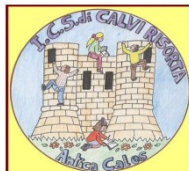




Ministero
dell'Istruzione,
dell'Università, della
Ricerca
U.S.R. per la
Campania
Direzione Generale



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA
Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829
PEC: CEIC82200X@istruzione.it
C.F. 93044320617
www.iccales.gov.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 1 di 22
Revisione n° 04 – a.s. 2014/15

Capitolo 7
Gestione dei processi

CAPITOLO 7

GESTIONE DEI PROCESSI

7.1 Generalità

7.2 Pianificazione e controllo dei processi

7.3 Responsabilità ed autorità relative ai processi

| FASI | REDAZIONE | APPROVAZIONE | LEGITTIMAZIONE |
|------------|-------------------|--------------------------|----------------------------------|
| FUNZIONI | RQS | Dirigente Scolastico | Responsabile Polo Qualità Napoli |
| NOMINATIVO | Rosalba De Biasio | Assunta Adriana Roviello | Angela Orabona |
| DATA | 8/04/2015 | 13/04/15 | |
| FIRMA | | | |

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRESIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità di Napoli</p> |
| <p>Capitolo 7 Gestione dei processi</p> | | <p>Pagina 2 di 22 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |

7.1 GENERALITA'

Nel presente capitolo sono descritte le modalità con le quali l'Istituto Comprensivo Statale di Calvi Risorta gestisce i processi specifici funzionali al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi individuati.

Finalità delle azioni descritte è quella di garantire e di migliorare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni dell'Istituto: nell'ambito di esse l'Istituto Statale di Calvi Risorta identifica come area prioritaria ed orientante quella riguardante le azioni didattiche e formative.

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

L'approccio per processi prevede le seguenti azioni:

- vengono individuate delle sequenze di attività (processi) finalizzate a realizzare specifici servizi (output), attraverso la trasformazione di elementi in ingresso (input); in particolare, vengono identificati i processi di realizzazione dei servizi finali rivolti agli utenti della scuola ed i processi ausiliari o trasversali, tipicamente rivolti al personale interno, comunque necessari per garantire la qualità progettata dei servizi finali e soddisfazione di tutte le PI;
- vengono identificati i collegamenti tra i processi identificati;
- tali processi vengono descritti e regolati (quando occorre, attraverso apposite procedure o istruzioni), per garantirne un'adeguata efficacia, efficienza e qualità;
- viene attribuita una specifica responsabilità dell'efficacia, efficienza e qualità di ciascun passo del processo, ma anche dell'intero processo, a persone adeguatamente formate e qualificate;
- a tal fine, viene garantito, a cura del responsabile della qualità, un adeguato insieme di azioni programmate di verifica e di monitoraggio, anche tramite la

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRESIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità di Napoli</p> |
| | <p>Capitolo 7 Gestione dei processi</p> | <p>Pagina 3 di 22 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |

misurazione di specifici "indicatori statistici", e la comunicazione dei risultati a coloro che operano lungo il processo;

- vengono effettuate prontamente azioni di trattamento delle non conformità e di prevenzione eventualmente emerse da reclami, verifiche e monitoraggi "interni" e da verifiche ispettive "esterne" al processo, al fine di correggere gli errori e conseguire al meglio possibile gli obiettivi di qualità del processo;
- vengono attivate azioni di miglioramento - in particolare, ove reclami e/o monitoraggi "interni" ed "esterni" rivelino carenze significative di qualità o di efficienza ed al fine di evitare il ripetersi o l'insorgenza di non conformità - attraverso processi di "problem solving", effettuati competentemente e con il coinvolgimento di coloro che operano lungo il processo.

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

Nell'approccio sistemico alla gestione:

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

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

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRESIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it C.F. 93044320617 www.iccales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità di Napoli</p> |
| <p>Capitolo 7 Gestione dei processi</p> | | <p>Pagina 4 di 22 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |

Punti da trattare secondo le specificità dell'Istituto.

