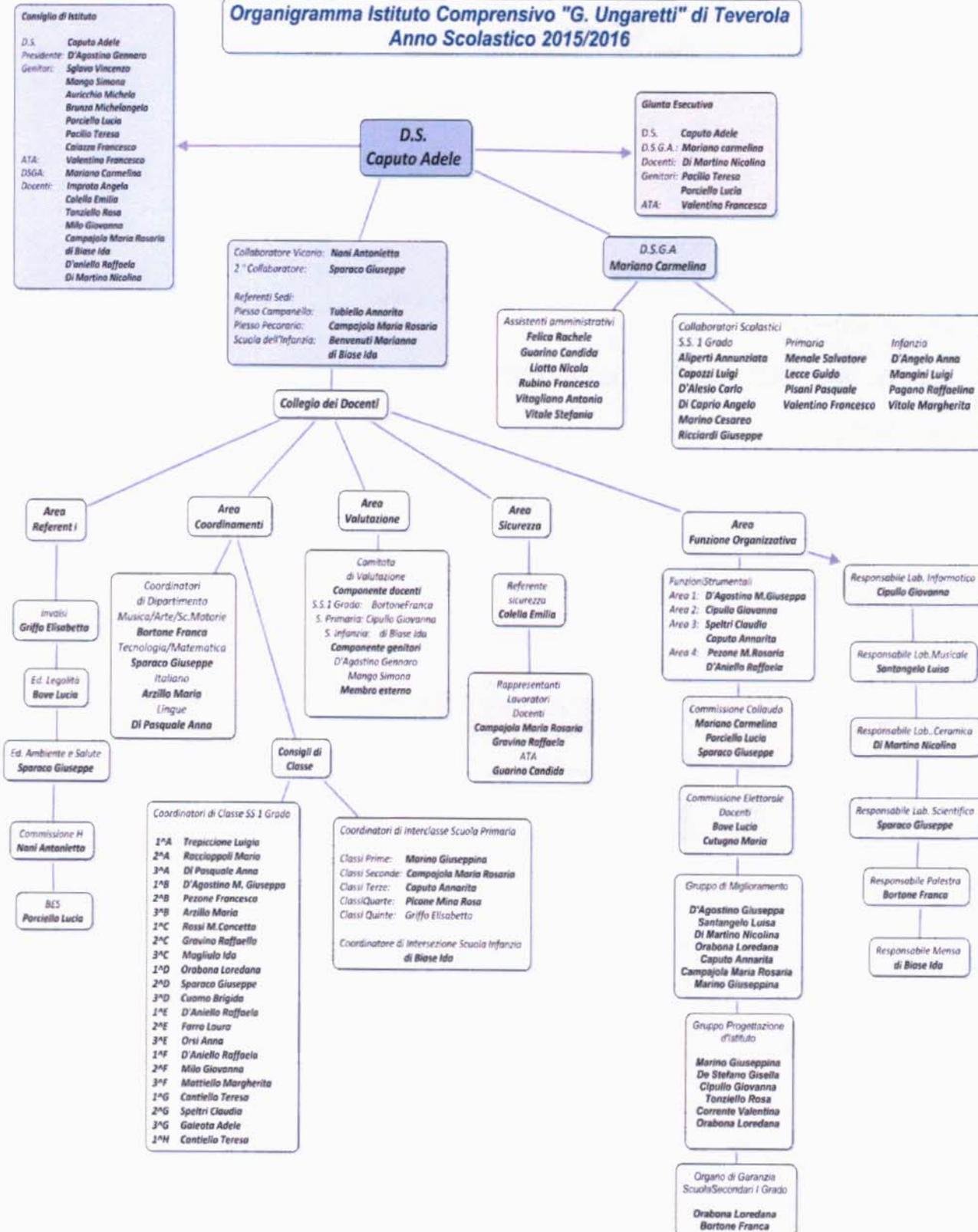
Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Organigramma Istituto Comprensivo "G. Ungaretti" di Teverola Anno Scolastico 2015/2016





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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



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	Responsabile/i Qualità Scuola	Dirigente Scolastico	Responsabile PQ di Napoli –USR per la Campania
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>“G. Ungaretti”</u></p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

6.1 GENERALITA'

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**).

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>“G. Ungaretti”</u></p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

La programmazione di tutta l'attività finanziaria a sostegno e supporto del servizio scolastico, in termini di riscossione delle entrate e di esecuzione delle spese nei limiti degli stanziamenti, viene predisposta annualmente dal Dirigente Scolastico, coadiuvato dal Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, nel rispetto delle indicazioni e delle scadenze previste dalla normativa, e sottoposta alla Giunta Esecutiva, al Consiglio d'Istituto e al Collegio dei Revisori dei Conti. L'autonomia didattica e organizzativa individua nel Piano dell'Offerta Formativa il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale che l'istituzione scolastica intende proporre al proprio bacino di utenza, tenendo conto del contesto culturale, sociale ed economico e della realtà territoriale. Per quanto attiene ai progetti presentati dai singoli docenti e alle attività funzionali al POF, approvati annualmente dal Collegio dei docenti e adottati dal Consiglio di Istituto, il DS, attraverso la contrattazione decentrata, predispone il Contratto d'Istituto, discusso e condiviso con le RSU e portato a conoscenza delle parti interessate mediante comunicazione diretta (lettera di incarico) e affissione all'Albo.

I fondi **FSE/FESR** del Programma Operativo Nazionale (pon) costituiscono un'importante fonte di risorse aggiuntive, utilizzate per supportare attività della scuola che, nel rispetto delle Disposizioni ed Istruzioni emanate a livello centrale e coerentemente con il Piano dell'Offerta Formativa, contribuiscono al conseguimento di obiettivi di miglioramento scaturiti dall'analisi delle criticità emerse dall'autodiagnosi. Nel predisporre il Piano degli interventi FSE e FESR (Piano Integrato 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:

- ❖ “la lettura” dei bisogni provenienti dall'utenza e dalle parti interessate
- ❖ la “personalizzazione” dell'offerta formativa;
- ❖ lo sviluppo dell'identità di ciascuno e di tutti;
- ❖ il perseguimento dell'integrazione;
- ❖ il rafforzamento della legalità;
- ❖ l'innovazione metodologica, didattica e organizzativa

Gli indicatori relativi sono:

- ❖ Territorialità

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center"><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>"G. Ungaretti"</u></p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- ❖ Personalizzazione
- ❖ Orientamento

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

Le responsabilità sono così attribuite:

(di seguito: esempio di attribuzione delle responsabilità, da adattare ai soggetti ed alle aree considerate)

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

Il DS è responsabile

- ❖ dell'identificazione delle risorse;
- ❖ dell'assegnazione e distribuzione delle risorse disponibili per l'attuazione di progetti e attività che assicurino la qualità e il miglioramento del servizio e dell'offerta formativa, nonché di azioni volte al miglioramento e/o all'acquisizione di competenze;
- ❖ del monitoraggio, del controllo, del riesame e della valutazione dell'efficacia e dell'efficiente utilizzo delle risorse finanziarie relative agli obiettivi dell'organizzazione stessa e, se necessario, dell'eventuale correzione delle azioni intraprese;
- ❖ della rendicontazione dell'utilizzo delle risorse.

Il Collegio Docenti

- ❖ è responsabile dei criteri e delle scelte generali e specifiche dell'offerta formativa;

Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi

- ❖ è responsabile della gestione finanziaria secondo criteri di trasparenza, efficacia ed efficienza;

I Responsabili

- ❖ devono garantire l'efficienza e l'efficacia della gestione delle risorse;

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center"><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>“G. Ungaretti”</u></p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

I docenti

- ❖ sono responsabili della progettazione e della condivisione di obiettivi e metodi nell'ottica di una gestione efficace ed efficiente delle risorse, coerentemente con le scelte del Collegio Docenti;

Il personale ATA

- ❖ è responsabile di condividere gli obiettivi di efficacia ed efficienza nella gestione delle risorse

6.3 PERSONE DELL'ORGANIZZAZIONE

6.3.1 GESTIONE DELLE PERSONE

Il DS intraprende ogni anno iniziative affinché ogni persona all'interno della Scuola sia consapevole delle responsabilità, dei limiti operativi e delle possibilità di miglioramento cui può essere protagonista. 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:

(di seguito: esempio di attribuzione delle responsabilità, di individuazione degli obiettivi e degli indicatori, da adattare ai soggetti ed alle aree considerate)

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

Il DS

- ❖ è responsabile
- ❖ di tradurre gli obiettivi strategici e di processo dell'organizzazione stessa in obiettivi



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

- ❖ individuali di lavoro, e stabilire piani per il loro conseguimento;
- ❖ di identificare i vincoli correlati con le loro prestazioni;
- ❖ di assumere la titolarità e la responsabilità per la risoluzione dei problemi;
- ❖ di valutare le prestazioni personali a fronte degli obiettivi di lavoro individuali;
- ❖ di promuovere il lavoro di gruppo ed incoraggiare la sinergia tra le persone;
- ❖ di condividere le informazioni, le conoscenze e l'esperienza nell'ambito dell'organizzazione.

