



MIUR
**Ufficio Scolastico Regionale per
 la
 Campania
 Direzione Generale**

*Istituto Comprensivo Statale
 E. Falchetti - Apice
 Centro Territoriale Permanente*

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
 primo grado.
 Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
 fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



**Polo Qualità di
 Napoli**

ISTITUTO COMPRENSIVO “E. FALCETTI” APICE

MANUALE per la QUALITA’

secondo la NORMA UNI-EN ISO 9004:2000

Frontespizio

CONTROLLATA

NON CONTROLLATA

fase	Redazione	Approvazione	Supervisione
ruolo	RQ D'Oro Antonietta Isabella Sateriale	DS Maria Gabriella Fedele	Responsabile Polo Qualità di Napoli Angela Orabona
firma			
Data prima emissione	30 aprile 2009		
Prima emissione a seguito di progettazione Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9004:2000			
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			



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

POLITICA DELLA DIREZIONE

La Qualità nella scuola ha senso solo se è qualità per tutti i suoi studenti, nel rispetto dei fini istituzionali, senza distinzione di condizione sociale, di sesso, di religione e di provenienza.

L' offerta formativa e l'azione didattica pertanto dovranno essere dirette contro ogni forma di appiattimento e di omologazione; si dovrà offrire una pluralità di servizi di supporto alla didattica: servizi di tutor, orientamento, interventi didattici individualizzati, attività facoltative ed extra-curricolari per tutti.

Tutte le scelte significative relative all'offerta formativa saranno esplicitate, documentate e comunicate agli studenti, al personale della scuola e alle parti interessate

L'Istituto dovrà stabilire obiettivi educativi collegiali e condivisi.

Lo studio delle discipline dovrà costituire il supporto indispensabile per la prosecuzione degli studi, oltre che per uno sviluppo armonico della personalità di ogni allievo, e dovrà garantire nelle classi successive l'erogazione di servizi finalizzati a competenze e abilità per l'inserimento nel mondo del lavoro o per l'iscrizione all'Università e/o ai corsi di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore.

Tutto il personale sarà coinvolto su questa linea d'azione, superando rigide suddivisioni di ruoli e funzioni e collaborando nell'ambito delle rispettive funzioni.

OBIETTIVI

Sono, pertanto, obiettivi prioritari:

1- l' interpretazione e la soddisfazione delle esigenze in risposta alle richieste dei clienti e delle parti interessate

2- la progettazione e lo sviluppo tempestivo di nuovi servizi e modalità di erogazione in rapporto a nuove esigenze condivise dall'Istituto

3- La flessibilità dell'offerta formativa e dei servizi offerti, nel rispetto dei fini istituzionali e del POF

4- La garanzia dell'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo e dell'inserimento qualificato nel mondo

del lavoro o nell'Università.

STRUMENTI

Per raggiungere questi risultati, la direzione:

a- istituisce un Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9004:2000 e nomina una Commissione Garanzia Qualità responsabile dell'istituzione , gestione e controllo S.G.Q.

b- individua , progetta e controlla i principali processi relativi all'area educativo-didattica, amministrativa, tecnica, ausiliaria e della comunicazione

c- coinvolge i genitori, gli allievi, il personale interno e gli organi collegiali interni nella soluzione dei problemi, nelle scelte, nelle verifiche e nel miglioramento globale dei servizi e dei processi interni

d- attua un sistema di deleghe attraverso un funzionigramma d'Istituto comprendente i docenti e le funzioni ATA

e- orienta tutto il sistema al miglioramento continuo.



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione della scuola si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie per la realizzazione di questi obiettivi, all'interno di un quadro di disponibilità finanziarie definite e approvate dal Consiglio d'Istituto.

Il Responsabile della Commissione Garanzia Qualità ha la piena responsabilità ed autorità per attivare azioni preventive e correttive al fine di assicurare la realizzazione della presente politica.

Apice, 30 aprile 2009

Firma per approvazione
Il Dirigente Scolastico
Prof.ssa Maria Gabriella Fedele

Firma per presa visione
Il Responsabile Qualità
D'Oro M. Antonietta /Sateriale Isabella



MIUR
**Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale**

*Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente*

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza -82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



**Polo Qualità di
Napoli**

INDICE GENERALE

Introduzione	
POLITICA DELLA DIREZIONE	2
CAP. 0.0 INTRODUZIONE	6
0.1 Dati anagrafici della scuola e cenni storici	6
0.2 Presentazione della struttura	6
0.3 Dati anagrafici	9
CAP. 1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	11
1.1 Scopo e campo di applicazione del manuale	12
1.2 Generalità sul manuale	12
1.3 Le attività didattiche e i processi interni	15
CAP.2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI	18
2.1 Riferimenti normativi	19
CAP.3.0 TERMINI E DEFINIZIONI	20
3.1 Termini e definizioni	21
CAP.4.0 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	24
4.1 Gestione dei sistemi e dei processi	25
4.2 Documentazione	25
4.2.1 Generalità	25
4.2.2 Manuale della qualità	26
4.2.3 Gestione dei documenti	26
4.2.4 Gestione dei documenti di registrazione	27
4.3 Utilizzazione dei principi di gestione per la qualità	27
CAP.5.0 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	28
5.1 Guida generale	34
5.2 Esigenze e aspettative delle parti interessate	35
5.3 Politica per la Qualità	36
5.4 Pianificazione	37
5.4.1 Obiettivi per la qualità	37
5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità	37
5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione	38
5.5.1 Responsabilità e autorità	38
5.5.2 Rappresentante della direzione	40
5.5.3 Comunicazione interna	40
5.6 Riesame da parte della Direzione	40
5.6.1 Generalità	40
5.6.2 Elementi in entrata per il riesame	41
5.6.3 Elementi in uscita dal riesame	41

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

CAP. 6.0 GESTIONE DELLE RISORSE	44
6.1 Guida generale	45
6.2 Personale	45
6.2.1 Coinvolgimento del personale	45
6.2.2 Competenza, consapevolezza ed addestramento	45
6.3 Infrastrutture	46
6.4 Ambiente di lavoro	46
6.5 Informazioni	46
6.6 Fornitori e partner	46
6.7 Risorse economiche e finanziarie	46
CAP. 7.0 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO.	47
7.1 Guida generale	48
7.2 Processi relativi alle parti interessate	48
7.2.1 Pianificazione della realizzazione del servizio	48
7.3 Progettazione e sviluppo	50
7.3.1 Guida generale	50
7.3.2 Elementi in entrata ed in uscita dalla progettazione e sviluppo	50
7.3.3 Riesame della progettazione e sviluppo	50
7.4 Approvvigionamento	51
7.4.1 Processo di approvvigionamento	51
7.4.2 Processo di tenuta sotto controllo dei fornitori	51
7.5 Produzione ed erogazione di servizi	52
7.5.1 Attività e realizzazioni	53
7.5.2 Identificazione e rintracciabilità	54
7.5.3 Proprietà dei clienti	54
7.5.4 Conservazione dei prodotti	55
7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione	55
CAP. 8.0 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	56
8.1 Guida generale	57
8.2 Monitoraggi e misurazioni	57.
8.2.1 Monitoraggio e misurazioni delle prestazioni del sistema	57
8.2.2 Monitoraggio e misurazione dei processi	57
8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei prodotti	57
8.2.4 Monitoraggio e misurazione della soddisfazione delle parti interessate	58
8.2.5 Verifiche ispettive	58
8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	58
8.4 Analisi dei dati	58
8.5 Miglioramento	59
8.5.1 Generalità	59
8.5.2 Azioni correttive	59
8.5.3 Prevenzione delle perdite	59
8.5.4 Miglioramento dell'organizzazione	59

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
**Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale**

*Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente*

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza -82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



**Polo Qualità di
Napoli**

0 – Introduzione

0.1 Dati Anagrafici della Scuola e Cenni Storici

DATI ANAGRAFICI DELLA SCUOLA

Codice Scuola : BNIC81700B
Intitolazione : Istituto Comprensivo “E.Falchetti” Apice
Via : Piazza della Sapienza
Città, Cap. (Prov) : Apice 82021 Benevento
Telefono : 0824/922063
Fax : 0824/922063
Indirizzo web : www.icapice.it
Codice fiscale scuola : 92028910625

PROFILO STORICO

La Scuola media Statale viene istituita nell'anno scolastico 1963/64. Nel 1969 la scuola viene intitolata al nome di Emanuele Falchetti per dare giusto riconoscimento all'illustre cittadino Prof. E.Falchetti Senior (1776/1844) laureato in medicina e filosofia, autore di molte opere tra le quali: “ La medicina brovoniana giustificata “, “ Ricerche medico legali sull'effetto del tumore “ e “ Uso del solfato di chinino nei morbi succedanei alle febbri intermittenti “.

La scuola nacque come istituto per l'avviamento professionale nel centro storico di Apice. Nel 1978 fu trasferita al nuovo centro urbano nell'attuale edificio. Nel 2000/2001 si è trasformata in Istituto Comprensivo.

Nell'anno 2002 l'istituto è diventato Centro Territoriale Permanente e nel 2004 fu istituito il primo corso per lavoratori (licenza elementare e media).

La prima Scuola elementare è stata istituita nell'anno scolastico 1870/71, era abbinata a Paduli e Buonalbergo, divenne Direzione Didattica nel 1945.

Le varie classi erano dislocate nei vari punti del paese e nelle contrade in abitazioni private.

Dopo il sisma del 1962 le aule del centro furono sistemate in prefabbricati nello spazio retrostante la Casa Comunale.Nel 1978 fu trasferita al nuovo centro urbano nell'attuale edificio e nel 2000/2001 si è accorpata alla scuola media diventando così un'unica istituzione.

La scuola materna, oggi dell'infanzia è stata istituita nell'anno scolastico 1968/69 Legge 444 ed ha seguito lo stesso iter della scuola elementare ,oggi primaria.

0.2 Presentazione della struttura

- Scuola dell'Infanzia S.Martino	Unica sezione
-Scuola dell'Infanzia Apice N.C	Quattro sezioni
-Scuola Primaria S.Martino	Quattro monoclasse
-Scuola Primaria Apice N.C	Dodici sezioni
-Sc.Sec. di I°Grado Apice N.C	Nove sezioni

-Il plesso di San Martino comprende diverse contrade e frazioni, di cui alcune non ben collegate e molto distanti dalla scuola.



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza -82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

Scuola dell'Infanzia San Martino	Alunni	n.	13
Scuola dell'Infanzia N.C	Alunni	n.	67
Scuola Primaria San Martino	Alunni	n.	40
Scuola Primaria N.C	Alunni	n.	235
Scuola secondaria di 1° grado N.C	Alunni	n.	161

La popolazione scolastica complessiva è di totale 516 alunni.

Nel nostro istituto sono presenti alunni di etnie diverse, che frequentano regolarmente la scuola mostrandosi sempre più integrati nel contesto sociale.

Il principio di portare l'educazione ovunque sul territorio, al fine di far emergere al meglio le esperienze e le capacità dell'alunno nel suo ambiente originale, è stato sostituito dalla scuola intesa come erogatrice di servizi.

Ciò unitamente al calo demografico e all'esigenza di qualità sempre più alta hanno determinato la chiusura di qualche plesso scolastico di cui il territorio apicese era fornito.

Le autorità scolastiche, di concerto con l'amministrazione comunale hanno dovuto rivedere l'impianto generale, le risorse, gli orari, l'utilizzo delle strutture, distribuire il personale e le attrezzature, adeguare la rete di trasporto per gli alunni delle contrade.

La nostra scuola si propone di contribuire a costruire una cultura dell'identità che consenta di superare il rischio della dispersione e della frammentarietà attraverso la riscoperta della coscienza di sé e di un inserimento attivo nel contesto sociale, che renda protagonisti nel territorio.

In tale orientamento culturale prende vita la "Mission" della nostra scuola, che si impegna sul terreno educativo nel reagire al vuoto valoriale che si profila inesorabilmente all'orizzonte delle nuove generazioni che soffrono di tutte le ansie e di tutte le incertezze che caratterizzano i modi di vita degli adulti.

La nostra scuola punta ad un'immagine di uomo reintegrato nella propria identità, che sa dare un senso unitario al fluire degli eventi della propria esistenza, che riesce a ritrovare se stesso ed il suo rapporto con il passato mentre tenta consapevolmente di vivere il presente e di proiettarsi nel futuro. In questa luce, sviluppando e approfondendo le dinamiche educative, si dovrà operare per un inserimento attivo e propositivo della scuola, e di ogni singolo alunno nel contesto sociale.

L'alunno in particolare, dovrà scoprire di poter essere protagonista positivo nel miglioramento della situazione sociale in cui vive. Scopo prioritario della Scuola è la formazione dell'uomo e del cittadino, per tale ragione non può scadere come talvolta è avvenuto nel passato, in agenzia di semplice trasmissione di conoscenze, ma deve essere capace di creare al suo interno le condizioni per la formazione nei ragazzi di un'autentica coscienza democratica e stimolare la società perché si stabiliscano condizioni di vita in cui il benessere del singolo coincida con il benessere della comunità.

L'alunno dovrà comprendere che una vera società democratica si regge nell'acquisizione convinta del fatto che ognuno è contemporaneamente titolare di diritti e di doveri. La " Mission " della nostra scuola, pertanto, si poggia su alcuni fondamentali indicatori di crescita del soggetto che apprende:

capacità di ricostruire la memoria di sé nel contesto familiare e territoriale;



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

autonomia di giudizio coerente con l'identità personale che gli consente di apprendere e di conoscere;
sviluppo delle capacità di organizzare conoscenza ed informazione in modo personale;
capacità di autovalutazione dell'esperienza formativa;
capacità di autoregolazione rispetto al cambiamento quotidiano dell'esperienza sociale e culturale e di costruirsi un autonomo progetto di vita.

FINALITA' EDUCATIVE GENERALI

- Offrire a tutti gli alunni del territori le stesse possibilità di crescita educativa e culturale garantendo a tutti il pieno esercizio del diritto-dovere allo studio e creando i presupposti per il successo scolastico di ciascuno.
- Realizzare una costante attività di orientamento rivolto agli alunni nell'ottica del percorso formativo.
- Elevare il livello degli apprendimenti e delle competenze cognitive e sociali conseguibili nel corso dell'intero percorso scolastico di base.
- Promuovere negli alunni la maturazione, l'autostima, l'integrazione nel gruppo, atteggiamenti di apertura e di cooperazione, il senso di responsabilità, l'autonomia.
- Promuovere la continuità educativa e didattica tra i segmenti scolastici.
- Promuovere nei docenti una logica di azione professionale collegiale, sperimentale orientata all'esercizio della ricerca-azione.
- Promuovere nei docenti la cultura dell'autovalutazione:
- Allacciare stretti rapporti di sinergia progettuale con gli enti locali e con le agenzie educative operanti sul territori

OBIETTIVI PRIORITARI

- Accogliere ed accompagnare i ragazzi in un percorso di crescita personale, sviluppando le potenzialità presenti in loro in modo che tutti abbiano strutture culturali di base per comprendere, costruire, criticare, dare significato alle proprie esperienze.
- Rendere i ragazzi protagonisti del loro personale processo di crescita(sul piano relazionale, sociale e cognitivo) attraverso il progressivo arricchimento dell'offerta formativa.
- Favorire l'inserimento e l'integrazione degli alunni che presentano differenze di etnie, lingua e religione, valorizzando le diversità nell'ambito del dialogo e di uno scambio interculturale utile a tutti.
- Favorire l'inserimento e l'integrazione degli alunni diversamente abili nel contesto scolastico e attraverso la rilevazione delle potenzialità del territorio.
- Sviluppare i rapporti Scuola-famiglia.
- Sostenere adeguatamente l'utilizzo delle nuove tecnologie sia in relazione alle metodologie didattiche che alle innovazioni e alle strumentazioni multimediali.
- Promuovere la formazione in servizio da parte di insegnanti e personale non docente, per realizzare gli obiettivi e le attività stabilite nel POF d'Istituto.