- Individuazione delle modalità e delle responsabilità e ruoli nella fase di identificazione dei processi
- Individuazione delle modalità di verifica e validazione dei risultati
- Individuazione delle informazioni e dei dati relativi ai processi.

7.2 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI

Per costruire l'approccio sistemico per processi l'Istituto Statale di Calvi Risorta ha intrapreso le seguenti azioni:

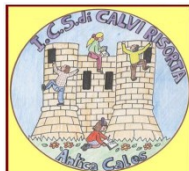
- Analisi del contesto
- Analisi *del* trend delle iscrizioni, della frequenza e delle valutazioni finali
- Analisi delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate
- *Identificazione* ed esplicitazione delle finalità e degli obiettivi da conseguire in relazione alla legislazione italiana ed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

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

I processi individuati e formalizzati sono così schematizzati:



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



ISTITUTO COMPRESIVO STATALE
Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA
Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829
PEC: CEIC82200X@istruzione.it
C.F. 93044320617
www.icscales.gov.it



Polo Qualità
di Napoli



Pagina 5 di 22
Revisione n° 04 – a.s. 2014/15

Capitolo 7
Gestione dei processi

| | Macroprocesso | processo |
|----------------------|---|--|
| PROCESSI PRINCIPALI | PROGETTAZIONE PIANIFICAZIONE SERVIZIO FORMATIVO | E DEL |
| | | INDIVIDUAZIONE DEI BISOGNI DELLE PARTI INTERESSATE |
| | | DECLINAZIONE DEGLI INPUT DELLA NORMATIVA ITALIANE ED EUROPEA |
| | EROGAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO | STESURA DEL POF |
| | | PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO |
| | | ALLOCAZIONE DELLE RISORSE |
| PROCESSI DI SUPPORTO | GOVERNANCE DEL SISTEMA | IMPLEMENTAZIONE DELLE ATTIVITA' DI DIDATTICA CURRICOLARE, EXTRACURRICOLARE, ORIENTAMENTO |
| | | MONITORAGGIO, MISURAZIONE E RIESAME DEGLI ESITI |
| | | GESTIONE DELLE RISORSE UMANE |
| | | AUTOVALUTAZIONE E VALUTAZIONE D'ISTITUTO |
| | ATTIVITA' AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA | RIESAME E MIGLIORAMENTO |
| | | RICERCA E SVILUPPO |
| | | REPERIMENTO ED ACQUISIZIONE DELLE RISORSE |
| | | GESTIONE STUDENTI, PERSONALE E FORNITORI |
| | COMUNICAZIONE | GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA |
| | | COMUNICAZIONE INTERNA |
| | | COMUNICAZIONE ESTERNA |
| | | COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE |
| | | GESTIONE RAPPORTI CON L'UTENZA |

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRESIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità di Napoli</p> |
| <p>Capitolo 7 Gestione dei processi</p> | | <p>Pagina 6 di 22 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |

PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: OBIETTIVI E FINALITÀ

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

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

PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: RESPONSABILITÀ

Le responsabilità relative alle attività descritte sono così suddivise:

- il Dirigente Scolastico ha la responsabilità di:
- individuare la funzione strumentale coordinatore dell'attività di sviluppo del POF e i componenti del gruppo di lavoro sul progetto,
- nominare i docenti Responsabili della definizione e dello sviluppo delle varie iniziative previste, che saranno i Gestori di processo
- verificare e valutare le singole iniziative e globalmente il POF,
- relazionare al Collegio Docenti e al Consiglio d'Istituto relativamente ai contenuti del Progetto POF;
- il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto hanno la responsabilità di riesaminare, approvare, valutare e validare ogni anno il POF;
- il Gestore di processo POF ha la responsabilità di pianificare le attività di sviluppo per il progetto, coordinarne e documentarne le fasi di avanzamento e coordinare il gruppo di lavoro;
- il gruppo di lavoro ha la responsabilità di definire i contenuti del progetto, avvalendosi della collaborazione dei docenti interessati e di riportare quanto definito nella Carta dei Servizi e nel documento descrittivo del POF;
- i docenti incaricati hanno la responsabilità di assicurare il regolare svolgimento dei progetti/iniziative secondo quanto pianificato;
- tutti i docenti sono tenuti a conoscere le linee guida educative e formative che stanno alla base del POF ed a collaborare attivamente alla sua efficace implementazione.