Il Collegio Docenti

- ❖ è responsabile delle scelte generali relative all'aggiornamento e alla formazione del personale docente;

Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi

- ❖ è responsabile della formazione e aggiornamento del personale ATA;

I Responsabili

- ❖ controllano e monitorano il sistema di organizzazione della formazione e dell'aggiornamento, nonché sostengono un clima di serenità e di produttività;

I docenti

- ❖ sono responsabili di aggiornare le proprie conoscenze e competenze attraverso l'attivazione di un processo di ricerca/azione.

Il personale ATA

- ❖ è responsabile di accrescere le proprie conoscenze e competenze specifiche.

Gli obiettivi individuati sono:

- ❖ accrescere la motivazione;
- ❖ sviluppo continuo delle competenze specifiche;
- ❖ sviluppare un processo di condivisione delle conoscenze e di utilizzo coerente delle proprie competenze;

Gli indicatori relativi sono:

- ❖ trasparenza, efficacia ed efficienza;
- ❖ corretta attuazione di procedure;
- ❖ miglioramento e accrescimento delle competenze;

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

6.3.2 COMPETENZA DELLE PERSONE

L'Istituto Comprensivo di Teverola, sulla base delle esigenze emerse per ogni area di attività e/o figura funzionale, pianifica ed attua programmi di formazione e addestramento al fine di rispondere alle specifiche esigenze emerse che possono derivare da:

- Direttive ministeriali;
- Necessità di raggiungere le competenze minime per la copertura di una funzione;
- Necessità di aggiornamento;
- Acquisizione di nuovo personale;
- Integrazione delle conoscenze, esperienze e capacità.

Il CD e l'Assemblea ATA, ad inizio anno scolastico, in base agli input sopra descritti:

- valutano le necessità future;
- predispongono un piano di attività di aggiornamento e di formazione secondo le necessità emerse;
- definiscono, unitamente a DS o DSGA, le modalità di valutazione d'efficacia delle attività svolte, oppure ne delegano la valutazione alla direzione;

L'ampliamento delle competenze potrà riguardare i seguenti ambiti:

- conoscenze e competenze tecniche;
- conoscenze e competenze gestionali, organizzative, didattiche, e normative;
- relazione e comunicazione;
- attenzione alle esigenze ed alle aspettative di tutti i portatori d'interesse;
- uso dei documenti e delle procedure del SGQ.

Per tutto il personale è mantenuta adeguata documentazione relativa al grado di istruzione, all'addestramento effettuato, alle capacità ed all'esperienza professionale; le registrazioni riguardanti i dati “sensibili” vengono adeguatamente conservate ed archiviate per garantire in conformità alle normative vigenti il rispetto della privacy nel trattamento della gestione dei dati.

La verifica dell'efficacia può essere effettuata in due momenti:

- alla fine dell'attività formativa a cura del formatore o degli organi direttamente interessati;
- in fase di riesame in termini di valutazione globale della formazione effettuata.

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti” Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITA'	

6.3.3 COINVOLGIMENTO E MOTIVAZIONE DELLE PERSONE

6.3.3 COINVOLGIMENTO E MOTIVAZIONE DELLE PERSONE

Affinché si realizzino gli Obiettivi espressi nella Politica della Qualità nel POF e si realizzi una corretta gestione del SGQ, il DS favorisce e promuove il coinvolgimento del personale docente e A.T.A. attraverso:

STRUMENTO	MODALITÀ
❖ la realizzazione di un clima favorevole tra le diverse componenti e all'interno delle componenti	Applicazione del SGQ
❖ l'individuazione delle minime competenze didattiche, amministrative ed organizzative necessarie per ciascuna funzione	Schede funzione
❖ la raccolta delle competenze di ciascuna risorsa	Fascicolo personale
❖ l'assegnazione degli incarichi extracurricolari secondo competenze e vocazioni	Fascicolo personale Domande dei Docenti
❖ la formazione continua	Informazione – motivazione
❖ comunicazioni verticali efficaci	SGQ

6.4 FORNITORI E PARTNER

I partner che entrano in contatto con l'Istituto Comprensivo di Teverola sono fornitori di prodotti, erogatori di servizi, istituzioni e/o organizzazioni governative e non o chiunque sia interessato e coinvolto in un processo. Essi contribuiscono con le loro risorse secondo accordi e definizioni di partenariato, contratti d'opera e di prestazione, collaborazione formali ed informali che concorrano al raggiungimento di un obiettivo.

6.4.1 GENERALITA'

La Scuola identifica, valuta, qualifica e seleziona i fornitori in base alla tipologia di prodotti/servizi forniti ed in base al loro grado di affidabilità. Le tipologie di prodotti e servizi approvvigionati dall'esterno sono:

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center"><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>"G. Ungaretti"</u></p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- materiale inventariabile e di consumo
- consulenti e docenti esterni
- servizi generici (es. visite d'istruzione, soggiorni di studio)

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

L'Istituto comprensivo di Teverola identifica e decide collaborazioni e partenariati coerentemente con le politiche e strategie. In particolare sviluppa partenariati con gli enti locali, sviluppa reti con le altre scuole, con l'associazionismo presente sul territorio. Sviluppa rapporti di partenariato con i fornitori che vengono individuati sulla base della consultazione di un elenco accreditato, di conoscenze dirette e consolidate, riferite al loro grado di affidabilità.

Nella scelta e nella valutazione dei partner vengono tenuti in considerazione i seguenti aspetti :

il loro contributo alle attività dell'istituto e la loro capacità di creare valore per l'organizzazione e per le parti interessate i rischi associati alle relazioni con i fornitori e con i partner.

Al fine di assicurare la conformità dei servizi rispetto ai requisiti richiesti e la prevenzione in termini di sicurezza e delle Non Conformità, il DS definisce, predispone e sottopone a manutenzione le infrastrutture necessarie.

6.5 INFRASTRUTTURE

Le infrastrutture comprendono: edifici scolastici, laboratori, uffici, sistemi hardware, software di elaborazione, controllo ed archiviazione dati, software ad uso didattico, apparecchiature didattiche, attrezzature d'ufficio, strumenti di comunicazione, sistemi di protezione; archivi.

Ove necessario, il DS ha predisposto opportuni contratti di manutenzione o richiede agli Enti competenti opportuni piani di manutenzione ordinaria e straordinaria, ove minimizzare i tempi di fermo sistema, al fine di garantire lo svolgimento delle attività istituzionali.

Gli interventi di manutenzione sono opportunamente formalizzati (da risorse interne o da esecutori esterni) e le relative registrazioni conservate da DSGA.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>"G. Ungaretti"</u></p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

6.6 AMBIENTE DI LAVORO

Il DS si attiva affinché l'ambiente di lavoro sia accogliente ed igienico, definisce opportuni turni di servizio per le pulizie e ne assicura l'operatività mediante la nomina di responsabili e l'adozione di criteri per il loro utilizzo. Gli arredi devono essere a norma in riferimento all'uso e alle disposizioni del DLgs 626. In caso contrario il DS si attiva finché vengano sostituiti o messi a norma.

L'Istituto predispose, inoltre, opportuni controlli e adotta accorgimenti per il controllo dei requisiti di sicurezza e di igiene da parte del personale esperto e fa effettuare le prove di evacuazione.