PROGETTAZIONE DIDATTICA

La programmazione educativa e didattica elaborata dagli Organi Collegiali costituisce un impegno
Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

formativo che la scuola propone agli alunni e alle loro famiglie. Essa individua come punto di riferimento essenziale le nuove Indicazioni là dove si stabiliscono i principi fondamentali: valorizzare l'unicità e la singolarità dell'identità culturale di ogni studente formando cittadini in grado di partecipare consapevolmente alla costruzione di collettività più ampie.

Pertanto l'Istituto, facendo propri gli obiettivi suggeriti dalle Indicazioni e in particolare la parte relativa all'educazione alla cittadinanza attiva, promuove iniziative di formazione atte a:

- Valorizzare l'esperienza e le conoscenze degli alunni
- Attuare interventi adeguati nei riguardi delle diversità
- Favorire l'esplorazione e la scoperta
- Incoraggiare l'apprendimento collaborativo
- Promuovere la consapevolezza del proprio modo di apprendere
- Realizzare una costante attività di orientamento allo scopo di mettere nelle condizioni di definire e conquistare la propria identità di fronte agli altri
- Accompagnare l'adolescente nella sua maturazione globale e alla conquista della propria identità personale
- Radicare conoscenze ed abilità disciplinari e interdisciplinari sulle effettive capacità di ciascuno utilizzando le modalità più motivanti
- Prevedere i bisogni ed i disagi dei ragazzi per evitare che essi si trasformino in malesseri conclamati, disadattamenti ed abbandoni
- Interagire con le risorse del territorio raccogliendo ed interpretando le varie occasioni formative che esso offre ai giovani, per abituarli anche così a comprendere la molteplice realtà in cui viviamo
- Rimuovere eventuali effetti negativi di condizionamenti sociali, in maniera tale da superare le situazioni di svantaggio culturale e sociale.

0.3 Dati Anagrafici

<i>Ragione Sociale</i>	Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice - Benevento
<i>Oggetto del progetto Qualità</i>	Progettazione ed Erogazione Percorsi didattici ed educativi
<i>Tipologia Scuola</i>	Segmento Scuola dell'Infanzia Segmento Scuola Primaria Segmento Scuola Secondaria di 1° Grado
<i>Contenuti Didattici</i>	Curricula Istruzione Secondaria di 1° Grado
<i>Tipologia dell'utente</i>	Studenti scuole dell'infanzia, primaria e secondaria 1° grado Famiglie Territorio
<i>Dirigente Scolastico</i>	Prof.ssa Maria Gabriella Fedele
<i>Responsabile Qualità</i>	Docente D'Oro Maria Antonietta Docente Sateriale Isabella
<i>Direttore Amministrativo</i>	Marrone Giovanni
<i>Collaboratrice Vicaria</i>	Prof.ssa Galliano Maria Giuseppa
<i>Staff del Sistema Gestione Qualità</i>	Dirigente Scolastico. DSGA, Collaboratore Vicario, Responsabili Gestione Qualità
<i>Gruppo della Qualità</i>	Gruppo di Miglioramento(FF.SS) e staff del sistema di Gestione Qualità
<i>Presidente del Consiglio d'Istituto</i>	Dottor Pietro Antonio Carbone

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

<i>Sede</i>	Piazza della Sapienza - Apice (Benevento) Telefono 0824/922063 fax 0824/922063
<i>Plesso Associato</i>	Via della Cultura - Apice (Benevento) Telefono 0824/922242
<i>Plesso Distaccato</i>	Contrada San Martino – Apice (Benevento) Telefono 0824/911061
<i>Siti web</i>	www.icapice.it
<i>Indirizzo e-mail</i>	bnmm00300e@istruzione.it
<i>Codice Fiscale</i>	92028910625



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

CAPITOLO 1

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

- 1.1 Scopo e campo di applicazione del manuale
- 1.2 Generalità sul manuale
- 1.3 Generalità sull'Istituto
 - 1.3.1 Le attività didattiche e i processi interni

 <p style="text-align: center;">MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p style="text-align: center;"><i>Istituto Comprensivo Statale</i> E. Falchetti - Apice <i>Centro Territoriale Permanente</i></p> <p style="text-align: center;">Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p style="text-align: center;">Polo Qualità di Napoli</p>
--	---	---

1.1 Scopo e campo di applicazione del manuale

Il Sistema Qualità descritto nel Manuale coinvolge tutte le componenti dell'Istituto Comprensivo Statale "E. Falchetti" di Apice (BN) e si applica alle attività di continuità ed orientamento alle attività di progettazione ed erogazione dei servizi di istruzione di primo grado e di formazione superiore finalizzati al conseguimento del diploma di istruzione di primo grado, tali attività costituiscono l'oggetto della certificazione.

Inoltre, il Manuale illustra: gli obiettivi, le risorse, le attività, le responsabilità, le tecniche gestionali e di controllo per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti e la completa soddisfazione delle aspettative degli utenti dell'istituto.

Il Manuale è un riferimento per: il corpo docente, il personale ATA, gli studenti, le famiglie.

Il Manuale della Qualità è stato redatto in conformità a quanto prescritto dalla norma di riferimento UNI EN ISO 9004: 2000 "**Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni**" affinché costituisca un riferimento per l'**Istituto Comprensivo di Apice (BN)**, per quanto concerne la conoscenza della struttura organizzativa e la gestione dei processi della scuola.

Il Manuale della Qualità illustra:

- la struttura organizzativa
- la documentazione descrittiva e prescrittiva del sistema di gestione
- le risorse e i processi messi in atto per il perseguimento della soddisfazione dei clienti e del miglioramento continuo delle prestazioni
- le modalità di gestione del sistema

1.2 Generalità sul manuale

Per una migliore pianificazione del lavoro sono state individuate e realizzate le seguenti fasi di lavoro:

- *Definizione degli obiettivi del Sistema Gestione della Qualità*
- *Definizione dei processi di gestione*
- *Analisi delle risorse necessarie*
- *Definizione dell'organigramma dell'istituto*
- *Valutazione finale del Progetto elaborato*

Applicazione

Il Manuale risulta un riferimento per:

- i docente
- il personale ATA
- le famiglie
- tutti gli operatori presenti nell'Istituto: esterni ed interni

Il Sistema di Gestione della Qualità si applica a tutto il personale dell'istituto, a tutti i servizi e alle attività svolte in questa struttura; prevede l'applicazione di tutti i requisiti previsti dalla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2000.

Questo Manuale è stato integrato dalle procedure di seguito riportate (tab. 1) e contenute nell'allegato fascicolo delle "Procedure".

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
**Ufficio Scolastico Regionale per
 la
 Campania
 Direzione Generale**

*Istituto Comprensivo Statale
 E. Falchetti - Apice
 Centro Territoriale Permanente*

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
 primo grado.
 Piazza della Sapienza -82021 APICE (BN) - Tel.-
 fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



**Polo Qualità di
 Napoli**

Tab. 1

ELENCO PROCEDURE
PR 001 Gestione della progettazione
PR 002 Progetti speciali
PR 003 Comunicazione interna
PR 004 Gestione dei rapporti con il territorio
PR 005 Uscite didattiche e viaggi d'istruzione
PR 006 Gestione aggiornamento personale docente
PR 007 Gestione attrezzature
PR 008 Gestione documenti
PR 009 Tenuta sotto controllo delle registrazioni
PR 011 Approvvigionamento beni e servizi
PR 012 Verifiche ispettive interne
PR 013 Azioni correttive e preventive
PR 014 Gestione dell'erogazione del servizio
PR 015 Organizzazione didattica
PR 016 Gestione orario
PR 018 Gestione delle non conformità

Le procedure in grassetto sono quelle obbligatorie

La tab. 2 riporta la corrispondenza tra le Procedure e i capitoli del manuale è la seguente:

PROCEDURE	CAPITOLI DEL MANUALE
PR 008 Gestione documenti	4 - 8
PR 009 Tenuta sotto controllo delle registrazioni	4 - 8
PR 005 Uscite didattiche e viaggi d'istruzione	6 -7
PR 003 Comunicazione interna	5 - 6 - 7
PR 014 Gestione dell'erogazione del servizio	7 - 8
PR 018 Gestione delle non conformità	7 - 8
PR 011 Approvvigionamento beni e servizi	6 -7



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

Le risorse

Le risorse dell'Istituto Comprensivo sono finalizzate a sostenere i processi educativi al fine di fornire una valenza formativa sempre maggiore.

La costruzione di un percorso formativo di "successo" dipende non solo dall'uso delle risorse disponibili, ma anche dai fattori di qualità presenti. E' importante, dunque, rilevare le risorse umane, strutturali, professionali, economiche, ambientali, dell'extrascuola e alle attrezzature presenti.

Risorse umane

Personale insegnante:	
Scuole dell'Infanzia	20 unità
Scuole Primarie	46 unità
Scuola Secondaria di 1° grado	33 unità
Totale	94

Personale A.T.A.:	
Direttore S.G.A.	1 unità
Assistenti Amministrativi	5 unità
Collaboratori Scolastici	11 unità
Totale	17

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
**Ufficio Scolastico Regionale per
 la
 Campania
 Direzione Generale**

*Istituto Comprensivo Statale
 E. Falchetti - Apice
 Centro Territoriale Permanente*

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
 primo grado.
 Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
 fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



**Polo Qualità di
 Napoli**

Risorse Strutturali

<i>SCUOLA DELL'INFANZIA</i>	<i>SCUOLA PRIMARIA</i>	<i>SCUOLA SECOND. DI 1° G.</i>
<i>Giochi didattici</i>	<i>Sala riunioni</i>	<i>Palestra coperta</i>
<i>Sala di psicomotricità</i>	<i>Palestra coperta</i>	<i>Laboratorio Linguistico con imp. sat</i>
<i>Videoregistratori</i>	<i>Laboratorio multimediale</i>	<i>Lab. di informatica con rete di cablaggio</i>
<i>Sala mensa</i>	<i>Sala docenti munita di P.C</i>	<i>Lab. Musicale all'avanguardia</i>
<i>Laboratorio di ceramica</i>	<i>Lavagna luminosa</i>	<i>Lab. Tecnico-scientifico</i>
<i>Forno attrezzato per ceramica</i>	<i>Televisioni e videoreg. per piano</i>	<i>Lab. Artistico</i>
<i>fotocopiatrice</i>	<i>fotocopiatrice</i>	<i>Sala Teatro</i>
<i>Televisioni per sezioni</i>	<i>Videocassette didattiche</i>	<i>Biblioteca per alunni e docenti</i>
<i>Saletta docenti</i>	<i>Sussidi Didattici vari</i>	<i>medicheria</i>
<i>Postazione mobile multimediale</i>	<i>medicheria</i>	<i>Televisioni con videoregistratori</i>
<i>Medicheria</i>	<i>biblioteca</i>	<i>Fotocopiatrici</i>
<i>biblioteca</i>	<i>Lab. espressivo</i>	<i>Fotocamere digitali</i>
<i>Lab. espressivo</i>	<i>archivio</i>	<i>P.C aula professori</i>
<i>archivio</i>		<i>Registratori, microfoni</i>
		<i>Sussidi didattici vari</i>
		<i>Archivi</i>
		<i>Magazzini</i>

1.3. Le attività didattiche e i processi interni

Nel nostro istituto sono presenti alunni di etnie diverse, che frequentano regolarmente la scuola mostrandosi sempre più integrati nel contesto sociale.

Il principio di portare l'educazione ovunque sul territorio, al fine di far emergere al meglio le esperienze e le capacità dell'alunno nel suo ambiente originale, è stato sostituito dalla scuola intesa come erogatrice di servizi.

Ciò unitamente al calo demografico e all'esigenza di qualità sempre più alta hanno determinato la chiusura di qualche plesso scolastico di cui il territorio apicese era fornito.

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)

 <p>MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p><i>Istituto Comprensivo Statale</i> E. Falchetti - Apice <i>Centro Territoriale Permanente</i></p> <p>Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
--	---	--

Le autorità scolastiche, di concerto con l'amministrazione comunale hanno dovuto rivedere l'impianto generale, le risorse, gli orari, l'utilizzo delle strutture, distribuire il personale e le attrezzature, adeguare la rete di trasporto per gli alunni delle contrade.

La nostra scuola si propone di contribuire a costruire una cultura dell'identità che consenta di superare il rischio della dispersione e della frammentarietà attraverso la riscoperta della coscienza di sé e di un inserimento attivo nel contesto sociale, che renda protagonisti nel territorio.

In tale orientamento culturale prende vita la "Mission" della nostra scuola, che punta ad un'immagine di uomo perfettamente integrato nel contesto socio-culturale del presente, senza rinnegare le proprie origini. Scopo prioritario della Scuola è la formazione dell'uomo e del cittadino; per tale ragione non può scadere, come talvolta è avvenuto nel passato, in agenzia di semplice trasmissione di conoscenze, ma deve essere capace di creare al suo interno le condizioni per la formazione nei ragazzi di un'autentica coscienza democratica e stimolare la società perché si stabiliscano condizioni di vita in cui il benessere del singolo coincida con il benessere della comunità.