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità di Napoli</p> |
| <p>Capitolo 7 Gestione dei processi</p> | | <p>Pagina 7 di 22 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |

PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: IMPLEMENTAZIONE

La progettazione e lo sviluppo dell'offerta formativa presso l'Istituto Statale di Calvi Risorta prevedono le seguenti fasi:

l'individuazione e l'assegnazione delle specifiche responsabilità incluso quelle di coordinamento,

- la pianificazione delle attività finalizzate alla definizione e allo sviluppo del POF,
- la definizione e l'analisi dei requisiti di base per lo sviluppo del "Piano",
- la definizione degli obiettivi e delle linee guida del progetto, sulla base delle priorità strategiche individuate
- la definizione e lo sviluppo delle singole iniziative sulla base degli obiettivi e delle linee guida,
- il riesame e la verifica delle iniziative singolarmente e nel loro insieme,
- la stesura dei contenuti del POF,
- il riesame e l'approvazione del POF,
- la validazione del progetto formativo,
- la gestione controllata delle modifiche al progetto formativo in itinere
- l'analisi delle opportunità di miglioramento e di innovazione.

All'inizio di un nuovo anno scolastico, il Dirigente Scolastico designa i componenti del gruppo di lavoro "Commissione P.O.F.", che propone al collegio le linee guida del piano dell'offerta formativa e successivamente la funzione responsabile del coordinamento del POF (Area 1), individuato dal Collegio dei Docenti, avrà cura di coordinare e segnalare eventuali non conformità.

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

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

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

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

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRESIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it C.F. 93044320617 www.iccales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità di Napoli</p> |
| <p>Capitolo 7 Gestione dei processi</p> | | <p>Pagina 8 di 22 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |

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

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

Individuati gli obiettivi e le linee guida del POF, sono definiti i singoli progetti/iniziativa da sviluppare.

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

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

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

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it C.F. 93044320617 www.iccales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità di Napoli</p> |
| | <p>Capitolo 7 Gestione dei processi</p> | <p>Pagina 9 di 22 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |

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

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

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

In fine, durante la riunione del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto, il POF è ulteriormente riesaminato e discusso fino ad arrivare alla sua approvazione .

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

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRESNSIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it C.F. 93044320617 www.icscscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità di Napoli</p> |
| | <p>Capitolo 7 Gestione dei processi</p> | <p>Pagina 10 di 22 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |

PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: VALIDAZIONE

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

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

PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: MODIFICHE

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

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

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRESIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it C.F. 93044320617 www.iccales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità di Napoli</p> <p>Pagina 11 di 22 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |
| <p align="center">Capitolo 7 Gestione dei processi</p> | | |

PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: OBIETTIVI E FINALITÀ

La presente sezione descrive le modalità con le quali l'Istituto Statale di Calvi Risorta

- identifica, pianifica e tiene sotto controllo le diverse fasi dei processi di realizzazione ed erogazione dei servizi offerti,
- pianifica ed esegue le attività di verifica e controllo sui servizi offerti durante tutte le fasi di erogazione degli stessi,
- pianifica ed esegue le attività di monitoraggio e verifica dei processi necessari all'erogazione dei servizi e dei relativi output,
- garantisce l'identificazione e la rintracciabilità dei servizi erogati
- individua le opportunità di miglioramento e di innovazione

al fine di assicurare il regolare svolgimento e l'erogazione dei servizi in conformità:

- alla Politica per la Qualità,
- agli obiettivi stabiliti,
- a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi,
- a quanto stabilito in fase di progettazione e sviluppo dell'offerta formativa nel apposito POF
- ai risultati di apprendimento fissati dallo standard d'istituto in relazione agli input della normativa nazionale ed europea. L'Istituto Statale di Calvi Risorta assume come riferimento dei risultati di apprendimento declinati in competenze gli Assi Culturali e le Competenze chiave dell'apprendimento (Raccomandazioni del Parlamento europeo, 2006 e 2008) e l'*European Qualification Framework (EQF)*, nel livello riferito al proprio ordine e grado.