Il DS affida la sorveglianza a personale di istituto. Tutto il personale riceve una formazione di base sui rischi nei luoghi di lavoro.

6.7 CONOSCENZA, INFORMAZIONE E TECNOLOGIA

Un adeguato flusso informativo, sia per quanto attiene l'Istituto e i suoi processi interni, sia per l'ambiente esterno è risorsa fondamentale per il miglioramento continuo.

Ciascun responsabile gestisce nell'ambito della propria funzione le informazioni di proprio diretto interesse ed ha il dovere di trasferire alle altre funzioni e al DS le informazioni di comune interesse.

Costituiscono fonti di informazione interna:

- le riunioni
- i rapporti di NC
- i reclami
- le circolari interne
- Costituiscono fonti di informazione esterna:
- la stampa locale e specializzata
- la rete Internet
- seminari e convegni
- corsi di formazione
- comunicazioni e circolari del sistema scolastico

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>“G. Ungaretti”</u></p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

6.7.1 Conoscenza

L'Istituto comprensivo di Teverola stimola la creatività e l'innovazione mettendo a disposizione le risorse necessarie; incoraggia lo sviluppo delle conoscenze e tutela la proprietà intellettuale per massimizzare il valore personale degli studenti e dello staff. Inoltre mette in atto processi di identificazione e protezione delle conoscenze tenendo presente i seguenti aspetti:

- Apprendere da insuccessi, situazioni di quasi insuccesso e successi
- Acquisire le conoscenze e le esperienze delle persone dell'organizzazione
- Acquisire le conoscenze non documentate che esistono nell'ambito dell'organizzazione
- Assicurare una comunicazione efficace del contenuto significativo delle informazioni
- Gestire dati e registrazioni

6.7.2 Informazione

L'Istituto raccoglie, organizza e gestisce la documentazione dei processi di insegnamento-apprendimento, tale processo viene curato dalla funzione strumentale incaricata; definisce l'accesso alla documentazione, all'informazione e alle conoscenze; raccoglie, organizza e gestisce le informazioni dettagliate sul curriculum dei singoli allievi; assicura l'integrità e la riservatezza dei dati sensibili relativi ad alunni e personale della scuola in ottemperanza a quanto prescritto dal D.lgs 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), che vengono trattati dal personale autorizzato secondo la normativa vigente.

Le informazioni che non riguardano i dati personali vengono rese disponibili e fruibili dalle parti interessate attraverso canali tradizionali e tecnologici, anche attraverso il sito web dell'istituto.

Allegato Cap. 6: Procedura Operativa 10 “Gestione della comunicazione interna ed esterna”, per la gestione delle informazioni e della comunicazione sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione.

6.7.3 Tecnologia

L'Istituto comprensivo di Teverola considera l'utilizzo delle tecnologie una risorsa irrinunciabile per il miglioramento delle proprie prestazioni.

Vengono valutati i livelli tecnologici all'interno e all'esterno dell'organizzazione, i costi e i benefici economici, la stima dei rischi relativi ai cambiamenti tecnologici. L'Istituto Comprensivo di Teverola



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

favorisce l'utilizzazione delle tecnologie nella didattica quotidiana, al fine di arricchire gli apprendimenti curriculari, coerentemente con politiche e strategie; utilizza le nuove tecnologie per la raccolta ed elaborazione dati e per la gestione dei servizi amministrativi; si aggiorna sulle potenzialità degli sviluppi delle tecnologie in modo da favorire il miglioramento; individua e sostituisce le tecnologie obsolete.

6.9 RISORSE NATURALI

L'Istituto rivolge particolare attenzione alle risorse naturali del territorio e all'integrazione degli aspetti di protezione ambientale nell'ambito della progettazione e dello sviluppo del prodotto. Nelle due sedi dell'Istituto viene effettuata la raccolta differenziata dei rifiuti e tutto il personale e gli alunni attraverso progetti e formazione specifica sono sensibilizzati alla cultura dell'utilizzo razionale delle risorse soprattutto relativamente al rispetto dell'ambiente e al riciclaggio.

PROCEDURE DI RIFERIMENTO:

PO.01 "Gestione e organizzazione della documentazione"

PO.02 "Gestione e organizzazione delle registrazioni"

PO.03 "GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA GESTIONE QUALITA'

PO. 04 "GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DEL SISTEMA GESTIONE QUALITA'

PO.05 "GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ"

PO.07 "Gestione della documentazione didattica"

PO.10 "Gestione della comunicazione interna ed esterna"

FASI FUNZIONI	REDAZIONE Responsabile/i Qualità Scuola	APPROVAZIONE Dirigente Scolastico	LEGITTIMAZIONE Responsabile PQ di Napoli –USR per la Campania
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

CAPITOLO 7

GESTIONE DEI PROCESSI

7.1 GENERALITA'

7.2 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI

7.3 RESPONSABILITA' ED AUTORITA' RELATIVE AI PROCESSI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RSQ	D.S.	Polo Qualità
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p style="text-align: center;">ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p style="text-align: center;">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p style="text-align: center;">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 Comprensivo di Teverola 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 Comprensivo di Teverola identifica come area prioritaria ed orientante quella riguardante le azioni didattiche e formative.

Per garantire una gestione proattiva, **basata su un consapevole ed approfondito processo di autovalutazione**, orientata all'efficacia ed all'efficienza ed al miglioramento continuo, l'Istituto Comprensivo di Teverola 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 **anche** esterne al processo, al fine di correggere gli errori e conseguire al meglio possibile gli obiettivi di qualità del processo, **e che convergono a formare il processo di autovalutazione d'istituto**;
- 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 di 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.

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	<u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>“G. Ungaretti”</u> Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITA'	

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 Comprensivo di Teverola quella di aumentare la capacità di concentrare gli sforzi sul processo chiave, quello di insegnamento-apprendimento. **L'approccio di gestione sistemica viene applicato a tutti i processi gestionali, sia principali che di supporto proprio nell'ottica di focalizzazione sul processo chiave.**

Punti da trattare secondo le specificità dell'IS.

- 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 Comprensivo di Teverola ha intrapreso le seguenti azioni:

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

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti” Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITA'	

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 PTOF
		PIANIFICAZIONE ANNUALE DEL SERVIZIO
PROCESSI DI SUPPORTO	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 (RAV)
		RIESAME E MIGLIORAMENTO (PIANO DI 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 INTERNA
COMUNICAZIONE ESTERNA		
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE		
GESTIONE RAPPORTI CON L'UTENZA		

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	<u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>"G. Ungaretti"</u> Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITA'	

La seguente mappa rappresenta le interazioni fra i macroprocessi:

PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: OBIETTIVI E FINALITÀ

Nella presente Sezione sono descritte le modalità con le quali l'Istituto Comprensivo di Teverola gestisce in modo controllato le attività di progettazione e sviluppo dell'offerta formativa che portano alla formulazione del Piano Triennale 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 l'**autovalutazione**, il miglioramento, l'innovazione e l'apprendimento durante il processo di progettazione e sviluppo dell'offerta formativa

PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: RESPONSABILITÀ

Le responsabilità relative alle attività descritte sono così suddivise:

- ❖ il Dirigente Scolastico ha la responsabilità di:
 - ❖ stendere l'Atto di Indirizzo per la predisposizione del PTOF
 - ❖ individuare la funzione strumentale coordinatore dell'attività di sviluppo del PTOF e i componenti del gruppo di lavoro sul progetto,
 - ❖ nominare i docenti Responsabili della definizione e dello sviluppo delle varie iniziative previste, che saranno i Gestori di processo
 - ❖ verificare e valutare le singole iniziative e globalmente il PTOF,
 - ❖ relazionare al Collegio Docenti e al Consiglio d'Istituto relativamente ai contenuti del Progetto PTOF;
- ❖ il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto hanno la responsabilità di riesaminare, approvare, valutare e validare, per quanto di loro competenza, triennialmente, il PTOF, ed, annualmente, la sua articolazione in fasi;
- ❖ il Gestore di processo PTOF ha la responsabilità di pianificare annualmente le attività di sviluppo per il progetto, coordinarne e documentarne le fasi di avanzamento e coordinare il gruppo di lavoro;

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- ❖ 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 PTOF;
- ❖ i docenti incaricati hanno la responsabilità di assicurare il regolare svolgimento dei progetti/iniziativa secondo quanto pianificato;
- ❖ tutti i docenti sono tenuti a conoscere le linee guida educative e formative che stanno alla base del **PTOF** ed a collaborare attivamente alla sua efficace implementazione.

PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: IMPLEMENTAZIONE

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

- ❖ l'individuazione e l'assegnazione delle specifiche responsabilità incluso quelle di coordinamento,
- ❖ la pianificazione delle attività finalizzate alla definizione e allo sviluppo del **PTOF**,
- ❖ 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 dell'articolazione annuale delle attività e della conseguente allocazione delle risorse
- ❖ 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 **PTOF**,
- ❖ il riesame e l'approvazione del **PTOF**,
- ❖ 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 **del triennio di riferimento**, il Dirigente Scolastico designa i componenti del gruppo di lavoro "Progetto **PTOF**." nonché il coordinatore responsabile del progetto, individuato 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.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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 **PTOF**.

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

- ❖ l'analisi del contesto;
- ❖ l'indagine sulle esigenze e le aspettative delle Parti interessate pertinenti;
- ❖ le linee guida generali dei progetti curricolari ed extracurricolari degli anni precedenti;
- ❖ le schede di conclusione progetto e di valutazione relative alle varie attività svolte durante l'anno precedente
- ❖ le nuove proposte giunte da docenti, alunni, famiglie, personale ausiliario, aziende ed enti locali,
- ❖ i risultati delle indagini sulla soddisfazione delle parti interessate pertinenti
- ❖ i risultati dell'autoanalisi di istituto formalizzati nel RAV e nel rapporto della riunione di Riesame
- ❖ le proposte di miglioramento e di innovazione scaturite dall'analisi delle prestazioni, delle eventuali nuove risorse disponibili a breve e a lungo periodo,
- ❖ l'Atto di Indirizzo per la predisposizione del PTOF emanato dal DS.

Individuati gli obiettivi e le linee guida del PTOF, 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 PTOF in una serie di sotto progetti secondo una scansione triennale e ad individuare le relative responsabilità e scadenze di sviluppo, da monitorare annualmente.

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, nel triennio di riferimento:

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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
“G. Ungaretti”

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli



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

MANUALE DELLA QUALITA'

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 **PTOF**.
- ❖ l'approvazione con il Dirigente Scolastico prima dell'inserimento dello specifico progetto / iniziativa nel documento finale.

Il documento finale, in forma di bozza, è sottoposto ad un ulteriore riesame da parte 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 **PTOF** 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 **ogni anno scolastico del triennio di riferimento** 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 **PTOF** 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 **PTOF ed articolato nella progettazione annuale..** 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”

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO COMPRESIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: MODIFICHE

Eventuali modifiche alla progettazione e sviluppo dell'offerta formativa e quindi a quanto definito nel **PTOF**, 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 **PTOF**. 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 durante il triennio di riferimento. Tutto quanto sopradescripto viene effettuato triennialmente, al momento dell'entrata in vigore del nuovo PTOF; annualmente vengono integrate e verificate le azioni di implementazione annuali dei progetti, ed i segmenti progettuali di durata inferiore all'a.s. di riferimento. La responsabilità di tali azioni è del Dirigente Scolastico e del Gruppo di lavoro sul PTOF.

PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: OBIETTIVI E FINALITÀ

La presente sezione descrive le modalità con le quali l'Istituto Comprensivo di Teverola

- ❖ 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 **PTOF**
- ❖ 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 Comprensivo di Teverola adotta, come strumento di monitoraggio dei processi e di verifica e validazione degli esiti, lo strumento “**MIZAR**”, software elaborato dal Polo Qualità di

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Napoli, in conformità con quanto previsto dall'adesione alla Rete M.U.S.A. per la legittimazione del proprio SGQ.

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

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

PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI:RESPONSABILITÀ

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

Il Dirigente Scolastico è responsabile;

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

il Collegio Docenti

- ❖ è responsabile dell'impostazione generale dell'attività didattica in relazione alla definizione di obiettivi, descrittori, indicatori, criteri e strumenti di valutazione, standard d'istituto; è responsabile della definizione delle linee guida del Piano di Offerta Formativa; è responsabile della valutazione e validazione del PTOF e delle sue articolazioni annuali durante il triennio di riferimento;

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 **PTOF** attraverso il monitoraggio dei processi, condotto in relazione agli indicatori di prestazione individuati, allo standard d'Istituto e agli obiettivi di miglioramento;

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Il Consiglio di Classe è responsabile:

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

Ciascun Docente ha la responsabilità di:

- ❖ pianificare e svolgere in modo efficace l'attività didattica prevista dai programmi ministeriali, dal e s **PTOF** 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 **PTOF**,
- ❖ 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 ANNUALE

Sulla base delle direttive ministeriali, degli obiettivi generali e delle linee guida definite nel PTOF per il triennio di riferimento, 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,

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- ❖ obiettivi e traguardi di competenze, declinati in competenze e traguardi di prestazione in relazione al curriculum ministeriale e d'Istituto in linea con quanto stabilito in relazione agli obiettivi di processo, ai traguardi di prestazione ed agli obiettivi di breve e di lungo periodo riportati nel RAV e nel Piano di miglioramento
- ❖ trasversalità,
- ❖ indicatori e descrittori dei livelli minimi di prestazione,
- ❖ possibili tematiche per l'offerta facoltativa,
- ❖ metodi di insegnamento,
- ❖ scansioni temporali necessari per il raggiungimento degli obiettivi,
- ❖ tenendo conto di
- ❖ anno del corso,
- ❖ indirizzo del corso
- ❖ indicazioni ministeriali,
- ❖ esperienze precedenti,
- ❖ profili di entrata e di uscita per segmento e per classe,
- ❖ linee del tema d'istituto

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

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

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

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

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

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



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

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 Comprensivo di Teverola 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>
Pianificazione dell'attività didattica	I Piani di Lavoro di ciascun docente 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 sugli stessi Piani di Lavoro
	Periodicamente ciascun docente effettua la valutazione circa l'andamento ed il grado di attuazione rispetto a quanto pianificato. Al termine dell'anno scolastico, inoltre, ogni docente elabora una relazione finale nella quale documenta la verifica del raggiungimento degli obiettivi pianificati.
	Modalità di controllo e responsabilità



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Ciascun docente effettua la verifica periodica degli apprendimenti e dei traguardi di competenza raggiunti dagli alunni, in modo da assicurare che tale processo costituisca un momento di riscontro utile e costruttivo sia per il docente, per riorganizzare, se necessario, l'attività didattica, sia per gli alunni, come un momento di conferma delle proprie capacità o di scoperta dei propri limiti o carenze e stimolo per un eventuale incremento del proprio impegno.

La realizzazione e il risultato di tali verifiche è documentato tramite il registro personale del docente e il registro della classe.

Durante tutte le riunioni dei Consigli di Classe/interclasse ciascun docente relaziona circa l'andamento delle attività di propria competenza e segnala eventuali criticità.

Il Consiglio di Classe/interclasse verifica il corretto svolgimento dell'attività didattica nella singola classe in termini di coordinamento tra docenti, obiettivi raggiunti, apprendimento degli alunni.

La registrazione di tali verifiche è documentata dai relativi verbali delle riunioni.

<i>Processo</i>	<i>Modalità di controllo e responsabilità</i>
Realizzazione dell'attività didattica per le singole classi	Il Dirigente Scolastico può, a campione e a sua discrezione, verificare periodicamente il corretto svolgimento dell'attività didattica secondo quanto definito nel Piano di Lavoro di ogni docente.