La " Mission " della nostra scuola, pertanto, si poggia su alcuni fondamentali indicatori di crescita del soggetto che apprende:

- a) capacità di ricostruire la memoria di sé nel contesto familiare e territoriale;
- b) autonomia di giudizio coerente con l'identità personale che gli consente di apprendere e di conoscere;
- c) sviluppo delle capacità di organizzare conoscenza ed informazione in modo personale;
- d) capacità di autovalutazione dell'esperienza formativa;

Progetti speciali attualmente in realizzazione nell'Istituto :

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Progetto Trinity</i> • <i>Strumento musicale</i> • <i>Progetto Inglese (sc. dell'Infanzia)</i> • <i>Progetto Accoglienza, Continuità e Orientamento (nei tre ordini di scuola)</i> • <i>Prevenzione e difficoltà di apprendimento</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>EDA – Corsi di Educazione Permanente</i> • <i>Lingua Inglese</i> • <i>Informatica</i> • <i>Pittura</i> • <i>Educazione Alimentare</i> • <i>Conseguimento della Licenza Media</i>
--	--



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- <http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

FONDI PER LA SCUOLA

CTP

- | | |
|---------------------------------|---|
| • <i>Formazione</i> | <i>*Perc. Form. A. Compet. Linguistiche</i> |
| • <i>Sviluppo di Competenze</i> | <i>*Perc. Form. A. Comp. Matemat.-Scientif.</i> |
| • <i>Dispersione</i> | <i>*Perc. Form. A. Comp. Tecnologiche</i> |

PROFILO D'USCITA DEGLI ALUNNI DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO "E. FALCETTI"

Alla fine del ciclo di studi, gli alunni dovranno:

- Essere in grado di adattare la propria personalità ad ogni situazione;
- Saper gestire anche le situazioni nuove e inusuali; avere maturato la capacità di valutare con consapevolezza le scelte da compiere;
- aver raggiunto un buon grado di maturazione, autostima, integrazione nel gruppo, atteggiamenti di apertura e di cooperazione, senso di responsabilità, autonomia.

Nell'ottica della Politica dirigenziale l'Istituto ha indicato i seguenti

PROCESSI INTERNI

nella Tabella 1 sono riportati tutti i processi individuati dall'istituto e i relativi responsabili di processo.

Tab. 1 PROCESSI INTERNI	Tipo Di Processo	Responsabilita'
Gestione della Progettazione	primario	CdD/ DS
Gestione della Comunicazione	secondario	DS/RQ
Gestione delle risorse	secondario	DS
Gestione dei rapporti con il territorio	primario	DS
Gestione dell'erogazione del servizio	primario	DS/DSGA
Gestione Approvvigionamento	secondario	DSGA
Gestione del sistema Qualità	primario	DS/RQ



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

CAPITOLO 2

RIFERIMENTI NORMATIVI



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

RIFERIMENTI NORMATIVI

L'impostazione e l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità hanno come riferimenti normativi le norme della serie UNI EN ISO 9000 edizione 2000 ed in particolare:

UNI EN ISO 9001:2000	SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA'. REQUISITI
UNI EN ISO 9004:2000	SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA'. LINEE GUIDA PER IL MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI.
UNI EN ISO 9000:2005	SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA'. TERMINI E VOCABOLARIO

Il Sistema Qualità dell'Istituto Comprensivo "E. Falchetti" tiene conto della legislazione vigente per ciò che riguarda privacy, sicurezza ed altre prescrizioni di legge applicabili, tra cui :

- **Dlgs 297/94**, Testo unico delle disposizioni legislative in materia di istruzione e successive modifiche
- **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 (legge Bassanini).
- **Art. 21 – autonomia istituzioni scolastiche**
- **Legge n. 675/96**, Normativa di riferimento sulla Privacy
- **DLgs 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 249/98**, Statuto degli studenti e successive modifiche
- **Legge 20/1/99, n. 9** Elevamento dell'obbligo scolastico
- **DPR 275/99**, Norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della L.15 marzo 1997, n. 59
- **D. Leg.vo 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
- **Legge 10 febbraio 2000, n. 30** Legge Quadro in materia di Riordino dei Cicli dell'Istruzione
- **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
- **Decreto Interministeriale del 1° febbraio 2001, n.44** Regolamento concernente le "Istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche
- **CCNL** che si sono succeduti nel tempo, limitatamente al periodo della rispettiva. Validità.

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

CAPITOLO 3

TERMINI E DEFINIZIONI

 <p>MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p><i>Istituto Comprensivo Statale</i> E. Falchetti - Apice <i>Centro Territoriale Permanente</i></p> <p>Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
--	---	---

3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

In questa sezione del documento, la Dirigenza dell'Istituto Comprensivo di Apice individua i termini di uso comune e ne indica la definizione al fine di condividerne la descrizione con quanti hanno interesse a consultare il presente manuale.

QUALITÀ: *grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti. Il concetto di qualità è scomponibile in quattro elementi principali: efficacia, efficienza, adeguatezza, qualità tecnico-scientifica; si distingue in qualità percepita, attesa, progettata, erogata.*

CLIENTE: *utente e personale interno alla scuola che riceve un servizio*

REQUISITO: *esigenza o aspettativa che può essere espressa generalmente implicita o cogente*

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE: *percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.*

POLITICA PER LA QUALITÀ: *obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione.*

MIGLIORAMENTO CONTINUO: *attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.*

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

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA: *definizione delle modalità di erogazione del servizio formativo di una scuola, relative ad obiettivi, contenuti, tempi, ecc.*

PROGETTAZIONE: *ideazione di ogni attività che non rientra nella normale prassi, finalizzata alla soddisfazione dei requisiti dell'utenza.*

PIANIFICAZIONE: *definizione delle fasi e dei tempi di attuazione di un progetto o servizio*

PROCEDURA: *modo specificato per svolgere un'attività o un processo*

EROGAZIONE: *effettiva realizzazione di un servizio*

UTENTE: *persona o organizzazione che riceve un prodotto o servizio; può essere interno o esterno all'organizzazione.*

FORNITORE: *persona o organizzazione che fornisce un prodotto o servizio; può essere interno o esterno all'organizzazione*

OUTSOURCING: *risorsa esterna*

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
**Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale**

*Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente*

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



**Polo Qualità di
Napoli**

POF: Art. 3 DPR 8/3/99: “Documento fondamentale per definire i propri obiettivi e la propria identità e specificità culturale con la partecipazione di tutte le componenti. Esso riflette le esigenze del contesto culturale, sociale, economico della realtà locale”

REGOLAMENTO D'ISTITUTO: l'insieme delle regole che il Consiglio d'Istituto delibera per il buon funzionamento della scuola

CARTA DEI SERVIZI: si esprime attraverso il Pof e il Regolamento d'Istituto

Termini Relativi alla Documentazione

Manuale della Qualità: *documento che descrive il sistema di gestione della qualità di un'organizzazione.*

Registrazione: *documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte. Le registrazioni possono essere utilizzate per documentare la rintracciabilità (= possibilità di risalire alla storia, all'utilizzazione o all'ubicazione di un oggetto) o fornire evidenza alle verifiche.*

Termini Relativi alla Conformità e all'Esame

Conformità: *soddisfacimento di un requisito*

Non Conformità: mancato soddisfacimento di un requisito

Azione Preventiva: azione adottata per eliminare la causa di una non conformità potenziale

Azione Correttiva: azione adottata per eliminare la causa di una non conformità rilevata

Reclamo: insoddisfazione del cliente

Verifica: controllo, effettuato sulla base di evidenze oggettive (prove, misurazioni, osservazioni) del grado di soddisfacimento dei requisiti specificati

Validazione: conferma sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica attività sono stati soddisfatti.

Riesame: controllo dell'efficacia della pianificazione di un'attività

Verifica Ispettiva (Audit): processo documentato per ottenere evidenza della verifica ispettiva e valutarla con obiettività al fine di stabilire in quale misura si è ottemperato ai criteri della verifica ispettiva

Acronimi del Sistema Qualità

MSGQ Manuale Sistema Gestione della Qualità

SGQ Sistema Gestione della Qualità

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo “E. Falchetti” Apice (BN)



MIUR
**Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale**

*Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente*

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



**Polo Qualità di
Napoli**

RGQ	Responsabile Gestione della Qualità
NC	Non conformità
AC	Azioni Correttive
AP	Azioni Preventive
GQ	Gruppo per la Qualità (docenti + Staff)
Mod	Moduli
PdQ	Politica della Qualità
Pr	Procedure Gestionali per la Qualità
For	Fornitore
IQ	Indicatori di Qualità
IO	Istruzioni Operative
VI	Visita Ispettiva

Acronimi dell'Istituto

DS	Dirigente Scolastico
DSGA	Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi
CV	Collaboratore Vicario
RSPP	Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
RL	Responsabile Laboratorio
RH	Responsabile Diversamente Abile
PcdI	Presidente Consiglio d'Istituto
RB	Responsabile Biblioteca
CD	Collegio Docenti
CdI	Consiglio d'Istituto
CdC	Consiglio di Classe
CG	Comitato Genitori
CdV	Comitato di Valutazione
CE	Commissione Elettorale
PA	Programma Annuale
CC	Conto Consuntivo
FS	Funzione Strumentale
POF	Piano Offerta Formativa
Odg	Ordine del giorno
C	Circolari
RI	Regolamento Interno
Prot	Protocollo



MIUR
**Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale**

*Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente*

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



**Polo Qualità di
Napoli**

Capitolo 4

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

- 4.1 Gestione dei sistemi e dei processi
- 4.2 Documentazione
 - 4.2.1 Generalità
 - 4.2.2 Manuale della qualità
 - 4.2.3 Gestione dei documenti
 - 4.2.4 Gestione dei documenti di registrazione
- 4.3 Utilizzazione dei principi di gestione per la qualità

 <p style="text-align: center;">MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p style="text-align: center;"><i>Istituto Comprensivo Statale E. Falchetti - Apice Centro Territoriale Permanente</i></p> <p style="text-align: center;">Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza -82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p style="text-align: center;">Polo Qualità di Napoli</p>
--	--	--

Scopo di questo capitolo del manuale è descrivere come l'Istituto stabilisce, documenta, attua il SGQ e come ne migliora l'efficacia rispondendo ai requisiti della norma di riferimento.

4.1 Gestione dei sistemi e dei processi

L'Istituto per mettere in atto il SGQ e garantirne il miglioramento continuo ha

- Identificato i processi necessari per il SGQ (vedi cap.4.6: Processi)
- Stabilito interazioni e sequenze tra i processi
- Stabilito criteri e metodi per garantirne l'efficacia
- Assicurato la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie e utili per il funzionamento e il monitoraggio degli stessi
- Monitorato, misurato e analizzato i processi
- Attuato le azioni necessarie per conseguire i risultati previsti e il miglioramento continuo
- Applicato le procedure documentate e definito le istruzioni di lavoro
- Definito le attrezzature e specificato le risorse necessarie
- Predisposto una pianificazione della qualità, definito e documentato come saranno soddisfatti i requisiti della qualità.

4.2 Documentazione

La documentazione del SGQ include i documenti necessari ad assicurare il funzionamento e l'efficace controllo dei processi. Tutti i documenti della scuola e del SGQ sono tenuti sotto controllo. Essi sono:

- a) **Manuale della Qualità:** si articola in 8 capitoli redatti in riferimento ai corrispondenti 8 capitoli della norma UNI EN ISO 9001:2000, fornisce gli indirizzi generali per l'applicazione del Sistema, definisce la struttura organizzativa che deve garantire il rispetto degli standard previsti ed individua i criteri di gestione dei processi.
- b) **Procedure SGQ:** indicano lo scopo, gli ambiti, l'applicabilità e le responsabilità per la realizzazione dei processi. Ogni procedura descritta corrisponde ad un singolo processo
- c) **Istruzioni operative:** sono indicazioni precise e puntuali dei passaggi di esecuzione di una procedura
- d) **Registrazione della qualità:** moduli sui quali sono state riportate le attività svolte
- e) **Modulistica**

4.2.1 Generalità

L'Istituto ha predisposto la procedura PR 008 "Gestione documenti", che stabiliscono le modalità necessarie per la tenuta sotto controllo dei documenti.

Il Manuale della Qualità, le Procedure, la Modulistica e le Istruzioni operative sono identificati da un titolo, da un codice, da una data di emissione e da uno stato di revisione.

Tutta la documentazione della qualità del sistema viene riesaminata dal Responsabile Qualità prima di ogni riesame della Direzione, per valutare se risulta necessario aggiornarla in base a modifiche normative e legislative, sviluppo tecnologico e delle competenze, esigenze di miglioramento.

Tutti i documenti del sistema sono socializzati e resi disponibili al personale attraverso la distribuzione controllata (con raccolta delle firme di avvenuta distribuzione), non solo tramite i normali canali in formato cartaceo, ma anche con l'ausilio delle moderne tecnologie.

La responsabilità di garantire il rispetto delle norme vigenti relative ai servizi erogati spetta al DS.

 <p style="text-align: center;">MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p style="text-align: center;"><i>Istituto Comprensivo Statale</i> E. Falchetti - Apice <i>Centro Territoriale Permanente</i></p> <p>Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p style="text-align: center;">Polo Qualità di Napoli</p>
--	---	---

4.2.2 MANUALE DELLA QUALITA'

Il Manuale della Qualità è articolato secondo la struttura della norma di riferimento.

Tutte le pagine del Manuale riportano nella parte superiore:

- L'intestazione
- Natura del documento (Manuale della Qualità)
- Codice identificativo del documento (MQ)
- Indice di revisione
- Data di emissione / revisione
- Numero di pagina/ numero totale di pagine

II RQ

1. coordina la stesura del Manuale;
2. è responsabile della congruenza tra le sezioni del documento e la conformità alla Norma di riferimento;
3. attesta tale azione di coordinamento e controllo;
4. appone la firma nell'apposito spazio.

II DS

1. approva il Manuale;
2. ne autorizza l'emissione;
3. firma nell'apposito spazio sul frontespizio del presente documento.

Il RQ ha la responsabilità di rendere disponibile il Manuale, nella revisione aggiornata, per tutti i responsabili di processo.

4.2.3 GESTIONE DEI DOCUMENTI

Tutti i documenti della scuola e quelli della qualità sono tenuti sotto controllo.

L'istituto ha predisposto la gestione della documentazione, che stabilisce le modalità necessarie per:

1. *Approvare i documenti*
2. *riesaminare, aggiornare e quando necessario riapprovare i documenti stessi*
3. *assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti*
4. *assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzazione*
5. *assicurare che i documenti siano leggibili ed identificabili*
6. *assicurare che i documenti esterni siano identificabili e la distribuzione controllata*
7. *prevenire l'uso involontario dei documenti obsoleti*

I documenti possono avere origine interna oppure esterna

I documenti interni de SGQ comprendono:

- *il MSGQ*
- *le procedure*
- *il POF, la Carta dei Servizi, il Regolamento d'Istituto, il Patto di Corresponsabilità*
- *la modulistica*

I documenti di origine esterna del SGQ comprendono:

- *leggi, decreti e circolari*
- *norme UNI*
- *documentazione tecnica attinenti i servizi gestiti da enti esterni*

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)

 <p>MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p><i>Istituto Comprensivo Statale E. Falchetti - Apice</i> <i>Centro Territoriale Permanente</i></p> <p>Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
--	--	--

documenti contrattuali:

- contratti di fornitura
- contratti di prestazione d'opera
- curricula di prestatori d'opera

4.2.4 GESTIONE DEI DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

Le registrazioni sono predisposte e conservate al fine di evidenziare la conformità dei requisiti e del funzionamento del sistema di gestione per la qualità.

Le registrazioni sono leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili. E' predisposta una procedura documentata (PR 009 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni") per stabilire le modalità necessarie per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la rintracciabilità, la definizione della durata di conservazione e le modalità di eliminazione delle registrazioni.