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

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

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

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRESIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it C.F. 93044320617 www.iccales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità di Napoli</p> |
| <p>Capitolo 7 Gestione dei processi</p> | | <p>Pagina 12 di 22 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |

PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: RESPONSABILITÀ

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

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

- ❖ il Collegio Docenti è responsabile dell'impostazione generale dell'attività didattica in relazione alla definizione di obiettivi, descrittori, indicatori, criteri e strumenti di valutazione, standard d'istituto; è responsabile della definizione delle linee guida del Piano di Offerta Formativa; è responsabile della valutazione e validazione del POF;

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

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

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

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRESIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it C.F. 93044320617 www.iccales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità di Napoli</p> |
| <p>Capitolo 7 Gestione dei processi</p> | | <p>Pagina 13 di 22 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |

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

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

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

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

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

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

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRESIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità di Napoli</p> |
| <p align="center">Capitolo 7 Gestione dei processi</p> | | <p align="right">Pagina 14 di 22 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |

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

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

tenendo conto di :

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

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

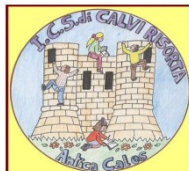
Nell'ambito delle riunioni per Dipartimento si individuano, inoltre, i sussidi didattici e loro modalità d'uso, nonché le risorse (materiali, attrezzature, competenze esterne) necessarie e per le quali proporre l'acquisto (vedi Capitolo 6 "Gestione delle risorse").

Successivamente, il Consiglio di Classe e/o di interclasse, allo scopo di adattare quanto definito nelle riunioni per Dipartimento a ciascuna classe, partendo dalla valutazione, in particolare, di:

- casi critici
- eventuali alunni diversamente abili
- numero dei ripetenti
- eventuali alunni provenienti da classi smembrate o altre scuole
- risultati test d'ingresso e/o delle prime prove
- altre note particolari (supplenze prolungate, insegnanti ancora da designare, ...) definisce, innanzitutto, nell'ambito delle competenze chiave dell'apprendimento, gli obiettivi trasversali (metodo di studio e capacità organizzativa, rispetto dei tempi di lavoro proposti, utilizzo dei materiali e strutture, ..) e i traguardi di competenza, tenendo conto della situazione di partenza della classe e dell'anno in corso.



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



ISTITUTO COMPRESIVO STATALE
Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA
Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829
PEC: CEIC82200X@istruzione.it
C.F. 93044320617
www.iccales.gov.it



Polo Qualità
di Napoli



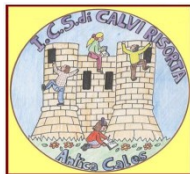
Pagina 15 di 22
Revisione n° 04 – a.s. 2014/15

Capitolo 7
Gestione dei processi

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



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



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA
Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829
PEC: CEIC82200X@istruzione.it
C.F. 93044320617
www.icscales.gov.it