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



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

**ISTITUTO COMPRESIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

<i>Processo</i>	<i>Modalità di controllo e responsabilità</i>
Gestione delle valutazioni complessive	<p>Ciascun docente effettua le verifiche di valutazione finale del livello di apprendimento e dei traguardi di competenza degli alunni, svolte a fine trimestre/quadrimestre e a fine anno scolastico.</p> <p>Il Dirigente Scolastico, verificando ed approvando il Piano di Lavoro di ciascun docente, verifica la coerenza dei criteri e delle modalità di valutazione stabiliti dal docente con: quanto definito nella Carta dei Servizi, i criteri generali approvati dal Collegio Docenti con il PTOF, 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 Piano di Lavoro da parte del Dirigente Scolastico.</p>

<i>Processo</i>	<i>Modalità di controllo e responsabilità</i>
Gestione delle valutazioni complessive	<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 PTOF, e favorire una valutazione oggettiva ed equilibrata delle prestazioni di ogni alunno.</p> <p>La registrazione di tali controlli è documentata tramite il verbale del Consiglio di Classe/interclasse riunito per le operazioni di scrutinio e il verbale del Collegio Docenti, al quale il Dirigente Scolastico relaziona annualmente.</p> <p>Il Dirigente Scolastico verifica, inoltre, i tabelloni dei giudizi esposti a fine anno prima della loro pubblicazione.</p>

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



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

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 PTOF. La registrazione di tali controlli è documentata dal verbale del Collegio Docenti

L'Istituto Comprensivo di Teverola 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:

- 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

A questi indicatori se ne affiancano altri, individuati dal Collegio dei Docenti sulla base di esigenze contingenti:

- Coerenza rispetto ai traguardi in uscita della scuola primaria - in entrata per test e prove di ingresso
- Coerenza con il curriculum verticale
- Coerenza con quanto definito rispetto alle certificazioni delle competenze e in continuità verticale con gli istituti superiori in percentuale più frequentati dagli utenti.

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 Comprensivo di Teverola effettua inoltre monitoraggi rispetto ad indicatori di processo individuati annualmente in base al **PTOF**; 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



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ

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 studente, parte integrante del processo di insegnamento / apprendimento, avviene secondo criteri e modalità stabilite, riesaminate ed approvate ogni anno e documentate nello stesso PTOF. Tali modalità e criteri, che comprendono la definizione di obiettivi, descrittori, indicatori e standard d'Istituto, sono formulati dai Dipartimenti disciplinari ed approvati dal Collegio dei Docenti all'inizio dell'anno scolastico. Alla fine di ogni anno scolastico, sulla base dei dati forniti dal DS e registrati nelle relazioni finali del Dirigente Scolastico e del RQS, il Collegio dei docenti valuta i risultati in relazione allo standard d'Istituto ed agli obiettivi di miglioramento definiti nel PTOF, e procede alla validazione del PTOF e delle attività svolte. Per la misurazione delle proprie prestazioni l'Istituto adotta, come strumento di monitoraggio dei processi e di verifica e validazione degli esiti, lo strumento "MIZAR", software elaborato dal Polo Qualità di Napoli, in conformità con quanto previsto dall'adesione alla Rete M.U.S.A. per la legittimazione del proprio SGQ e ne verifica periodicamente l'aggiornamento.

PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

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

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

secondo i criteri di seguito descritti

- delle visite guidate proposte
- delle comunicazioni per i genitori

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

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Alla fine di ogni anno scolastico tutta la documentazione relativa alla classe o sezione è archiviata e conservata presso la Segreteria didattica secondo i termini previsti dalla normativa ministeriale. La documentazione viene archiviata nel Fascicolo Personale dell'alunno, dove viene conservata per tutta la durata della sua permanenza nell'Istituto, per essere trasmessa, a conclusione del percorso formativo, al successivo grado di istruzione.

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

L'Istituto Comprensivo di Teverola 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 Comprensivo di Teverola 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:



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

ATTIVITA'/PROCESSO	GESTORE
Progettazione PTOF	Funzione Strumentale responsabile
Erogazione PTOF	D.S., Gruppo progetto
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 Comprensivo di Teverola si è dotato di una organizzazione che tenga conto della sua dinamicità e che sia strutturata per future esigenze.

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

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

In particolare sono state prese in considerazione le seguenti funzioni:

- ❖ Direttiva
- ❖ Docente
- ❖ Non docente

Che collaborano e interagiscono con gli Organi Collegiali:

- ❖ Consiglio d'Istituto
- ❖ Giunta
- ❖ Collegio docenti

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	<u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>"G. Ungaretti"</u> Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITA'	

- ❖ Consiglio di classe
- ❖ Dipartimento
- ❖ Commissioni

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

Attraverso **Lettere d'incarico**, destinate ai singoli collaboratori, sono assegnate dalla Direzione **Responsabilità e Autorità**. Annualmente la Direzione verifica l'attualità di tutti i Mansionari e apporta le variazioni che ritiene più opportune in funzione delle modifiche organizzative o funzionali che si dovessero rendere necessarie per garantire la soddisfazione dei clienti/Parti Interessate, in armonia con gli obiettivi fissati nel Piano della Qualità. Il controllo della qualità garantisce l'esecuzione di una serie di attività e quindi è necessario regolare all'interno della struttura organizzativa dell'Istituto:

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

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

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

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

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

- ❖ **MANSIONI E COMPITI**
Si aggiunge quanto al punto 5.3

- ❖ **RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE.**

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">ISTITUTO COMPRESIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

A questo scopo la Direzione dell'Istituto Comprensivo di Teverola 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 CustomerSatisfaction
- Predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica del Manuale della Qualità
- Predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica delle Procedure Operative
- Coordinare le verifiche ispettive interne ed esterne del Sistema di Gestione per la Qualità
- Elaborare le statistiche per la qualità
- Monitorare con indicatori tutti i processi definiti nel sistema
- Promuovere la consapevolezza dei requisiti dello studente in tutto l'Istituto.

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

DICHIARAZIONE DI AUTORITÀ.

La Direzione dell'Istituto Comprensivo di Teverola 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.



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

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

Allegati: ORGANIGRAMMA E MANSIONARIO/FUNZIONIGRAMMA

STRUMENTI CAPITOLO 7

1. FORMAT DI LETTERA DI INCARICO
2. CARTA DEI SERVIZI
3. PATTO DI CORRESPONSABILITA'

PROCEDURE DI RIFERIMENTO

1. PO 08 "Pianificazione e controllo dell'attività didattica"
2. PO 09 "Stesura del POF"

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RSQ	D.S.	Polo Qualità
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



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

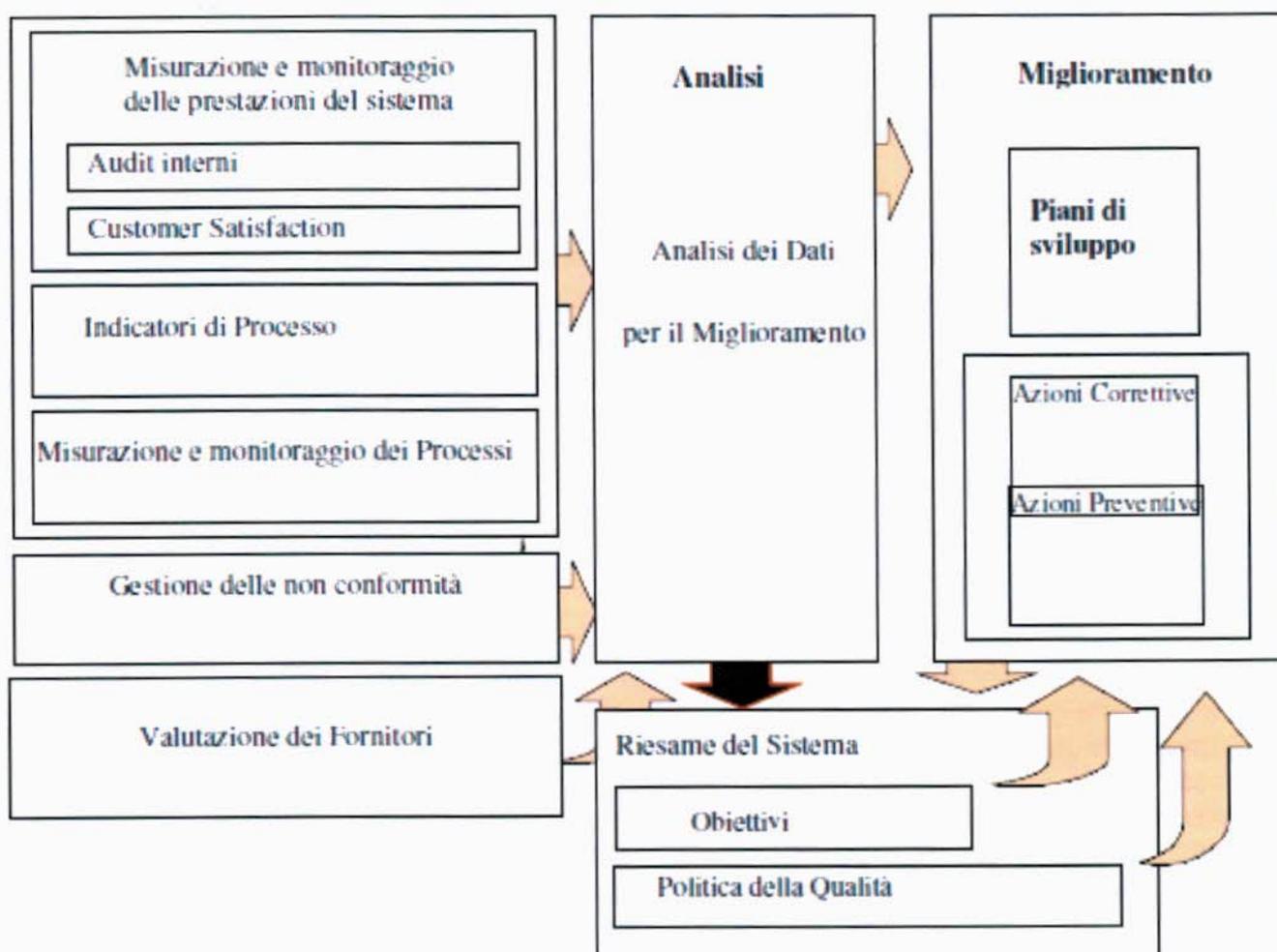
8.5 RIESAME DELLE INFORMAZIONI PROVENIENTI DA MONITORAGGIO, MISURAZIONE ED
ANALISI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</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 COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