4.3 UTILIZZAZIONE DEI PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Il Sistema di Gestione della Qualità dell'Istituto, coinvolge tutte le componenti, sia quella amministrativa che organizzativa che didattica; e si applica a tutte le attività della Scuola (in relazione ai tre livelli d'istruzione), attività di progettazione e di formazione; di istruzione e orientamento.



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

CAPITOLO 5

RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

- 5.1 Guida generale.
- 5.2 Esigenze e aspettative delle parti interessate
- 5.3 Politica per la Qualità
- 5.4 Pianificazione
 - 5.4.1 Obiettivi per la qualità
 - 5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità
- 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione
 - 5.5.1 Responsabilità e autorità
 - 5.5.2 Rappresentante della direzione
 - 5.5.3 Comunicazione interna
- 5.6 Riesame da parte della Direzione
 - 5.6.1 Generalità
 - 5.6.2 Elementi in entrata per il riesame
 - 5.6.3 Elementi in uscita dal riesame



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

5.1 GUIDA GENERALE

Il Dirigente Scolastico ha la responsabilità, a livello organizzativo – strategico, della qualità dei servizi erogati e della loro approvazione, ha funzioni di rappresentanza ed è il fulcro per la valorizzazione delle risorse umane. Nel SGQ è affiancato da uno staff composto dal DSGA, dal CV, dal RSGQ e dal RGQ, come da organigramma.

Per veicolare tutte le informazioni relative alle modalità operative, inerenti l'attività didattica e amministrativa dell'Istituto, la Direzione utilizza i seguenti strumenti:

Livello interno

- *Riunioni con il gruppo Qualità*
- *Riunioni con i collaboratori che formano lo staff dirigenziale*
- *Riunioni con i docenti che svolgono le Funzioni Strumentali*
- *Consiglio d'Istituto*
- *Collegio dei Docenti*
- *Consigli di Classe, interclasse, intersezione*
- *Commissioni e dipartimenti disciplinari*
- *Referenti*
- *Circolari interne*
- *Bacheche*

Livello esterno

- *POF*
- *Sito web*
- *Circolari e Comunicazioni.*

COORDINAMENTO DELLE FASI DELLA PIANIFICAZIONE

Al fine di chiarire meglio l'organizzazione e la gestione dell'Istituto Comprensivo di Apice, la Direzione promuove:

- il contributo di tutte le professionalità coinvolte nell'elaborazione del POF;
- l'attuazione dei principi programmati nel POF;
- l'intervento diretto nei processi di valutazione ed auto-valutazione di Istituto.

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Il Dirigente Scolastico, i collaboratori e il direttore dei servizi generali e amministrativi, sono unanimi nel considerare fondamentale che ogni operatore scolastico, nello svolgere il proprio lavoro, si senta partecipe del compito formativo della scuola. A tale scopo, vengono considerati centrali i seguenti aspetti:

- l'istituto della delega;
- le iniziative finalizzate alla sensibilizzazione e formazione di tutto il personale scolastico;
- le iniziative finalizzate all'organizzazione e razionalizzazione dei servizi amministrativi

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

RELAZIONI INTERNE ED ESTERNE

L'istituto intreccia relazioni varie con i membri della comunità:

1. Il rapporto mantenuto con gli alunni è finalizzato al raggiungimento degli obiettivi formativi;
2. Le relazioni con l'esterno hanno, invece, lo scopo di creare una rete di collaborazione con le famiglie e tutte le istituzioni presenti sul territorio.

Le iniziative concordate con Istituzioni, Enti e Associazioni vengono formalizzate attraverso accordi di programma e protocolli di intesa.

RICERCA, INNOVAZIONE E SVILUPPO

Il processo di ricerca e innovazione svolge un ruolo fondamentale in diversi ambiti formativi:

- il potenziamento della conoscenza di base delle discipline;
- la possibilità, per gli studenti in difficoltà, di usufruire di percorsi alternativi;
- l'utilizzo delle tecnologie informatiche;
- la realizzazione della qualità di sistema.

MONITORAGGIO

INTERNO: rilevazione dei bisogni, delle aspettative e del gradimento;
Customer satisfaction dei portatori d'interesse

ESTERNO: check-up d'Istituto con il Polo Qualità di Napoli;
monitoraggio del successivo percorso scolastico degli alunni

GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE E STRUMENTALI

Le risorse finanziarie e strumentali vengono gestite in modo da accrescere la soddisfazione dell'utenza. Affinché queste vengano gestite al meglio, vengono effettuate scelte strategiche riguardanti:

1. il controllo di gestione a scansione programmata, al fine di verificare:
 - l'andamento delle entrate e delle uscite;
 - che siano rispettati gli obiettivi ed i tempi programmati;
 - che si provveda a modificare tempestivamente il programma, in caso di ritardi, nuove esigenze o difficoltà di varia natura;
2. gli interventi di miglioramento strutturale degli edifici, nel rispetto delle norme di sicurezza e di prevenzione dei rischi (626);
3. l'incentivazione del lavoro svolto,
4. il potenziamento delle attrezzature dei laboratori informatici e del laboratorio scientifico;

5.2 ESIGENZE ED ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

Le parti interessate individuate dall'Istituto sono:

- *l'alunno in prima istanza*
- *la famiglia*
- *la società nel suo complesso*
- *l'“utente interno”*

Al fine di migliorare sempre più la qualità del servizio, anche nei riguardi delle aspettative di chi lavora all'interno dell'Istituto, l'IC di Apice ha considerato rilevanti:

- *la tipologia dei propri allievi*
- *tutti i portatori di interesse anche potenziali*
- *le aspettative del sociale*

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo “E. Falchetti” Apice (BN)

 <p>MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p><i>Istituto Comprensivo Statale E. Falchetti - Apice</i> <i>Centro Territoriale Permanente</i></p> <p>Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
--	--	--

- *le opportunità e i futuri vantaggi*
- *le caratteristiche essenziali del servizio offerto*

Per il servizio tiene conto:

- della conformità alle norme vigenti
- della progettualità e continuità didattico-educativa
- del coordinamento dei docenti a livello educativo e didattico
- dei servizi integrativi all'offerta didattica.

I bisogni, le aspirazioni e le aspettative presenti e future dei portatori di interesse, vengono registrate con modalità e strumenti diversi. Le rilevazioni vengono effettuate per mezzo di questionari, portati all'attenzione delle rappresentanze dei genitori, de gli organi collegiali e dei rappresentanti dell' E.L. e di tutte le agenzie, istituzioni o enti che a vario titolo hanno interesse per l'Istituto.

5.3 POLITICA PER LA QUALITA'

La Dirigenza assicura una politica per la qualità appropriata agli scopi dell'Istituto, comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti e al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione della qualità.

Definisce il quadro strutturale dei macro obiettivi dell'organizzazione così strutturati:

- Soddisfare il cliente attraverso la riduzione dello scostamento tra le sue aspettative e le sue percezioni (gap tra attese e offerta);
- Migliorare il sistema di gestione qualità dell'istituto;
- Assicurare a personale, alunni e famiglie informazioni su norme istituzionali ed interne, informazioni relative all'Istituto, ai suoi progetti, alle sue opportunità e al POF;
- Assicurare il rispetto della normativa;
- Migliorare i livelli di successo formativo (per quanto riguarda gli alunni) e di offerta formativa;
- Valorizzare e qualificare il personale attraverso la pianificazione di azioni di formazione e di apprezzamento delle prestazioni in grado di elevare le competenze professionali
- Fornire al personale i mezzi necessari (strumenti, informazioni, knowhow, mezzi economici) perché possa esplicare al meglio le proprie potenzialità ed assolvere ai compiti di funzione o di responsabilità;
- Creare un sistema efficace ed efficiente di comunicazione interna ed esterna;
- Valutare le caratteristiche dell'ambiente interno per definire progetti di finanziamento e profili di finanziabilità;
- Garantire un efficace servizio di orientamento in entrata che consenta agli studenti della scuola media di acquisire strumenti per orientarsi nella scelta dei percorsi di studio offerti dalla scuola;
- Garantire un efficace servizio di orientamento in uscita che consenta agli studenti di acquisire metodologie e strumenti operativi per orientarsi nella scelta dei percorsi di studio futuri

La politica dell'Istituto deve inoltre garantire un sistema di prevenzione dei problemi ricorrendo a forme di individuazione delle carenze e dei bisogni tempestive e trasparenti con indicazione e attivazione delle procedure di miglioramento del servizio.

Inoltre declina i suddetti obiettivi misurabili allo scopo di riesaminarli annualmente ed eventualmente modificarli.

5.4 PIANIFICAZIONE

La Direzione dell'Istituto Comprensivo di Apice sviluppa una pianificazione della qualità per le attività e le risorse necessarie a mantenere la coerenza con la politica dell'Istituto, fissando gli obiettivi per la qualità.

La fase di pianificazione è infatti considerata parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)

 <p style="text-align: center;">MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p style="text-align: center;"><i>Istituto Comprensivo Statale</i> E. Falchetti - Apice <i>Centro Territoriale Permanente</i></p> <p style="text-align: center;">Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p style="text-align: center;">Polo Qualità di Napoli</p>
--	---	---

5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITA'

La politica generale della scuola mira, attraverso un'adeguata strategia, al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- formare cittadini consapevoli del proprio ruolo nella società, fornendo loro le conoscenze e le competenze necessarie a raggiungere il successo formativo;
- consolidare il ruolo della scuola sul territorio per una maggiore visibilità delle proprie offerte formative;
- fare della scuola il punto di riferimento culturale sul territorio;
- porre un'attenzione costante ai problemi della didattica per la migliore formazione degli alunni;
- attuare una politica di trasparenza e di funzionalità dei servizi erogati;
- realizzare servizi che soddisfino le esigenze dell'utenza.

5.4.2 PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'

La Direzione ha il compito di definire e documentare in che modo i requisiti della qualità siano soddisfatti, in linea con la Politica della Qualità dell'Istituto.

La Direzione dell'Istituto stila il manuale della qualità e pianifica:

- tutti i processi, attraverso la predisposizione di procedure delle attività, la loro documentazione e registrazione;
- le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi prestabiliti;
- il miglioramento continuativo dell'intero sistema di gestione.

Tutte le modifiche apportate al sistema di gestione avvengono in maniera controllata.

Gli Organi Collegiali e alcune funzioni specifiche dedicate si occupano della pianificazione, del coordinamento e del monitoraggio dell'intero sistema attraverso:

- 1) l'esecuzione di riunioni periodiche e straordinarie (all'occorrenza);
- 2) l'emissione di documenti di programmazione e attivazione (es. ordini del giorno, comunicazioni, circolari).

L'Istituto pianifica le attività e le risorse da mettere in atto per il conseguimento degli obiettivi di miglioramento in coerenza con il proprio *programma annuale*.

In questo quadro s'inserisce uno corretto sfruttamento delle risorse che garantisce la disponibilità di:

- supporti informatici
- spazi ed attrezzature adeguate (laboratori, spazi sportivi, biblioteca, aree di confronto/ dibattito)
- formazione per il personale
- e quant'altro possa costituire risorsa/ attività importante per il singolo obiettivo.

La pianificazione del sistema prevede anche il monitoraggio continuo dell'efficacia dei processi attraverso le forme e gli strumenti adottati nelle singole procedure di riferimento.

5.5 RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE

La Dirigenza, per favorire una chiara visione della organizzazione e della gestione del nostro Istituto, individua le figure, riconosce e tutela le competenze di ciascun organo collegiale e definisce le responsabilità e le autorità legate ai diversi ruoli.

5.5.1 RESPONSABILITA' E AUTORITA'

Il concetto di "responsabilità e autorità" assume la connotazione di "coordinamento", e non di "potere gerarchico", degli operatori coinvolti affinché si possano ottenere i risultati pianificati.

Le *responsabilità* vengono precisate nell'ambito dell'autonomia scolastica, con le forme di assegnazione

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
**Ufficio Scolastico Regionale per
 la
 Campania
 Direzione Generale**

*Istituto Comprensivo Statale
 E. Falchetti - Apice
 Centro Territoriale Permanente*

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
 primo grado.
 Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
 fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



**Polo Qualità di
 Napoli**

DESCRIZIONE DI POSIZIONE

Dirigente Scolastico	DS
<i>Responsabile Gestione Qualità</i>	RGQ
<i>Rappresentante della Direzione</i>	RD
<i>Collaboratore Vicario</i>	CV
<i>Collaboratore del DS</i>	COLL
<i>Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi</i>	DSGA
<i>Coordinatore di Dipartimento</i>	CD
<i>Coordinatore del Consiglio di Classe</i>	CCdC
<i>Coordinatore del Consiglio di Intersezione</i>	CCdI
<i>Funzione Strumentale POF</i>	FSPOF
<i>Funzione Strumentale Orientamento</i>	FSO
<i>Funzione Strumentale Rapporti con gli Studenti</i>	FSRS
<i>Responsabile Sicurezza</i>	RS
<i>Responsabili Laboratori</i>	RL
<i>Referente Orario</i>	RO
<i>Referente Viaggi D'Istruzione</i>	RVI
<i>Responsabile per le certificazioni in lingua straniera</i>	RCL
<i>Responsabile Settimana Scientifica</i>	RSS
<i>Commissione Elettorale</i>	CE

DIRIGENTE SCOLASTICO

Il DS in coerenza con il profilo delineato nell'art. 25 del Dlgs 165/2001 e nel rispetto delle competenze degli Organi Collegiali assicura il funzionamento generale dell'unità scolastica, nella sua autonomia funzionale entro il sistema di istruzione e formazione, promuove e sviluppa l'autonomia sul piano gestionale e didattico, promuove l'esercizio dei diritti costituzionalmente tutelati, quali il diritto di apprendimento degli alunni, la libertà di insegnamento dei docenti, la libertà di scelta delle famiglie.

Al Dirigente compete:

- assicurare la gestione unitaria dell'istituto
- dirigere, coordinare e valorizzare le risorse umane
- assicurare collaborazione con il territorio
- organizzare la scuola secondo i criteri di efficacia
- gestire le relazioni sindacali
- rappresentare l'istituto
- riesaminare il sistema qualità per accertare la continua idoneità
- definire la politica della qualità
- approvare i documenti del SGQ
- effettuare il riesame della direzione
- approvare il piano di formazione

RESPONSABILE DI GESTIONE SISTEMA QUALITÀ' (RGQ)

E' il delegato della Direzione con la responsabilità di gestire il Sistema di gestione della qualità dell'IC Falchetti curandone il mantenimento, l'adeguamento ed il miglioramento continuo, nel contempo: assicura l'istituzione ed il mantenimento del Sistema Qualità conforme ai requisiti delle norme di

 <p style="text-align: center;">MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p style="text-align: center;"><i>Istituto Comprensivo Statale</i> E. Falchetti - Apice <i>Centro Territoriale Permanente</i></p> <p style="text-align: center;">Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p style="text-align: center;">Polo Qualità di Napoli</p>
--	---	--

- riferimento
- gestisce in modo controllato i documenti, i dati del Sistema Qualità e la documentazione di registrazione della Qualità
- fa da interfaccia con la Società di Certificazione per tutte le incombenze connesse
- pianifica l'audit periodico sull'applicazione delle procedure
- analizza i reclami dei clienti per generare azioni correttive opportune da parte del responsabile competente
- riscontra le non conformità reporting e azioni – addestramento degli uomini – azioni sui prodotti e le attrezzature
- predispose i programmi di audit interni e controlla
- gestisce i rapporti con l'ente di certificazione
- tiene sotto controllo l'applicazione effettiva ed efficace degli indici stabiliti dalla Regione Campania

RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

Il DS designa un componente del proprio staff che, indipendentemente da altre sue responsabilità, ha la responsabilità e l'autorità per:

- assicurare la predisposizione, l'attuazione e l'aggiornamento dei processi necessari per il sistema di gestione per la qualità
- riferire al DS sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza per il miglioramento
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti dei servizi scolastici richiesti dal cliente.