Polo Qualità
di Napoli



Pagina 16 di 22
Revisione n° 04 – a.s. 2014/15

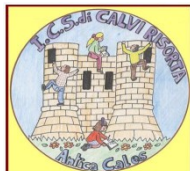
Capitolo 7
Gestione dei processi

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

| <i>Processo</i> | <i>Modalità di controllo e responsabilità</i> |
|--|---|
| Gestione delle valutazioni complessive | <p>Ciascun docente effettua le verifiche di valutazione finale del livello di apprendimento e dei traguardi di competenza degli alunni, svolte a fine trimestre/quadrimestre e a fine anno scolastico.</p> <p>Il Dirigente Scolastico, verificando ed approvando il Piano di Lavoro di ciascun docente, verifica la coerenza dei criteri e delle modalità di valutazione stabiliti dal docente con: quanto definito nella Carta dei Servizi, i criteri generali approvati dal Collegio Docenti con il P.O.F., i criteri di valutazione, gli obiettivi e le competenze da raggiungere concordate nelle riunioni di Dipartimento e le specifiche ministeriali.</p> <p>L'attestazione del controllo è evidenziata dalla firma apposta sul Piano di Lavoro da parte del Dirigente Scolastico.</p> |



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



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA
Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829
PEC: CEIC82200X@istruzione.it
C.F. 93044320617
www.iccales.gov.it



Polo Qualità
di Napoli



Pagina 17 di 22
Revisione n° 04 – a.s. 2014/15

Capitolo 7
Gestione dei processi

| <i>Processo</i> | <i>Modalità di controllo e responsabilità</i> |
|--|---|
| Gestione delle valutazioni complessive | <p>Il corretto svolgimento delle attività di valutazione complessiva degli alunni è verificato dal Dirigente Scolastico che partecipa direttamente, o tramite un suo delegato, a tutte le riunioni di scrutinio di fine periodo o di fine anno, allo scopo di assicurare l'adozione dei criteri riportati nel POF, e favorire una valutazione oggettiva ed equilibrata delle prestazioni di ogni alunno.</p> <p>La registrazione di tali controlli è documentata tramite il verbale del Consiglio di Classe/interclasse riunito per le operazioni di scrutinio e il verbale del Collegio Docenti, al quale il Dirigente Scolastico relaziona annualmente.</p> <p>Il Dirigente Scolastico verifica, inoltre, i tabelloni dei giudizi esposti a fine anno prima della loro pubblicazione.</p> |
| Gestione Progetti e/o iniziative inerenti il POF | <p>Ciascun docente incaricato come gestore di processo della gestione dell'iniziativa / progetto deve verificare e relazionare sull'efficacia di quanto svolto e sulle opportunità di miglioramento ed innovazione emerse ed eventualmente implementate.</p> <p>Sulla base delle relazioni finali e di ulteriori eventuali controlli ritenuti opportuni, il Dirigente Scolastico relaziona annualmente al Collegio Docenti in merito al corretto svolgimento delle singole iniziative / progetti previsti dal POF.</p> <p>La registrazione di tali controlli è documentata dal verbale del Collegio Docenti</p> |

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRESIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità di Napoli</p> |
| <p>Capitolo 7 Gestione dei processi</p> | | <p>Pagina 18 di 22 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |

L'Istituto Statale di Calvi Risorta effettua il monitoraggio delle prestazioni complessive dei propri processi attraverso l'individuazione e il monitoraggio di opportuni indicatori in relazione agli indicatori chiave di prestazione (cfr. Capitolo 8 del presente Manuale) agli obiettivi di miglioramento definiti (cfr. Capitolo 9 del presente Manuale); gli indicatori stabilmente identificati sono:

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

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

Per rendere costante ed efficace in termini di informazioni funzionali al riallineamento ed al miglioramento dei processi il monitoraggio della loro gestione l'Istituto individua degli indicatori di processo. Nella fattispecie si fa riferimento a quanto annualmente si redige nel documento di valutazione quadrimestrale.