8.2 MONITORAGGIO

Il monitoraggio rappresenta per l'istituto Comprensivo di Teverola 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 Mizar, 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.

8.3. RESPONSABILITÀ

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

il **Dirigente Scolastico** ha la responsabilità di:

- diffondere la “cultura della qualità”
- individuare e proporre al Collegio dei docenti gli indicatori chiave di prestazione in relazione agli obiettivi da raggiungere
- indicare le linee guida del Piano di monitoraggio e analisi
- pianificare ed autorizzare le attività di monitoraggio della soddisfazione delle parti interessate
- designare i docenti responsabili della realizzazione dell'indagine
- tenere informati gli Organi collegiali interni sui risultati delle indagini
- approvare il programma annuale delle verifiche ispettive interne

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p style="text-align: center;">ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p style="text-align: center;">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p style="text-align: center;">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- coordinare l'attività di formazione del personale preposto alle eventuali verifiche ispettive interne
 - individuare i responsabili incaricati della gestione delle non conformità ed esporre in bacheca il relativo elenco, perché tutti siano a conoscenza della persona da contattare a seconda dei casi
 - discutere la relazione sui risultati del monitoraggio
 - proporre modifiche alla strategia, priorità, azioni di miglioramento e di innovazione
- Il Gruppo di Pianificazione**, in plenaria in sede di riunione di Riesame ha la responsabilità di:
- Discutere la Relazione sui risultati del monitoraggio
 - Proporre modifiche alla strategia, priorità, azioni di miglioramento e di innovazione

I docenti incaricati delle indagini di soddisfazione di alunni e famiglie hanno il compito di curare l'organizzazione delle rilevazioni, di elaborare i dati risultanti dall'indagine da sottoporre all'attenzione del Dirigente Scolastico e del Collegio dei Docenti.

Ogni componente dell'organizzazione ha il compito di:

- segnalare tutte le non conformità rilevate durante lo svolgimento delle sue funzioni e di collaborare attivamente alla loro risoluzione,
- portare a termine le azioni correttive o preventive assegnategli secondo i tempi e le modalità concordate.

Il personale ATA amministrativo è responsabile di

- Creare 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.

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:

- ⇒ 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

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti” Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITA'	

- ⇒ 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

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>“G. Ungaretti”</u></p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

Miglioramento e di Progettazione 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 align="center">ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">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 mutevoli condizioni del contesto;
- dell'efficacia ed efficienza dei processi;
- dell'utilizzo efficace ed efficiente delle risorse;
- dei requisiti cogenti (...), intesi come 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 COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</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 alla conformità rispetto ai criteri stabiliti, alle non conformità ed alle opportunità di miglioramento e sono un elemento in ingresso essenziale per i riesami di direzione. L'alta direzione assume i rapporti di audit interno, allo scopo di dare una tempestiva risposta ai problemi emergenti, anticipare future necessità di risorse, incluse le competenze, ridefinire/confermare gli obiettivi a medio e lungo termine pianificati.

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

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p><u>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE</u> <u>“G. Ungaretti”</u></p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

➤ programma dettagliato dell'audit.

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

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

Documentazione e archiviazione: I risultati degli audit interni della qualità sono registrati su appositi "Rapporti di Audit" dal Responsabile 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 MIZAR) e questionari di customer satisfaction rivolti alle principali parti interessate (alunni, genitori, personale interno).

I dati raccolti sono usati ed integrati per la compilazione degli strumenti di valutazione eventualmente previsti dal SNV.

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

- di condividere la comprensione dei processi,
- di riconoscere le migliori prassi,
- di identificare opportunità di miglioramento,
- di stabilire le priorità,

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">ISTITUTO COMPRESIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

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.

8.6 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.

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

(di seguito: esempio di procedura di lavoro per lo svolgimento della Riunione di Riesame:

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Il riesame viene effettuato mediante riunione del Gruppo di Qualità e 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;
- pianificazione delle future esigenze di risorse.



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Il verbale di Riesame è:

- redatto dal Responsabile Qualità Scuola,
- verificato ed approvato dal Dirigente Scolastico,
- archiviato presso l'Ufficio di Dirigenza.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RSQ	D.S.	Polo Qualità
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

CAPITOLO 9

MIGLIORAMENTO, INNOVAZIONE ED APPRENDIMENTO

- 9.1 GENERALITA'
- 9.2 MIGLIORAMENTO
- 9.3 INNOVAZIONE
 - 9.3.1 GENERALITA'
 - 9.3.2 APPLICAZIONE
 - 9.3.3 TEMPISTICA
 - 9.3.4. PROCESSO
 - 9.3.5 RISCHI
- 9.4 APPRENDIMENTO

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Luisa Santangelo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	ISTITUTO COMPRESIVO STATALE “G. Ungaretti” Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITA'	

9.1 GENERALITA'

Nel presente capitolo sono definite le modalità e le procedure identificate dall'istituto Comprensivo di Teverola 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. Il quadro normativo è quello tracciato dalla legge 107/2015, dalla Direttiva n. 11 del 18 settembre 2014 – Priorità strategiche del Sistema nazionale di Valutazione per gli anni scolastici 2014/2015, 2015/2016 e 2016/2017, dalla Nota DPR 28 marzo 2013, n. 80 – Regolamento sul sistema nazionale di valutazione, dal D.P.R. 28 marzo 2013, n. 80 sui Piani di Miglioramento.

Questa finalità è ottenuta attraverso:

- Il monitoraggio dei processi e degli esiti condotto attraverso il RAV e il software di autovalutazione d'istituto Cometa del polo Qualità di Napoli;
- La condivisione dei dati ottenuti con le parti interessate attraverso vari incontri del Comitato di miglioramento d'istituto e discussioni in Collegio docenti;
- La formulazione condivisa di piani di miglioramento, innovazione, apprendimento da parte di tutte le parti coinvolte nel processo;
- Il coinvolgimento attivo e l'assunzione di responsabilità di tutte le parti interessate attraverso comunicazione e condivisione in collegio delle azioni di miglioramento, innovazione e apprendimento;
- La valutazione dell'impatto delle azioni di miglioramento, delle innovazioni e dell'apprendimento organizzativo sugli esiti dei processi.