COLLABORATORE DEL DS (CV)

Il collaboratore ha il compito di:

- sostituire il DS, in caso di assenza di quest'ultimo
- passare informazioni a docenti, utenti, personale ATA
- gestire le comunicazioni su delega del dirigente
- gestire i rapporti con docenti e utenti in sostituzione del dirigente
- tenere contatti con Enti esterni su delega del dirigente
- collaborare con il dirigente nella preparazione del materiale relativo alle sedute del Collegio dei docenti
- verbalizzare durante le sedute del Collegio dei docenti
- gestire gli aspetti organizzativi della scuola, con la collaborazione del personale della segreteria didattica
- dare supporto/consulenza ai Consigli di classe e ai docenti su delega del dirigente
- dare supporto/consulenza alle attività delle commissioni su delega del dirigente

Interagisce all'interno con:

- RSU
- Funzioni Strumentali e Responsabili

COLLABORATORE DEL DS (COLL)

Il docente collaboratore del DS ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- sostituzione del dirigente solo su delega
- gestione di spetti organizzativi della scuola, con la collaborazione del personale della segreteria

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

- didattica (predisposizione dei calendari dei Consigli – monitoraggio sull'andamento dei Consigli)
- organizzazione/gestione/controllo di aspetti relativi ai Consigli di classe (consulenza per redazione verbali/modulistica/piani di lavoro – Controllo su eventuali omissioni)
- supervisione al lavoro di segreteria per quanto riguarda le operazioni di verbalizzazione
- cura e redazione di quadri comparativi relativi alla valutazione, al successo formativo e a quanto si ritiene indispensabile misurare in relazione al PAO (Piano annuale degli obiettivi del dirigente)
- partecipazione ad incontri con il Dirigente; incontri su delega, con docenti;
- partecipazione alle riunioni di staff e del riesame
- supplenza o supporto, in caso di necessità, per le funzioni dell'altro collaboratore.

Interagisce all'interno con:

- dirigente scolastico
- docenti
- funzioni e responsabili

DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI ED AMMINISTRATIVI (DSGA)

Le attività di direttore sono.

- redazione del piano di lavoro del personale ATA
- tutte le attività previste dal mansionario e dal Contratto di lavoro

Interagisce all'interno con:

- dirigente Scolastico
- docenti
- collaboratori scolastici
- assistenti tecnici
- utenza

Risponde alla Direzione Generale della Regione Campania ed ha la responsabilità della gestione delle attività di rendicontazione nella realizzazione di interventi formativi finanziati e di svolgere adempimenti amministrativi relativi alla gestione del personale.

ASSISTENTI AMMINISTRATIVI (AA)

Le attività degli assistenti dell'area amministrativa sono:

- gestione amministrativa inerente gli alunni (libri di testo, iscrizioni, esami, visite guidate, modulistica interna)
- gestione amministrativa del personale (assenze, stipendi, salario accessorio, pensioni, ricostruzioni di carriera, protocollo, archiviazione, graduatorie interne, incarichi personale esterno)

Interagiscono all'interno con:

- DS
- DSGA
- Docenti
- Collaboratori scolastici
- Assistenti tecnici
- Utenza

COORDINATORE DEL CONSIGLIO DI CLASSE

Il coordinatore del consiglio di classe ha il compito di:

- essere punto di riferimento per studenti e famiglie in relazione alle problematiche della classe

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

- tenere i contatti con Presidenza e Segreteria sui problemi relativi alla classe
- segnalare in segreteria didattica casi di assenze ripetute e non giustificate dagli studenti
- coordinare gli interventi educativi con responsabilità diretta nella programmazione del consiglio di classe
- controllare la chiarezza e la esaustività dei verbali del consiglio

Interagisce all'interno con:

- il DS
- il personale ATA
- i docenti del consiglio di classe
- gli alunni

Interagisce all'esterno con: le famiglie

FUNZIONE STRUMENTALE PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA n.1

Ha il compito di:

- Aggiornare e selezionare i dati presenti nel POF
- Produrre sintesi del POF da consegnare alle famiglie
- Produrre strumenti per:
 1. facilitare l'informazione sui lavori svolti
 2. rendere possibili il monitoraggio e la verifica finale delle attività realizzate
 3. organizzare le informazioni per i vari incontri (accoglienza, orientamento, settimana scientifica, carnevale, 1° maggio ad Apice, Museo all'Aperto, ecc.) al fine di produrre brochure
- revisionare e ridefinire le schede di monitoraggio su incarichi e funzioni inseriti in organigramma
- curare il monitoraggio Indire
- partecipare alle riunioni di staff di direzione
- partecipare a incontri sulle norme ISO
- definire le specifiche di servizio
- redigere il PAO annuale e controllare i target
- partecipare ai vari corsi di formazione
- documentare il lavoro svolto
- responsabile laboratorio multimediale scuola primaria

Interagisce all'interno con:

- DS
- FFSS
- Docenti

FUNZIONE STRUMENTALE SOSTEGNO AL LAVORO DEI DOCENTI n.2

La funzione strumentale ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- assemblamento della documentazione con il supporto delle altre funzioni in particolare progettazione curriculare ed extracurriculare, organizzativa ed oraria
- supporto a tutti i docenti della scuola per gli aspetti didattici
- gestione dell'autovalutazione d'istituto
- indagine conoscitiva sulle esigenze formative dei docenti
- partecipazioni a corsi di aggiornamento
- progetti in rete con altre scuole
- collaborazione per monitoraggio pof

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

- partecipare alle riunioni di staff di direzione
- partecipare a incontri sulle norme ISO
- definire le specifiche di servizio
- redigere il PAO annuale e controllare i target
- partecipare ai vari corsi di formazione
- documentare il lavoro svolto
- responsabile laboratorio multimediale scuola primaria

Interagisce all'interno con:

- DS
- FFSS
- Docenti

FUNZIONE STRUMENTALE AL LAVORO DEI DOCENTI n.3

La funzione strumentale ha il compito di svolgere le seguenti attività:

-supporto informatico ai docenti della scuola per le attività e i progetti attivati nell'istituto

- supporto informatico alle FF.SS
- realizzazione e gestione di un archivio digitale per le attività di progettazione didattica
- supporto nella disposizione di quadri orari per la scuola secondaria di 1° grado
- resp. Laboratorio multimediale della sc. sec. di 1° grado
- supporto per le attività degli studenti universitari tirocinanti delle scuole di specializzazione
- partecipazione a corsi di aggiornamento

Interagisce all'interno con:

- DS
- FFSS
- Docenti
- Ufficio segreteria

FUNZIONE STRUMENTALE INTERVENTI E SERVIZI PER GLI ALUNNI n.4

La funzione strumentale ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- Referente per la dispersione e il disagio giovanile
- Realizzazione di incontri collettivi ed individuali con le famiglie, oltre quelle istituzionali, per concordare strategie educative e formative condivise
- Mappature dei bisogni formativi al fine di individuare cause di insuccesso e strategie di miglioramento con i dipartimenti disciplinari
- Attivazione di uno sportello di consuling finalizzato alla rimozione del disagio
- Supporto alle attività di recupero e potenziamento
- Partecipazione a corsi di aggiornamento

Interagisce all'interno con:

- DS
- FFSS
- Docenti
- Ufficio segreteria
- Alunni
- Famiglie
- Enti

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)

 <p>MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p><i>Istituto Comprensivo Statale E. Falchetti - Apice</i> <i>Centro Territoriale Permanente</i></p> <p>Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
--	--	--

FUNZIONE STRUMENTALE INTERVENTI E SERVIZI PER GLI ALUNNI n.5

La funzione strumentale ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- partecipazione corsi di aggiornamento relativi anche al piano ben-essere
- referente Unicef – Legalità –Pace
- coordinamento delle relative attività da realizzare nei percorsi scolastici in continuità con la scuola primaria
- progetti in rete con altre scuole
- partecipazione a corsi di aggiornamento

Interagisce all'interno con:

- DS
- FFSS
- Docenti

FUNZIONE STRUMENTALE INTERVENTI E SERVIZI PER GLI ALUNNI n.6

La funzione strumentale ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- predisposizione azioni di orientamento e di continuità per la scuola sec. di 1à grado in rapporto con il mondo del lavoro
- organizzazione e coordinamento di iniziative promosse da Enti destinate ad alunni e genitori
- costruire rapporti di collaborazione con gli altri ordini di scuola sulla base delle iniziative didattiche e progettuali stabilite nel pof
- partecipazione a corsi di aggiornamento

Interagisce all'interno con:

- DS
- FFSS
- Docenti
- Alunni
- Enti

FUNZIONE STRUMENTALE INTERVENTI E SERVIZI PER GLI ALUNNI n.7

La funzione strumentale ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- gestione del gruppo per l'integrazione scolastica
- realizzazione di incontri collettivi ed individuali con le famiglie, oltre quelli istituzionali per concordare strategie educative e formative condivise
- responsabile biblioteca
- responsabile laboratorio linguistico
- coordinamento dei gruppi che utilizzano la biblioteca nei progetti lettura
- partecipazione a corsi di formazione

Interagisce all'interno con:

- DS
- FFSS
- Docenti
- Alunni
- Enti

FUNZIONE STRUMENTALE INTERVENTI E SERVIZI PER GLI ALUNNI n.8

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)

 <p>MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p><i>Istituto Comprensivo Statale E. Falchetti - Apice</i> <i>Centro Territoriale Permanente</i></p> <p>Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
--	--	--

La funzione strumentale ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- coordinamento delle attività di educazione stradale
- coordinamento delle attività relative alla settimana scientifica
- orientamento
- responsabile dei viaggi d'istruzione
- referente privacy
- referente settimana scientifica
- partecipazione a corsi di formazione

Interagisce all'interno con:

- DS
- FFSS
- Docenti
- Alunni
- Enti

RESPONSABILE SICUREZZA (RS)

Il Responsabile del servizio protezione e prevenzione è stato incaricato per gli adempimenti introdotti dal DL.vo 626/94 e successivo 242 del 10/03/96, recante norme di attuazione delle direttive comunitarie per il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, ed in particolare:

- ha la responsabilità della Formazione e Informazione del personale sui rischi dei luoghi di lavoro
- prepara la modulistica e la verbalizzazione
- analizza gli ambienti di lavoro al fine di verificare la rispondenza di macchinari, impianti ed attrezzature a norma di legge e di buona tecnica
- valuta i rischi presenti
- individua le misure di prevenzione e protezione e dei D.P.I
- effettua un programma di attuazione delle misure
- redige il piano di sicurezza
- prepara tutte le informazioni relative alla formazione dei lavoratori, dei RLS e delle squadre di emergenza
- tiene rapporti con organi preposti alla vigilanza e Organi Sindacali
- organizza la riunione annuale per la sicurezza
- dà assistenza e consulenza nell'attuazione degli adempimenti di natura organizzativa e sindacale di cui al predetto Decreto
- quanto altro connesso al Servizio Protezione
- verifica il rispetto degli indici richiesti dalla Regione Campania relativamente alla dotazione logistica (adeguatezza dei locali e degli strumenti).

REFERENTE ORARIO

I compiti del referente orario sono:

formulare l'orario delle lezioni

organizzare gli orari dei laboratori e della palestra

organizzare la rotazione delle classi per un uso razionale e produttivo degli spazi scolastici.

COMMISSIONE ELETTORALE (CE)

In base alla normativa vigente organizza l'elezione dei rappresentanti dei genitori e docenti per gli organi collegiali che lo prevedono

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)

 <p style="text-align: center;">MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p style="text-align: center;"><i>Istituto Comprensivo Statale</i> E. Falchetti - Apice <i>Centro Territoriale Permanente</i></p> <p style="text-align: center;">Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p style="text-align: center;">Polo Qualità di Napoli</p>
--	---	---

COMITATO DI VALUTAZIONE (CV)

E' formato dal Dirigente Scolastico, che lo presiede, da quattro docenti effettivi e da due docenti supplenti, eletti dal Collegio dei docenti. La durata in carica del comitato è di un anno scolastico. Effettua la valutazione dei docenti neo immessi in ruolo.

5.5.2 Rappresentante Della Direzione

Come rappresentante della Direzione è stato identificato il Dirigente Scolastico stesso che dispone dell'autorità e responsabilità necessarie per gestire, monitorare, valutare e coordinare il SGQ.

5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA

La condivisione delle informazioni è uno dei principi fondanti della politica del nostro Istituto; pertanto, è fondamentale un adeguato flusso informativo, sia per quanto attiene ai processi interni all'Istituto, sia per quanto attiene l'ambiente esterno

Le attività che caratterizzano un Istituto Scolastico si svolgono in maniera tale che solo in alcuni aspetti differiscono la comunicazione "interna" da quella "esterna". Una stessa informazione, infatti, può contemporaneamente interessare gli studenti ed i genitori in qualità di utenti/beneficiari ma anche i docenti ed il personale , che dovranno organizzare di conseguenza il proprio lavoro.

Chiaramente rivolta all'esterno è invece la comunicazione di tipo istituzionale e divulgativo volta a far conoscere a possibili futuri studenti o più in generale ai cittadini ed alle istituzioni le attività nelle quali l'Istituto è impegnato.

La condivisione delle informazioni e dei dati all'interno dell'Istituto è curata e puntuale affinché:

- tutti i processi decisionali possano essere basati su dati di fatto emersi da monitoraggi, reclami, richieste;
- tutti possano disporre di informazioni/dati necessari per la propria attività, completi e aggiornati;
- sia incentivata la partecipazione alla vita scolastica da parte di tutti;
- tutti possano ricevere tempestive e complete informazioni di interesse su convocazioni, riunioni, attività scolastiche, iniziative varie, informazioni di carattere legislativo, amministrativo ed organizzativo tramite comunicazione scritta.

In tale ottica è fondamentale un adeguato flusso informativo, sia per quanto attiene l'Istituto ed i suoi processi interni, sia per quanto riguarda l'ambiente esterno.

Ciascun responsabile deve provvedere affinché le informazioni e i dati siano adeguatamente e tempestivamente diffusi alle funzioni interessate, in particolare quando vi sia un rapporto di coordinamento funzionale.

Le comunicazioni interne sono supportate da un sistema cartaceo e da un sistema informatico; i flussi delle informazioni sono definiti sulle diverse procedure del SGQ. Le comunicazioni inerenti il SGQ sono diffuse mediante circolari, approvate dal DS e affisse in bacheca. In questa sede sono esposti annualmente: organigramma nominativo, elenco delle procedure, delle istruzioni operative, dei moduli, degli obiettivi della qualità dell'anno scolastico in corso. Nell'ambito del CD, lo Staff informa i docenti sugli obiettivi annuali della qualità e sulle modalità da attuare per il miglioramento continuo.

La procedura di riferimento è la PR003 "Comunicazione interna".

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

5.6.1 GENERALITA'

La Direzione, al fine di essere sicura dello stato di attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, ha definito che debba essere effettuato, a scansione concordata, un Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità. Il riesame riguarda tutti i **processi**, le **attività** e gli **indicatori** del Sistema, Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
**Ufficio Scolastico Regionale per
 la
 Campania
 Direzione Generale**

*Istituto Comprensivo Statale
 E. Falchetti - Apice
 Centro Territoriale Permanente*

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
 primo grado.
 Piazza della Sapienza -82021 APICE (BN) - Tel.-
 fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



**Polo Qualità di
 Napoli**

per valutarne l'adeguatezza e l'efficacia in riferimento agli obiettivi stabiliti nella politica della qualità. Alla fine di ogni anno scolastico di applicazione del SGQ, il DS e lo Staff procedono ad un riesame dell'organizzazione, monitorano i servizi erogati, valutano se essi corrispondono ai requisiti dell'utenza, e procedono, ove necessario, agli opportuni cambiamenti per ridurre le non conformità rilevate nei controlli. Durante l'anno, quando se ne ravviserà la necessità, si procederà ad un ulteriore riesame della Direzione. I riesami utilizzano dati e informazioni provenienti dalle registrazioni, dai dati raccolti e prodotti nel corso delle attività. La riunione per il riesame viene indetta dal DS in accordo con i due RGQ. Viene stabilita la data di convocazione, l'odg., la documentazione necessaria all'incontro.

5.6.2 ELEMENTI IN ENTRATA PER IL RIESAME

La Direzione dell'Istituto Comprensivo di Forino per eseguire il RSQ prende in esame i seguenti aspetti:

Scopo e periodicità	<p>La frequenza è di almeno una riunione all'anno.</p> <p>Lo scopo è.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitorare l'applicazione del SGQ ▪ Assicurarsi della continua adeguatezza ed efficacia del SGQ ▪ Pianificare le azioni per il miglioramento 	DS	Avviso di convocazione
Elementi in ingresso per il riesame	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Risultati delle verifiche ispettive interne e delle verifiche da parte dell'organismo di certificazione ▪ Reclami e suggerimenti provenienti dai clienti ▪ andamento dei processi di erogazione del servizio ▪ Andamento della non conformità imputabile ai processi, alle procedure, al personale, ai fornitori ▪ Azioni correttive e preventive avviate, in corso e concluse ▪ Azioni avviate a seguito di precedenti riesami ▪ Le proposte per il miglioramento continuo ▪ Le modifiche all'organizzazione, ai processi e a tutto quello che può influenzare il SGQ interno ▪ Gli indicatori e gli indici individuati quale monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi per la qualità ▪ Aggiornamenti ed evoluzione della normativa di riferimento per la gestione della qualità 	RGQ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esiti monitoraggi ed indicatori ▪ Rapporti di verifica ispettiva ▪ Verbali di non conformità e delle azioni correttive/preventive ▪ Segnalazioni e reclami dei clienti ▪ Schede valutazione ▪ fornitori



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
 primo grado.
 Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
 fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

Elementi in uscita del riesame	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apertura di eventuali azioni correttive e preventive ▪ Definizione di un Piano di Miglioramento che contiene gli obiettivi della Qualità dell'anno scolastico in corso ▪ Pianificazione delle azioni di formazione del personale 	DS RGQ	Verbale del riesame del SGQ
---------------------------------------	--	-----------	-----------------------------



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

CAPITOLO 6

GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 Guida generale

6.2 Personale

6.2.1 Coinvolgimento del personale

6.2.2 Competenza, consapevolezza ed addestramento

6.3 Infrastrutture

6.4 Ambiente di lavoro

6.5 Informazioni

6.6 Fornitori e partner

6.7 Risorse economiche e finanziarie



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

6.1 GUIDA GENERALE

Questo capitolo descrive le modalità di gestione e utilizzo delle risorse dell'Istituto Comprensivo di Apice per attuare le politiche e le strategie dell'Istituto stesso e per perseguirne gli obiettivi prefissati.

6.2 PERSONALE

Il Dirigente Scolastico, in accordo con il DSGA e il Consiglio d'Istituto e avendo sentito le R.S.U, definisce annualmente le risorse necessarie all'attuazione e all'aggiornamento del Sistema di Gestione della Qualità, nonché alla progettazione ed erogazione dell'Offerta Formativa.

6.2.1 COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

Tutto il personale dell'Istituto, conscio che le proprie competenze contribuiscono ad ottimizzare la qualità della scuola, possiede qualifiche formali definite per legge.

È compito e responsabilità del Dirigente Scolastico valutare l'effettivo grado di possesso delle competenze necessarie a livello operativo e definire le azioni per promuovere iniziative di miglioramento. Per la migliore gestione delle risorse professionali, ogni operatore scolastico, oltre a prestare le ore contrattualmente definite, è in grado di agire anche attraverso:

- la migliore organizzazione dei tempi di lavoro,
- la cooperazione con gli altri organi scolastici,
- il coinvolgimento nelle finalità della scuola,
- la formalizzazione di un piano articolato che definisca con chiarezza compiti e funzioni, comprese quelle aggiuntive, per contribuire al raggiungimento delle finalità d'Istituto (procedura di riferimento: PR005 "uscite didattiche e viaggi d'istruzione").

6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA ED ADDESTRAMENTO

.Al personale della scuola di nuovo ingresso sono fornite le informazioni di base sul SGQ qualità e sulla sicurezza attraverso un breve foglio informativo e la consulenza dei docenti del GQ.

Quando un nuovo incarico di responsabilità viene assegnato, il DS per i docenti, il DSGA per il personale ATA, valutano se gli eventuali requisiti e il livello di competenze del personale sono adeguati al nuovo compito; in caso contrario dispongono per la formazione.

Il Collegio dei Docenti su proposta del DS, delle FF.SS annualmente predispone il piano di formazione dei docenti, promovendo anche progetti di autoaggiornamento. Le proposte devono essere sottoposte al DS, che le propone all'approvazione degli organi collegiali competenti (CD e C.D.I)

Per il personale ATA il piano di formazione, redatto dal DSGA, scaturisce in sede di assemblea d'inizio anno, dalle proposte del personale stesso. In seguito viene sottoposto all'approvazione del Cdl. Entrambi i piani della formazione sono soggetti al riesame della Direzione. Per definire le modalità operative di pianificazione, conduzione, registrazione e valutazione delle attività rivolte alla formazione e all'aggiornamento del personale è stata predisposta una specifica procedura.

6.3 INFRASTRUTTURE

Il D.S in collaborazione con la Provincia, con l'Ente Comune e con i responsabili della sicurezza, garantisce che tutte le infrastrutture necessarie all'attività scolastica, siano mantenute nel rispetto delle normative vigenti, attraverso adeguati piani di manutenzione.

Le infrastrutture comprendono: aule, uffici, laboratori, palestre, macchinari, attrezzature. Tutte le attrezzature e i macchinari sono registrati nel documento d'inventario. Le misure per la corretta fruizione delle attrezzature è indicata in una specifica procedura che ne regola la gestione.

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

Il Dirigente Scolastico ed il direttore dei servizi, con il supporto del Responsabile della Sicurezza, del Responsabile del Sistema Gestione Qualità e degli OCCC competenti, garantiscono un clima di lavoro conforme ai requisiti dei servizi, monitorando periodicamente il grado di soddisfazione del personale. Gli edifici ed i locali, compresi i laboratori sono stati valutati secondo le norme infortunistiche. Vengono effettuate le prove di evacuazione, secondo quanto previsto dall'RSPP.

6.5 INFORMAZIONI

Come indicato e riportato nel Documento Programmatico sulla Sicurezza, già previsto dal D.Lgs 196/2003, i dati vengono trattati dal personale autorizzato secondo la normativa vigente.

Le informazioni vengono trasmesse per mezzo degli strumenti e i canali di comunicazione tradizionali e attraverso la posta elettronica.

Per diffondere in maniera capillare e continua le informazioni, l'Istituto attiva la diffusione delle informazioni a mezzo stampa, via telematica, sito web: www.icapice.it (procedura di riferimento: PR 003 "Comunicazione interna").

6.6 FORNITORI E PARTNER

L'Istituto si è reso parte attiva per realizzare una rete di collaborazioni allo scopo di migliorare l'offerta formativa.

In particolare sviluppa partnership con:

- Comune di Apice
- Associazioni Sportive
- Associazioni Culturali
- Asl
- Centro Formazione ed Orientamento
- CONI
- L.A.R.A.B.A
- CSV Centro di servizio per il volontariato
- Scuole di Buonalbergo e Montefalcone per la formazione sui curricoli
- Scuola "di Montefalcone -S.B.in Galdo – Apice - Progetto in rete "I. CARE"
- Scuole di Apice e Buonalbergo per la valutazione degli apprendimenti

Le partnership sono organizzate, formalizzate e gestite secondo un processo e criteri condivisi.

Le partnership sono gestite sempre in modo da raggiungere il soddisfacimento dei clienti. I criteri per selezionare i possibili partner subiscono variazioni a seconda del partner da individuare e rispondono anche a bisogni e/o richieste del territorio

I criteri di selezione vengono codificati esclusivamente per la scelta di eventuali esperti esterni (procedura di riferimento: PR 011 "Approvvigionamento beni e servizi").

6.7 RISORSE ECONOMICHE-FINANZIARIE

Il Dirigente Scolastico sulla base dei dati finanziari forniti dal DSGA e su delibera della Giunta Esecutiva e del C.d.I definisce annualmente le risorse, tenendo conto dei vincoli e delle prescrizioni dettate dalla normativa vigente. Tali risorse hanno il compito di accrescere la soddisfazione dell'utenza ottemperando ai requisiti di tutti i servizi messi a disposizione della scuola.



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

CAPITOLO 7

REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- 7.1 Guida generale
 - 7.1.1 Pianificazione della realizzazione del servizio
- 7.2 Processi relativi alle parti interessate
- 7.3 Progettazione e sviluppo
 - 7.3.1 Guida generale
 - 7.3.2 Elementi in entrata ed in uscita dalla progettazione e sviluppo
 - 7.3.3 Riesame della progettazione e sviluppo
- 7.4 Approvvigionamento
 - 7.4.1 Processo di approvvigionamento
 - 7.4.2 Processo di tenuta sotto controllo dei fornitori
- 7.5 Produzione ed erogazione di servizi
 - 7.5.1 Attività e realizzazioni
 - 7.5.2 Identificazione e rintracciabilità
 - 7.5.3 Proprietà dei clienti
 - 7.5.4 Conservazione dei prodotti
- 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

7.1 GUIDA GENERALE

Questo capitolo ha lo scopo di descrivere come Il Dirigente Scolastico dell'Istituto Comprensivo di Apice, grazie al sostegno fornito dal Personale scolastico e dagli Organi Collegiali, pianifica, organizza, realizza e tiene sotto controllo i processi richiesti per la realizzazione del servizio.

7.1.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'I.C. di Apice pianifica e sviluppa i processi richiesti per la realizzazione del servizio formativo in coerenza con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità, in particolare tale documentazione mira a definire :

- * Le finalità istituzionali della scuola
- * Il Pof come documento fondamentale dell'I.C
- * Le esigenze locali e i bisogni formativi
- * Le scelte educative e didattiche
- * Le attività di verifica, valutazione e monitoraggio del servizio formativo in ingresso, in itinere e finale

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

7.2 PROCESSI RELATIVI ALLE PARTI INTERESSATE

Nell'ambiente scuola, risulta complesso definire l'insieme delle Parti Interessate, visto che esso racchiude in sé numerose componenti:

- lo Studente;
- la Famiglia;
- il Personale scolastico;
- il M.P.I. che assume, in questo contesto, la funzione di cliente, l'Istituto infatti è tenuto al rispetto delle indicazioni da esso definite;
- l'Ufficio Scolastico Regionale, l'Università, gli Enti locali, le associazioni, altri Istituti Scolastici.

L'Istituto deve, pertanto tener conto delle esigenze e delle aspettative di tutte queste parti, promuovendo delle azioni capaci di soddisfare i bisogni di tutta l'utenza.

Il DS e il personale dell'ICS sviluppano le aspettative dell'utenza attraverso monitoraggio ed esperienze condotte in rete, questionari atti a rilevare:

- Autovalutazione dei processi da effettuarsi all'interno dell'istituto
- Affinamento delle capacità di ascolto
- Valutazione della qualità del servizio da parte dell'utenza e degli altri soggetti significativi del territorio
- Confronto, collaborazione e scambi di esperienze con altre istituzioni

Il contratto tra scuola e famiglia è formalizzato al momento dell'iscrizione con la compilazione della scheda relativa. Gli impegni contrattuali sono definiti da un lato nella Carta dei Servizi e dall'altro nel Piano dell'Offerta formativa.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il POF dell'Istituto costituisce la stipula di un vero "Contratto Formativo" con i propri "Clienti", assicurandoli che i percorsi formativi saranno definiti ed attuati nel pieno rispetto dei programmi Ministeriali, così da raggiungere pienamente le finalità e le indicazioni del Sistema Qualità.

I servizi formativi erogati dall'Istituto Comprensivo di Apice si possono raggruppare in due tipologie:

- servizi formativi realizzati con risorse interne: attività didattica curriculare e attività formativa integrativa;

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

(ampliamento, consolidamento e recupero delle conoscenze e delle abilità)

- servizi formativi realizzati con finanziamento esterno (PON).

Tramite contatti formali e informali, si rilevano tutte le richieste e le esigenze degli alunni e delle famiglie.

In particolare, sono state definite delle attività di acquisizione e analisi svolte:

- all'atto delle iscrizioni/durante i colloqui informativi,

- durante l'anno scolastico, attraverso colloqui diretti con le famiglie - durante la partecipazione a Organi collegiali,

- attraverso tutte le modalità di comunicazione che ogni allievo/genitore ha a disposizione per mettersi in relazione con gli insegnanti e con l'intera organizzazione dell'Istituto.

Tramite una corretta comunicazione, si è inoltre in grado di divulgare le "specificità" dei servizi offerti (i tempi di erogazione, le modalità, l'assistenza).