Il campo di applicazione è;

- Il servizio didattico
- I servizi a sostegno della didattica

9.2 MIGLIORAMENTO

L'ideazione, la progettazione, la stesura, l'implementazione, la verifica e la valutazione dei risultati del Piano di Miglioramento sono le fasi attraverso cui il processo di miglioramento viene attuato nell'Istituto a partire da quanto emerso dal RAV e dai questionari di gradimento somministrati ai genitori, studenti, docenti e personale ATA.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

Responsabili coinvolti nella stesura del Piano di Miglioramento

- Dirigente Scolastico: dott.ssa Adele Caputo
- Responsabile Qualità: prof.ssa Luisa Santangelo- prof. ssa Annarita Caputo
- Gruppo di miglioramento: Campajola Maria Rosaria, D'Agostino Maria giuseppa, Di Martino Nicolina, Marino Giuseppina, Orabona Loredana, Santangelo Luisa, Caputo Annarita
- Collegio docenti
- Consiglio d'istituto
- Personale ATA
- Rappresentanti dei genitori
- Gestore di processo

Gli indicatori chiave di prestazione vengono individuati attraverso il RAV, permettendo così di tracciare il ritratto della scuola. Nel RAV sono compresi indicatori di prestazione istituzionali ed indicatori individuati dalla scuola, specificamente scelti in base al progetto formativo descritto dal Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF).

Contesto

L'utenza scolastica dell'istituto comprensivo di Teverola presenta una fisionomia complessa e varia, che risente della varietà socio-culturale del contesto territoriale. Inoltre, negli ultimi anni Teverola ha vissuto un significativo incremento demografico, dovuto al trasferimento nei nuovi quartieri residenziali sorti nel paese, di vari nuclei familiari, di livello sociale medio-basso, provenienti dall'hinterland napoletano, dall'area nord di Aversa e in misura minore, all'immigrazione proveniente dai paesi dell'Europa dell'est e dell'Africa del Nord.

Vincoli

Il contesto socio-economico di provenienza degli studenti dell'IC di Teverola è mediamente basso. La percentuale di studenti con entrambi i genitori disoccupati è decisamente maggiore sia rispetto alla media della Campania, sia del Sud, sia dell'Italia. Soprattutto nella secondaria di I grado sono presenti alunni provenienti dalla periferia dei quartieri popolari di Aversa che mostrano notevoli difficoltà sia relazionali che cognitive, legate al contesto familiare e sociale particolarmente deprivato. Tali alunni tendono anche ad assentarsi con una certa frequenza.



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Opportunità

- Buona parte delle famiglie degli alunni, come si rileva dai questionari di gradimento che somministriamo da anni, ha fiducia nella scuola e nell'istruzione e ciò spiega una positiva disposizione di molti alunni al dialogo educativo.
- La scuola di Teverola, ricca di competenze e professionalità, volta a dare risposte di qualità alla propria utenza, predilige l'adozione di metodologie didattiche innovative, anche con il supporto di strumenti multimediali quali la LIM, che agevolano una didattica inclusiva.
- L'IC di Teverola è l'unica scuola del paese ed è particolarmente aperta alla collaborazione con l'ente locale e con tutte le associazioni del territorio.

Criticità

Il RAV, nella sezione dedicata agli esiti, hanno evidenziato degli aspetti di particolare criticità per quanto riguarda i risultati scolastici e le competenze di cittadinanza degli studenti:

1. I risultati degli alunni in uscita dalla secondaria sono, infatti, notevolmente sbilanciati verso il basso. La percentuale degli alunni promossi con il 6 è del 34,5, rispetto ad una media provinciale del 25,3; la percentuale degli alunni promossi con il 7 è del 32,7, rispetto ad una media provinciale del 25,4; la percentuale degli alunni promossi con l'8 è del 13,9, rispetto ad una media provinciale del 22,1; la percentuale degli alunni promossi con il 9 è del 6,7, rispetto ad una media provinciale del 16,9.
2. Le regole di comportamento sono definite e opportunamente socializzate, ma non pienamente condivise nelle classi, soprattutto della scuola secondaria. I conflitti sono gestiti, anche se non sempre le modalità adottate sono efficaci.

A seguito di un'attenta e approfondita riflessione su tali aspetti, da parte del gruppo di miglioramento e pienamente condivise in sede collegiale, sono state scelte le seguenti priorità, con i relativi traguardi di miglioramento:

	PRIORITA'	Traguardi di Miglioramento
Risultati scolastici	Ridurre le anomalie in riferimento alle fasce di voto	Ridurre gli esiti bassi (6 e7) in uscita dalla 3° media; aumentare gli esiti medio-

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

		alti (8 e 9); mirando ad avvicinarsi ai risultati provinciali.
<p>Competenze chiave e di cittadinanza</p>	<p>Migliorare le competenze di cittadinanza con educazione alla pace, rispetto delle culture, cura dei beni comuni, consapevolezza di diritti e doveri.</p>	<p>Migliorare il clima relazionale e la valutazione della condotta degli alunni rispetto ai risultati attuali.</p>

I traguardi di miglioramento delle criticità rilevate prevedono i seguenti obiettivi di processo, da raggiungere, possibilmente, nell'arco temporale di un anno scolastico:

AREA DI PROCESSO	Descrizione dell'obiettivo di processo
<p>Curricolo, progettazione e valutazione</p> <p>Curricolo, progettazione e valutazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Potenziare, accanto alla valutazione del singolo docente, una valutazione comune basata su prove strutturate per classi parallele; ➤ Incrementare la collaborazione tra docenti per lo sviluppo delle attività laboratoriali previste dalle unità di apprendimento ➤ Strutturare un curriculum locale trasversale per lo sviluppo delle competenze di cittadinanza attive e democratica e di comportamenti responsabili.



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

<p>Ambiente di apprendimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Privilegiare didattiche digitali innovative che motivino alla frequenza assidua, che elevino le competenze in italiano, inglese (CLIL), matematica. ➤ Preferire azioni costruttive e di cura del bene comune a quelle sanzionatorie nel contrastare i comportamenti scorretti. ➤ Potenziare attività motorie, incentivando comportamenti volti a uno stile di vita sano. ➤ Incrementare la pratica e la conoscenza della musica, dell'arte, del cinema, del teatro, anche in collaborazione con enti esterni.
<p>Inclusione e differenziazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Potenziare la differenziazione dei percorsi didattici, in funzione dei bisogni educativi degli alunni divisi per fasce di livello e con i BES. ➤ Incrementare l'uso di interventi individualizzati nel lavoro d'aula. ➤ Progettare percorsi volti all'inclusione scolastica, al recupero ed alla premialità delle eccellenze. ➤ Curare l'alfabetizzazione e il perfezionamento dell'italiano come seconda lingua con progetti per studenti stranieri.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Structurare un percorso sistematico di orientamento per la comprensione di sé e delle proprie inclinazioni, attraverso progettualità di continuità.



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

<p>Continuità e orientamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementare azioni di continuità tra la scuola primaria e la scuola secondaria di primo grado. ➤ Implementare azioni di continuità tra la scuola dell'infanzia e la scuola primaria.
<p>Orientamento strategico e organizzazione scuola</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prevenire e contrastare la dispersione scolastica. ➤ Prevenire e contrastare ogni forma di discriminazione, anche di genere e il bullismo. ➤ Potenziare il tempo scuola nei limiti della dotazione organica dell'autonomia. ➤ Rimodulare il monte ore per disciplina con una quota oraria da dedicare al potenziamento delle eccellenze e per il recupero.
<p>Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formazione del personale docente
<p>Integrazione con il territorio e rapporti con le famiglie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Potenziare gli accordi di rete tra tutte le scuola del territorio ➤ Promuovere iniziative in collaborazione con l'ente locale e le associazioni.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p>Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

9.3 INNOVAZIONE

9.3.1 GENERALITA'

L'Istituto comprensivo di Teverola individua nell'innovazione un fattore strategico per il conseguimento del successo durevole, da ottenere fornendo risposte tempestive ed efficaci alle esigenze di tutte le parti interessate, così come sono espresse dai risultati del RAV e dagli obiettivi di miglioramento. L'innovazione è inoltre considerata dall'Istituto un fattore chiave per promuovere l'apprendimento delle persone dell'organizzazione, sia a livello personale che a livello organizzativo, promuovendo la crescita, nella cultura dell'organizzazione, il valore del miglioramento continuo.