LA PROGETTAZIONE

La programmazione educativa e didattica elaborata dagli Organi Collegiali costituisce un impegno formativo che la scuola propone agli alunni e alle loro famiglie. Essa individua come punto di riferimento essenziale le nuove Indicazioni là dove si stabiliscono i principi fondamentali: valorizzare l'unicità e la singolarità dell'identità culturale di ogni studente formando cittadini in grado di partecipare consapevolmente alla costruzione di collettività più ampie.

Pertanto l'Istituto, facendo propri gli obiettivi suggeriti dalle Indicazioni e in particolare la parte relativa all'educazione alla cittadinanza attiva, promuove iniziative di formazione atte a:

- Valorizzare l'esperienza e le conoscenze degli alunni
- Attuare interventi adeguati nei riguardi delle diversità
- Favorire l'esplorazione e la scoperta
- Incoraggiare l'apprendimento collaborativo
- Promuovere la consapevolezza del proprio modo di apprendere
- Realizzare una costante attività di orientamento allo scopo di mettere nelle condizioni di definire e conquistare la propria identità di fronte agli altri
- Accompagnare l'adolescente nella sua maturazione globale e alla conquista della propria identità personale
- Radicare conoscenze ed abilità disciplinari e interdisciplinari sulle effettive capacità di ciascuno utilizzando le modalità più motivanti
- Prevedere i bisogni ed i disagi dei ragazzi per evitare che essi si trasformino in malesseri conclamati, disadattamenti ed abbandoni
- Interagire con le risorse del territorio raccogliendo ed interpretando le varie occasioni formative che esso offre ai giovani, per abituarli anche così a comprendere la molteplice realtà in cui viviamo
- Rimuovere eventuali effetti negativi di condizionamenti sociali, in maniera tale da superare le situazioni di svantaggio culturale e sociale.

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione con i portatori d'interesse, primi fra tutti gli Alunni e le loro Famiglie, costituisce uno strumento fondamentale affinché si riesca: da un lato ad aggiornare le Parti Interessate in merito alle attività svolte, a eventuali cambiamenti dell'organizzazione e ad ogni qualsivoglia argomento che possa assumere rilevanza, dall'altro ad acquisire informazioni sulle esigenze e sul livello di soddisfazione delle stesse Parti Interessate.

La comunicazione con le parti interessate è gestita mediante i seguenti canali
Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falcetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

- la **Carta dei Servizi**;
- il **Piano dell'Offerta Formativa**;
- il **Regolamento d'Istituto**;
- gli incontri personali con le Famiglie stabiliti negli orari di ricevimento;
- Informativa mediata dai docenti;
- Informativa mediata dal personale di segreteria;
- assemblea dei genitori
- Informativa ad personam (comunicazioni alle famiglie) utilizzando i canali di posta ordinaria, posta elettronica;
- incontri/riunioni;
- CdC – Cdl;
- sito web;

Gli "utenti", interni ed esterni, inoltre, vengono costantemente aggiornati sui cambiamenti più importanti nell'ambito di organizzazione, nuovi servizi, sistema gestione qualità, progetti ed attività dell'Istituto come previsto nella procedura PR 003 Comunicazione interna.

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

7.3.1 Guida Generale

Le attività di progettazione e sviluppo del servizio formativo relative alla progettazione curriculare ed extracurriculare vengono pianificate e a riguardo se ne definiscono:

1. le fasi di sviluppo
2. gli elementi in ingresso, in uscita, i controlli, le verifiche e i documenti con i quali vengono registrate le varie fasi di progettazione.

Le attività di progettazione e sviluppo vengono eseguite dal Dirigente Scolastico, dal Personale Docente e dagli Organi Collegiali.

L'attività di pianificazione e sviluppo è supportata da progetti in cui vengono definiti in modo chiaro le responsabilità relative alla progettazione/programmazione.

Per garantire il controllo delle attività di progettazione, l'Istituto:

- nomina un responsabile del progetto;
- pianifica le singole fasi del progetto (tempi, modalità organizzative, dati in ingresso come rilevazioni di base o requisiti);
- definisce le risorse necessarie in termini di personale, strutture e materiali;
- fissa le modalità di erogazione dell'attività formativa, nonché le fasi e le modalità di controllo;
- definisce le fasi di verifica della progettazione e di riesame del progetto;
- precisa i criteri di valutazione delle prestazioni, dell'affidabilità, della sicurezza del servizio offerto
- stabilisce le responsabilità e i flussi informativi sia interni, sia esterni all'Istituto.

L'Istituto utilizza una modulistica unica per la gestione dei progetti sebbene adattata alla complessità del progetto stesso.

7.3.2. ELEMENTI IN ENTRATA E IN USCITA DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La progettazione è preceduta da una attività di raccolta dati, da cui prende il via la Pianificazione dell'Offerta Formativa. Questi elementi che il Dirigente Scolastico, il Personale Docente e gli Organi Collegiali prendono a riferimento si riferiscono prevalentemente alle esigenze e alle aspettative delle Parti Interessate.

7.3.3. RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falcetti" Apice (BN)

 <p style="text-align: center;">MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p style="text-align: center;"><i>Istituto Comprensivo Statale</i> E. Falchetti - Apice <i>Centro Territoriale Permanente</i></p> <p style="text-align: center;">Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p style="text-align: center;">Polo Qualità di Napoli</p>
--	---	---

L'eventuale riesame e la verifica della progettazione sono condotte secondo modalità definite in tempi pianificati, al fine di accertare la conformità dei risultati emersi nelle diverse fasi, rispetto ai requisiti stabiliti. Le registrazioni dei risultati delle verifiche e delle eventuali azioni correttive necessarie vengono conservate agli atti

L'attività di validazione è pianificata e finalizzata ad assicurare la conformità delle azioni progettate. La validazione è effettuata dal RQ e dal DS controllando le procedure seguite in fase di progettazione sulla base delle indicazioni e della documentazione prodotta dal referente del progetto.

Le modifiche riguardano ogni variazione effettiva rispetto allo stato considerato definitivo dopo la validazione. Le modifiche possono presentarsi:

- in occasione di riesami
- su segnalazioni dell'utenza
- in casi di riscontro di non conformità

Le modifiche proposte vengono analizzate dal Responsabile del progetto, se considerate valide esse costituiscono nuovi dati in ingresso alla progettazione e devono essere annotate sulla documentazione relativa in modo che sia tenuta traccia delle modifiche attuate.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

Il DSGA definisce:

- criteri e modalità di valutazione dei fornitori
- modalità degli approvvigionamenti
- le responsabilità e le competenze per la gestione degli ordini

Tutti i rapporti di approvvigionamento sono regolati da appositi contratti in cui sono specificati le condizioni e le caratteristiche dei servizi/prodotti richiesti (procedura di riferimento: PR 011 "Approvvigionamento beni e servizi").

7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

Tutte le forniture vengono commissionate ai fornitori tramite un Ordine di Acquisto. Gli acquisti delle apparecchiature sono pianificati annualmente sulla base di un budget formalmente approvato dalla Dirigenza, dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto. L'attività di Qualifica e Valutazione dei fornitori è relativa alle forniture "critiche" per la qualità del servizio, rappresentate da servizi professionali, materiali particolari, apparecchiature e software.

I fornitori sono qualificati per mezzo di una valutazione delle loro capacità di soddisfare le diverse esigenze qualitative in funzione del prodotto o del servizio fornito,; tale compito spetta [al](#) Dirigente Scolastico e al DSGA. Quando i requisiti relativi ai prodotti e ai servizi vengono considerati appropriati, essi vengono sviluppati in collaborazione con i fornitori stessi, con cui l'Istituto intende instaurare un rapporto commerciale, sono sempre preventivamente valutati e qualificati.

Come prima valutazione si prevede che tutti i fornitori storici vengano considerati come qualificati dal momento che storicamente sono stati giudicati affidabili.

Per costoro l'Istituto definisce una valutazione complessiva dell'esperienza, li inserisce negli elenchi dei fornitori qualificati e li valuta in itinere con le stesse modalità degli altri.

7.4.2 PROCESSO DI TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI FORNITORI

L'Istituto Comprensivo di Apice sceglie i propri fornitori valutando i seguenti aspetti:

- qualità e affidabilità dei prodotti;
- procedure e regole adottate dal fornitore per garantire la qualità del suo servizio;
- presenza sul mercato;
- attrezzature e materiali utilizzati;

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale

Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



Polo Qualità di
Napoli

- competenze tecniche;
- disponibilità/organizzazione;
- rapporto qualità/prezzo dei prodotti;
- rispetto dei termini di consegna.

A parità di altre condizioni, la priorità è data a chi opera sul territorio sulla base di:

- tempestività di intervento;
- promozione di collaborazioni;
- incentivazione del mercato.

Ogni fornitore/manutentore (chi ha ricevuto almeno un ordine) è monitorato attraverso l'esame dei dati qualitativi dei materiali e/o della prestazione d'opera forniti; questi dati vengono valutati, in particolare una volta all'anno, in occasione del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le informazioni per l'approvvigionamento devono descrivere i prodotti/servizi da acquistare e cioè:

- descrizione del prodotto;
- codice del prodotto;
- eventuali riferimenti a norme europee;
- caratteristiche tecniche non comprese nella descrizione del prodotto e comunque non identificate nel catalogo o dépliant del fornitore;
- quantità richiesta;
- tempi di consegna;
- luogo di consegna;
- prezzo;
- modalità di pagamento.

La descrizione del prodotto ordinato deve essere chiara ed esauriente, indicando tutti i requisiti tecnici e qualitativi richiesti.

A questo scopo, nell'ordine possono essere inseriti documenti integrativi che indicano tutte le specifiche richieste dall'Istituto.

Gli ordini e i contratti di acquisto sono emessi dal D.S. dopo l'approvazione, se prevista dalla norma, dal C.d.I.

L'Istituto Comprensivo di Apice stabilisce ed effettua i controlli di conformità ai requisiti specificati nella richiesta di approvvigionamento. E' cura dell'Assistente Amministrativo, con il supporto del Personale dell'Istituto interessato, sottoporre i prodotti approvvigionati ai controlli previsti.

VERIFICA DEL PRODOTTO ACQUISTATO

L'Istituto stabilisce ed effettua controlli sui beni inventariati per assicurare che gli stessi ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento. La prima verifica viene effettuata in accettazione e trova riscontro in un controllo visivo della merce e nella firma dell'addetto al magazzino. Se non c'è un riscontro positivo, il DSGA fa gli opportuni accertamenti. Le fatture saranno liquidate, una volta espletati i controlli e il collaudo, quando richiesto, compatibilmente con la situazione di cassa della scuola, secondo le modalità - tipo di pagamento e data di scadenza che vengono concordate con le singole ditte fornitrici e che sono riportate sulle fatture. In allegato alla fattura di pagamento su apposita modulistica verranno apposte le firme del DS e del DSGA. Qualora il collaudo non dia responso positivo, si provvederà alla compilazione di un rapporto di non conformità, che verrà inviato al fornitore entro le 48 ore successive. In caso di beni materiali si provvede ad isolare il materiale non conforme per impedirne l'utilizzo (procedura di riferimento: PR 014 "Gestione dell'erogazione del servizio"; PR 018 "Gestione della non conformità").

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI: Tenuta sotto controllo delle attività

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)

 <p style="text-align: center;">MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p style="text-align: center;"><i>Istituto Comprensivo Statale</i> E. Falchetti - Apice <i>Centro Territoriale Permanente</i></p> <p style="text-align: center;">Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p style="text-align: center;">Polo Qualità di Napoli</p>
--	---	--

L'Istituto pianifica e svolge le attività di produzione e di erogazione dei servizi in condizioni controllate. Tali condizioni includono:

- la disponibilità delle informazioni per descrivere il servizio;
- la disponibilità di istruzioni operative, se necessario, e della relativa modulistica;
- l'utilizzazione di strumenti didattici idonei;
- la disponibilità di criteri di valutazione, di griglie di misurazione;
- l'attuazione di attività di controllo (scheda progetto, pianificazione, attività didattica);
- l'attuazione di attività di recupero, potenziamento, sostegno, orientamento ed integrazione;
- attività di tutoraggio e consulenze psicologiche (ASL)

Tutte le informazioni relative al percorso formativo sono archiviate in modo da garantire la corretta identificazione del servizio e la rintracciabilità di tutte le decisioni, attività, verifiche effettuate.

7.5.1 ATTIVITA' E REALIZZAZIONI

- Le attività didattiche curricolari sono quelle previste dai programmi ministeriali, raggruppate in ambiti. L'attività curricolare viene svolta dai docenti durante l'orario scolastico predisposto conformemente alle disposizioni ministeriali. Le attività sono integrate dal recupero e dal sostegno.

ATTIVITÀ DI AMPLIAMENTO OFFERTA FORMATIVA

Comprende tutte le attività non previste nel piano di studi ministeriale e che vengono proposte come integrative all'attività formativa.

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Progetto Trinity</i> • <i>Strumento musicale</i> • <i>Progetto Inglese (sc. dell'Infanzia)</i> • <i>Progetto Accoglienza, Continuità e Orientamento (nei tre ordini di scuola)</i> • <i>Prevenzione e difficoltà di apprendimento</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>EDA – Corsi di Educazione Permanente</i> • <i>Lingua Inglese</i> • <i>Informatica</i> • <i>Pittura</i> • <i>Educazione Alimentare</i> • <i>Conseguimento della Licenza Media</i>
--	--

SERVIZI COMPLEMENTARI

I servizi complementari sono una serie di servizi indispensabili per completare l'offerta:

- il centralino
- la segreteria
- la biblioteca
- il trasporto

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)



MIUR
**Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale**

*Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente*

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



**Polo Qualità di
Napoli**

- la mensa

Fanno parte del servizio erogato anche gli incontri di natura collegiale o individuale con le famiglie.

I servizi erogati dall'Istituto garantiscono all'utenza la sicurezza, la comunicazione e il trattamento dei dati sensibili nel pieno rispetto della normativa vigente.

I servizi relativi alle attività facoltative sono messi a disposizione degli alunni e delle famiglie su richiesta specifica.

La qualità dell'educazione/istruzione/formazione viene valutata attraverso i risultati scolastici dei singoli allievi.

La realizzazione dell'attività didattica si svolge secondo le seguenti fasi:

- programmazione annuale specificando obiettivi e metodologie adottate
- calendarizzazione delle attività didattiche curricolari ed extracurricolari
- socializzazione del Piano dell'Offerta Formativa

L'erogazione dei servizi formativi viene tenuta sotto controllo da un'attenta pianificazione e validazione.

Il servizio formativo e tutte le attività previste nel POF sono ritenuti validati dal Personale Docente e dagli Organi Collegiali interessati nel momento in cui verificano il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattiche ed educative stabilite nello stesso.

L'Istituto, inoltre, si preoccupa di verificare il grado di soddisfazione degli utenti, attraverso la somministrazione di interviste, questionari e indagini, che consentono, tra l'altro, la validazione del servizio erogato e permettono di mettere in atto attività di miglioramento del sistema

Procedura di riferimento: 005 "Uscite didattiche e viaggi d'istruzione"

7.5.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

L'Istituto Comprensivo di Apice identifica tutti i servizi erogati attraverso:

- Piani di lavoro di ogni singolo docente
- Registri di classe
- Test/verifiche
- Registri dei docenti
- Verbali degli incontri
- Relazione del lavoro svolto, elaborata da ogni singolo docente con incarico e ruolo
- Registrazioni dei singoli servizi complementari.

Ogni servizio è identificato attraverso una codificazione univoca che impedisce eventuali errori e permette di rintracciare sempre la fonte di qualsiasi documento o comunicazione formale.

La rintracciabilità dei materiali o prodotti è la capacità di ricostruire la storia dei beni, dei processi e dei controlli eseguiti.

Questa finalità è realizzabile grazie ad una adeguata gestione e archiviazione dei documenti personali (iscrizioni, corrispondenze, verbali di riunione, documentazione amministrativa, materiale informativo).

Al fine di consentire la necessaria rintracciabilità di tutti i prodotti e apparecchiature acquistate, ogni articolo è contrassegnato con una **identificazione permanente** attraverso l'indicazione di un codice.

7.5.3 PROPRIETÀ DEL CLIENTE

L'Istituto IC Falchetti garantisce l'integrità e la conservazione dei documenti di carattere personale forniti dagli studenti e dalle famiglie in fase di iscrizione e di tutti i dati relativi all'andamento scolastico degli studenti.

Al fine di adempiere al D.Lgs 196/2003 l'IC di Apice garantisce la tutela dei dati sensibili attraverso un controllo dei dati su supporto magnetico e/o cartaceo..L'IC prima di iniziare qualsiasi attività verifica tutte le attrezzature, i materiali e le risorse fornite dagli Enti finanziatori.

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)

 <p>MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p><i>Istituto Comprensivo Statale E. Falchetti - Apice</i> <i>Centro Territoriale Permanente</i></p> <p>Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
--	--	--

Qualora documenti o beni di proprietà degli Enti esterni dovessero andare smarriti, deteriorati o danneggiati, il DS provvede prontamente a comunicare al cliente tale evento e a concordare le modalità di ripristino della situazione conforme

7.5.4 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

L'Istituto garantisce l'integrità e la conservazione dei documenti e dei materiali in tutte le fasi delle attività di erogazione del servizio.

I consegnatari delle diverse aree e discipline provvedono a prendere in carico il materiale inventariato e ad effettuarne la registrazione su apposita scheda di consegna materiale, nella quale sono individuati il modo e il luogo più idoneo a preservare il materiale da possibili sparizioni o danneggiamenti. Il materiale di facile consumo per laboratori o esercitazioni didattiche è assegnato ai docenti che ne fanno richiesta.

Procedure di riferimento:

- PR 008 GESTIONE DOCUMENTI
- PR 009 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

L'Istituto esegue il monitoraggio e la misurazione del servizio erogato:

- con le attività di Customer Satisfaction

I dati relativi ai diversi settori indagati con la customer vengono analizzati e i risultati sottoposti ad una lettura incrociata allo scopo di determinarne la congruenza o indicarne l'incongruenza;

- con il monitoraggio dei risultati scolastici degli alunni

L'Istituto utilizza strumenti, quali test riconosciuti a livello nazionale che consentono la misura e l'analisi del livello di apprendimento degli allievi. Gli strumenti di valutazione utilizzati per monitorare i risultati conseguiti dagli alunni all'interno del percorso vengono concordati, condivisi e definiti per classi parallele durante la programmazione annuale delle discipline, pertanto, ogni anno vengono riviste, analizzate e se necessario modificate prima di inserirle nel POF.

Questi strumenti, che costituiscono gli indicatori di qualità del servizio, vengono impiegati secondo una pianificazione annuale in modo da poter rilevare i fattori critici dell'intero processo di erogazione.



MIUR
**Ufficio Scolastico Regionale per
la
Campania
Direzione Generale**

*Istituto Comprensivo Statale
E. Falchetti - Apice
Centro Territoriale Permanente*

Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di
primo grado.
Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.-
fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web-
<http://www.icapice.it>



**Polo Qualità di
Napoli**

CAPITOLO 8

MISURA, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 Guida generale

8.2 Monitoraggi e misurazioni

8.2.1 Monitoraggio e misurazioni delle prestazioni del sistema

8.2.2 Monitoraggio e misurazione dei processi

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

8.2.4 Monitoraggio e misurazione della soddisfazione delle parti
interessate

8.2.5 VERIFICHE ISPETTIVE

8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

8.4 Analisi dei dati

8.5 Miglioramento

8.5.1 Generalità

8.5.2 Azioni correttive

8.5.3 Prevenzione delle perdite

8.5.4 Miglioramento dell'organizzazione

 <p style="text-align: center;">MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p style="text-align: center;"><i>Istituto Comprensivo Statale</i> E. Falchetti - Apice <i>Centro Territoriale Permanente</i></p> <p style="text-align: center;">Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p style="text-align: center;">Polo Qualità di Napoli</p>
--	---	---

8.1 GUIDA GENERALE

Scopo del capitolo è di descrivere come l'Istituto Falchetti, organizza ed esercita il controllo sulla qualità del servizio e dei suoi processi, come analizza tali dati e come mette in atto le azioni per garantire il costante miglioramento del SGQ e dei relativi servizi.

L'Istituto pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità dei servizi ai requisiti formulati per ogni processo
- assicurare la conformità del SGQ
- migliorare in modo continuo l'efficacia del SGQ

Il monitoraggio avviene per mezzo del software "Diametro", fornito dal Polo Qualità di Napoli.

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

L'Istituto Comprensivo individua e definisce il processo di misurazione, analisi e miglioramento quale strumento per la gestione della qualità del servizio erogato, in merito alle attività curricolari ed extracurricolari; pertanto la sistematica valutazione del funzionamento dei processi rappresenta la fonte dalla quale cogliere e attivare le opportunità di miglioramento. Il sistema di monitoraggio agisce mediante:

- 1 la misurazione del livello di soddisfazione delle parti Interessate (alunni, famiglie ed altri eventuali portatori di interesse);
- 2 *il rilevamento dei* servizi e dei processi,
- 3 l'esecuzione di verifiche ispettive interne sul sistema di gestione secondo i dettami della norma UNI EN ISO 19011: 2003.

Procedura di riferimento: PR 009 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni".

8.2.1 MONITORAGGIO E MISURAZIONI DELLE PRESTAZIONI DEL SISTEMA

La Direzione dell'Istituto Comprensivo di Apice ha adottato un sistema di monitoraggio che valuti il grado di soddisfazione dell'utente in rapporto alla qualità del servizio fornitogli e al rapporto esistente fra l'utenza e la scuola.

Il monitoraggio della soddisfazione dell'utente è effettuato tramite la somministrazione dei **Questionari di Gradimento Alunni, Famiglie e Docenti** in itinere e alla fine dell'anno scolastico, attraverso i quali viene accertato il grado di qualità percepita dalle diverse utenze in merito ai servizi erogati (es. insegnamento, docenza, clima e materiale didattico); la distribuzione e successiva analisi dei questionari è affidata ai responsabili del Settore Qualità, delle varie funzioni strumentali e al Dirigente Scolastico. L'esito dei questionari è analizzato utilizzando opportune tecniche statistiche. In sede di Riesame è valutata anche l'efficacia degli stessi questionari.

8.2.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

L'efficienza e l'efficacia dei processi sono misurate da appositi indicatori. La misurazione ed analisi è svolta dai responsabili delle singole funzioni mentre l'analisi è demandata ai RGQ in collaborazione con lo staff della Qualità. I risultati sono valutati in sede di Riesame della Direzione dove si stabiliscono le eventuali azioni correttive atte a migliorare il processo.

8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI

L'Istituto effettua controlli e misurazioni documentati per valutare l'apprendimento degli allievi e la loro capacità di erogazione del servizio, tramite controlli iniziali, intermedi e finali. Sono pianificati controlli sistematici per verificare se il percorso formativo soddisfa l'esigenza dell'utenza. Le modalità di misurazioni si differenziano a seconda della tipologia di servizio: attività didattica d'istituto e attività

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)

 <p style="text-align: center;">MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p style="text-align: center;"><i>Istituto Comprensivo Statale</i> E. Falchetti - Apice <i>Centro Territoriale Permanente</i></p> <p style="text-align: center;">Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p style="text-align: center;">Polo Qualità di Napoli</p>
--	---	---

finanziate. Per quanto riguarda l'attività curriculare spetta ai docenti, in fase di programmazione annuale, definire: le modalità di effettuazione delle verifiche, i criteri di valutazione, i tempi di realizzazione. Questi controlli scaturiscono da attività volte al sostegno/recupero degli allievi che si trovano in difficoltà, al potenziamento delle eccellenze, al miglioramento di erogazione del servizio. Qualora non si realizzino gli obiettivi programmati se ne discute in sede al consiglio di classe/interclasse/intersezione. Nel caso di corsi extracurricolari il responsabile del progetto compila la scheda di progetto secondo tempi e modalità indicati in precedenza, indica le modalità di verifica, appronta gli strumenti del monitoraggio e, al termine del corso, compila la scheda di Relazione finale utile per la rilevazione dei punti di forza e di debolezza del corso.

8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE

Per misurare il gradimento dei servizi erogati e per testare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alle aspettative iniziali, l'istituto utilizza come strumenti più immediati:

- questionari di valutazione atti a misurare la soddisfazione degli studenti, delle famiglie, di un'utenza esterna alla scuola, che ha partecipato a corsi promossi e/o gestiti dalla scuola
- monitoraggi rivolti ai docenti per valutare la loro percezione sul servizio offerto
- le attività di comunicazione con l'utenza, che raccolgono richieste, reclami, proposte, aspettative.

Tutto ciò viene analizzato e valutato in ambito di Riesame della Direzione, dal quale scaturiscono le azioni preventive e correttive e le azioni di miglioramento necessarie a raggiungere un maggior grado di soddisfazione dell'utenza.

8.2.5 VERIFICHE ISPETTIVE

Le verifiche interne hanno lo scopo di verificare il funzionamento del sistema, la conformità alla norma UNI ISO 9001: 2000 e alle strategie decise dall'Istituto, la sua applicazione e la sua efficacia. La programmazione e la pianificazione degli audit sono di competenza dello Staff della Qualità l'esecuzione degli stessi è a cura dei 2 RGQ .

Le verifiche sono effettuate secondo quanto stabilito dal piano interno degli audit. Possono, se necessario essere realizzati audit non programmati, nel momento in cui se ne ravvisi la necessità, per stabilire azioni che vadano a migliorare il SGQ. Le verifiche saranno effettuate su evidenze oggettive. I rapporti di audit con i risultati delle verifiche sono trasmesse al DS e distribuite a tutti i soggetti sottoposti a verifica.

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

L'Istituto ha definito specifiche modalità di controllo e trattamento del servizio non conforme, relativamente agli ambiti operativi e di valutazione delle prestazioni dirette ed indirette.

Identificazione dei servizi non conformi

Le non conformità possono essere differenziate in quattro categorie in funzione del momento di rilevazione e in particolare:

- durante il processo di erogazione della formazione
- in fase di analisi della soddisfazione del cliente
- successivamente all'erogazione, attraverso un reclamo del cliente

L'apertura di un rapporto di non conformità può essere richiesta al RGQ da: allievi, docenti, segreteria, organi competenti (funzioni strumentali, coordinatori, responsabili).

Le procedure di riferimento sono la PR 014 "Gestione dell'erogazione del servizio" e la PR 018 "Gestione della non conformità".

 <p style="text-align: center;">MIUR Ufficio Scolastico Regionale per la Campania Direzione Generale</p>	<p style="text-align: center;"><i>Istituto Comprensivo Statale</i> E. Falchetti - Apice <i>Centro Territoriale Permanente</i></p> <p style="text-align: center;">Scuola dell' Infanzia , Primaria e Secondaria di primo grado. Piazza della Sapienza –82021 APICE (BN) - Tel.- fax- 0824-922063- C.M. BNIC81700B- Web- http://www.icapice.it</p>	 <p style="text-align: center;">Polo Qualità di Napoli</p>
--	---	--

8.4 ANALISI DEI DATI

L'istituto Falchetti predispone opportune modalità per la ricerca statistica delle cause delle non conformità rilevate e potenziali, per l'identificazione e attuazione di azioni correttive e preventive e per la predisposizione di azioni di miglioramento.

I dati raccolti si riferiscono alla soddisfazione del cliente, alla conformità, ai requisiti dei servizi, alle caratteristiche dell'andamento dei processi, alla valutazione dei fornitori. I dati disponibili vengono organizzati in modo tale da consentire il calcolo e l'estrazione delle informazioni necessarie all'analisi del servizio erogato. Naturalmente le funzioni strumentali interessate all'attività di raccolta dei dati sono anche responsabili della fase di elaborazione degli stessi. La frequenza di elaborazione è variabile in funzione dell'attività e del risultato che si desidera ottenere, a tal fine possono venire impiegati strumenti statistici di base, le rappresentazioni grafiche, l'analisi dei trend e l'analisi di causa-effetto specialmente nell'ambito nella comprensione di fenomeni anomali e non conformi rispetto agli standard da erogare. Procedura di riferimento PR 008 "Gestione documenti".

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 GENERALITA'

L'Istituto al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza del Sistema Qualità, la propria specificità e la propria immagine, individua azioni di miglioramento

8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

Per azioni correttive si intende un intervento mirato all'individuazione e alla rimozione delle cause che hanno generato non conformità.

Le azioni correttive possono essere generate da:

- non conformità riscontrate durante l'erogazione del servizio
- esiti della valutazione sull'andamento del servizio erogato (customer satisfaction)
- non conformità emerse in sede di valutazione dei fornitori
- risultati degli audit interni .

8.5.3 PREVENZIONE DELLE PERDITE

Per azione preventiva L'Istituto E.Falchetti intende un'azione intrapresa allo scopo di eliminare le cause potenziali di una non conformità ipotetica e per prevenirne il verificarsi.La PGQ indica le modalità di:

- individuazione delle non conformità potenziali e delle loro cause
- valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità
- individuazione e l'attuazione delle azioni attuate
- riesame delle azioni preventive attuate

8.5.4 MIGLIORAMENTO CONTINUO DELL'ORGANIZZAZIONE

Il processo di miglioramento viene gestito tenendo conto:

- dei bisogni e delle esigenze del bacino di utenza;
- dei livelli di miglioramento in riferimento alle prestazioni dei processi;
- di eventuali modifiche e ampliamenti al fine di creare o ampliare nuovi servizi per la soddisfazione dei clienti.

La pianificazione per il miglioramento viene attuata quando vengono definite situazioni non conformi o comunque tali da inficiare negativamente la qualità del lavoro, oppure in occasione di possibili opportunità rilevate nel corso del monitoraggio dei processi, attraverso azioni correttive e preventive.

Questo Manuale è di proprietà dell' Istituto Comprensivo "E. Falchetti" Apice (BN)