9.3.2 APPLICAZIONE

L'offerta formativa dell'IC di Teverola si fonda sulle seguenti linee guida, che ne caratterizzano la missione la vision e a cui, quindi tutta l'istituzione fa riferimento nelle proprie attività, sia in fase di progettazione che di realizzazione. Tali principi, che risultano essere in piena coerenza con il piano di Miglioramento sono di seguito riportati:

- ❖ Rafforzare i processi di costruzione del curriculum verticale e strutturare i processi di insegnamento-apprendimento in modo coerente con le Indicazioni nazionali.
- ❖ Orientare le scelte educative, curriculari, extracurriculari e organizzative al contrasto della dispersione scolastica, alla riduzione dell'abbandono e di ogni forma di discriminazione; al potenziamento dell'inclusione e del diritto al successo formativo di tutti gli alunni:
- ❖ Superare la dimensione trasmissiva dell'insegnamento e migliorare l'impianto metodologico, incrementando la didattica laboratoriale in tutti gli ambiti disciplinari, avendo cura della dimensione trasversale dei saperi.
- ❖ Orientare i percorsi formativi alla valorizzazione delle competenze linguistiche, logico-matematiche, scientifiche e digitali.
- ❖ Orientare allo sviluppo delle competenze chiave e di cittadinanza attiva e democratica e di comportamenti responsabili;
- ❖ Potenziare le competenze nei linguaggi non verbali (musica, arte, educazione fisica, tecnologia);
- ❖ Progettare attività che realizzino una piena continuità educativa, garantendo la continuità del processo educativo fra scuola dell'infanzia, scuola primaria e scuola secondaria di 1° grado, da intendersi come percorso formativo integrale e unitario seppur differenziato sotto l'aspetto dei contenuti.
- ❖ Rispondere all'esigenza prioritaria di integrazione e prevenzione del disagio, progettando percorsi personalizzati e/o individualizzati per alunni BES.
- ❖ Personalizzare le attività riferite ad azioni di recupero degli studenti in difficoltà e potenziare le eccellenze favorendo il successo scolastico di ogni alunno, anche attraverso la realizzazione di percorsi didattici per gruppi di alunni, livelli di apprendimento, classi parallele, classi aperte, apertura pomeridiana;



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Fattività

- ❖ Applicare i principi di trasparenza e tempestività previsti dal DPR 122/2009 nella valutazione riferita al percorso personalizzato dell'alunno, affinché le procedure valutative costituiscano sostegno all'apprendimento e non elemento a sé stante;
- ❖ Generalizzare l'uso di tecnologie digitali tra il personale e migliorarne la competenza;
- ❖ Sostenere la formazione e l'autoaggiornamento per la diffusione dell'innovazione metodologico-didattica;
- ❖ Migliorare il sistema di comunicazione, socializzazione e condivisione tra il personale, alunni, famiglie e territorio;
- ❖ Individuare attività formative finalizzate alla determinazione dell'organico potenziato a partire dalle priorità emerse nel RAV;
- ❖ Promuovere accordi di rete con altre scuole ed enti pubblici e privati di cui all'art.7 del DPR 275/99.
- ❖ Individuare azioni volte a migliorare il clima della scuola e il benessere degli alunni,
- ❖ Curare il livello di accoglienza delle strutture, la pulizia dei locali, l'adeguatezza degli arredi;
- ❖ Organizzare un sistema di valutazione dei servizi, anche attraverso indagini sulla soddisfazione dei soggetti coinvolti, definendo parametri condivisi;
- ❖ Organizzare un'efficace servizio scolastico, improntato al sistema sicurezza, comprendente la vigilanza sugli alunni e sui locali;
- ❖ Sviluppare le competenze che consentano di svolgere il servizio nel rispetto della normativa sulla sicurezza.

9.3.3 TEMPISTICA

Dopo la stesura del RAV e l'individuazione degli obiettivi di miglioramento l'Istituto Comprensivo di Teverola pianifica l'introduzione di processi di innovazione in base all'individuazione di priorità, che tengano conto dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate, e in relazione alle risorse disponibili per il loro sviluppo. Nella fase di progettazione delle attività il DS e il responsabile Progetto P.O.F. forniscono al Collegio dei docenti una valutazione sul possibile impatto delle azioni in termini di risultati e sulla loro fattibilità, in particolare sui tempi necessari al reperimento delle risorse necessarie per le innovazioni proposte: tale valutazione concorre all'attribuzione di priorità più o meno alta alla proposta.

9.3.4 PROCESSO

Scelta delle azioni di innovazione sulla base di:

- *Monitoraggi;*
- *Audit interni;*
- *Autovalutazione condotta con Il RAV e il software Cometa del Polo Qualità;*
- *Benchmarking;*

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. Ungaretti”</p> <p align="center">Via Campanello - 81030 Teverola (CE) Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809 Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634 Sito web: http://www.icteverola.gov.it PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
<p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>		

- *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 progetti innovativi saranno proposti e decisi in sede collegiale*

I progetti di cui si compone il piano di miglioramento:

- Alimentazione (tutto l'anno)
- Bullismo (tutto l'anno)
- Accoglienza e inclusione
- Recupero e potenziamento
- “io farei così” polo qualità

Responsabili delle azioni d'innovazione

- **Dirigente Scolastico: dott.ssa Adele Caputo**
- **Responsabile Qualità: prof.ssa Luisa Santangelo- prof. ssa Annarita Caputo**
- **Gruppo di miglioramento: Campajola Maria Rosaria, D'Agostino Maria giuseppa, Di Martino Nicolina, Marino Giuseppina, Orabona Loredana, Santangelo Luisa, Caputo Annarita**
- **Collegio docenti**
- **Consiglio d'istituto**
- **Personale ATA**
- **Rappresentanti dei genitori**
- **Gestore di processo**

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.



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

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it - Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

9.3.5 RISCHI

L'istituto Comprensivo di Teverola 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.

9.4 APPRENDIMENTO

L'Istituto comprensivo di Teverola individua nell'apprendimento una risorsa strategica per la realizzazione della sua mission e per il raggiungimento del successo durevole. Le azioni di apprendimento sono progettate sulla base delle priorità strategiche individuate nel RAV e oggetto del Piano di Miglioramento, e sono considerate organicamente legate e funzionali al miglioramento continuo come traguardo dell'Istituto.

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.

Le azioni di apprendimento previste riguarderanno:

- Azioni di formazione e di ricerca-azione sul miglioramento degli apprendimenti;
- 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;

Responsabili coinvolti nel processo

- Dirigente Scolastico: dott.ssa Adele Caputo
- Responsabile Qualità: prof. ssa Luisa Santangelo- prof.ssa Annarita Caputo



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

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G. Ungaretti"**

Via Campanello - 81030 Teverola (CE)
Tel. 081/8118197 Fax 081/5048809
Distretto Scolastico n. 15 - Codice Fiscale 90033260634
Sito web: <http://www.icteverola.gov.it>
PEC: ceic87300r@pec.istruzione.it – Email ceic87300r@istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

- Gruppo di miglioramento: Campajola Maria Rosaria, D'Agostino Maria giuseppa, Di Martino Nicolina, Marino Giuseppina, Orabona Loredana, Santangelo Luisa, Caputo Annarita
- Collegio docenti
- Consiglio d'istituto
- Personale ATA
- Rappresentanti dei genitori
- Gestore di processo

Modalità e Tempi

Fase iniziale: individuazione dei bisogni, rilevazione delle risorse umane interne ed esterne.

Fase di attuazione: approvazione delle azioni di innovazione e sperimentazione. Comunicazione alle parti interessate interne ed esterne.

Fase finale: verifica e controllo di conformità dell'erogazione dell'offerta. Analisi e valutazione dei risultati prodotti, rilevazione degli scostamenti dai risultati previsti, analisi delle cause dei problemi riscontrati, progettazione dei miglioramenti e se necessario la riprogettazione.

Procedure di riferimento:

PR10 GESTIONE NON CONFORMITÀ

PR02 RIESAME

PIANO DI MIGLIORAMENTO

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Luisa Santangelo Annarita Caputo	Adele Caputo	Angela Orabona
DATA	18 giugno 2016	18 giugno 2016	18 giugno 2016
FIRMA			