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

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

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

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

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRESIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità di Napoli</p> |
| <p align="center">Capitolo 7 Gestione dei processi</p> | | <p align="right">Pagina 19 di 22 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |

| ATTIVITA' / PROCESSO | GESTORE |
|-----------------------------------|---|
| Progettazione POF | Commissione e Funzione Strumentale Area 1 |
| Erogazione POF | D.S., Staff di Dirigenza |
| Progetti extracurricolari | Responsabili di progetto |
| Controllo e verifica dei processi | D.S., Staff di Dirigenza |
| Monitoraggio, analisi e riesame | |
| Validazione delle attività | |
| Piano di Miglioramento | RQS |
| Servizi amministrativi | D.S.G.A., |
| Comunicazione | D.S., |
| Apprendimento | D.S., |
| Innovazione | D.S., Staff di Dirigenza |

I Gestori di processo :

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

7.3 RESPONSABILITA' ED AUTORITA' RELATIVE AI PROCESSI

L'Istituto Comprensivo di Calvi Risorta si è dotato di una organizzazione che tenga conto della sua dinamicità e che sia strutturata per future esigenze.

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

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

In particolare sono state prese in considerazione le seguenti funzioni:

- Direttiva
- Docente
- Non docente

Che collaborano e interagiscono con gli Organi Collegiali:

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

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità di Napoli</p> |
| | <p>Capitolo 7 Gestione dei processi</p> | <p>Pagina 20 di 22 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |

Attraverso Lettere d'incarico, destinate ai singoli collaboratori, sono assegnate dalla Direzione le varie responsabilità.

Annualmente la Direzione verifica l'attualità di tutti i documenti di assegnazione di incarichi e apporta le variazioni che ritiene più opportune in funzione delle modifiche organizzative o funzionali che si dovessero rendere necessarie per garantire la soddisfazione dei clienti/Parti Interessate, in armonia con gli obiettivi fissati nel Piano della Qualità.

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

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

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

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

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

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

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRESIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829 PEC: CEIC82200X@istruzione.it C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità di Napoli</p> |
| | <p>Capitolo 7 Gestione dei processi</p> | <p>Pagina 21 di 22 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |

✓ **RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE**

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

- Dare continuità alla missione, politiche di qualità e obiettivi generali
- Garantire il mantenimento degli standard qualitativi per il servizio fornito e tendere al loro miglioramento
- Offrire un servizio conforme ai requisiti di legge e regolamenti nazionali
- Monitorare con indicatori gli obiettivi della qualità
- Attenersi ai principi di efficienza, efficacia ed economicità di gestione
- Rispettare i criteri di tutela dell'ambiente, del posto di lavoro, dell'integrità dell'individuo
- Conformare il Sistema di Gestione per la Qualità al modello contenuto nella norma di riferimento UNI EN ISO 9004:2009
- Conformare il Sistema di Gestione per la Qualità alla normativa Regionale
- Controllare il livello di Customer Satisfaction
- Predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica del Manuale della Qualità
- Predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica delle Procedure Operative
- Coordinare le verifiche ispettive interne ed esterne del Sistema di Gestione per la Qualità
- Monitorare con indicatori tutti i processi definiti nel sistema
- Promuovere la consapevolezza dei requisiti dello studente in tutto l'Istituto.

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

✓ **DICHIARAZIONE DI AUTORITÀ.**

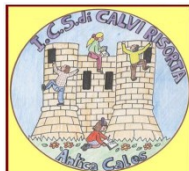
La Direzione dell'Istituto Comprensivo di Calvi Risorta delega al Responsabile Sistema Qualità, in qualità di Rappresentante della Direzione, la responsabilità di promuovere e verificare, presso tutte le funzioni dell'Istituto, le attività che influenzano la qualità dei servizi erogati.

Il Rappresentante della Direzione nella funzione di Responsabile Sistema Qualità, coadiuvato dal Team di lavoro per la Qualità (nell'IS in oggetto "Gruppo di Miglioramento), ha il compito di garantire l'adeguatezza e la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità agli standard normativi di riferimento.

Al Responsabile Sistema Qualità è garantita la sufficiente autonomia e autorità organizzativa per:



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



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA
Tel. 0823/651292 – 0823/651488 - Fax 0823/570829
PEC: CEIC82200X@istruzione.it
C.F. 93044320617
www.iccales.gov.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 22 di 22
Revisione n° 04 – a.s. 2014/15

Capitolo 7
Gestione dei processi

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

A fronte di tale delega, il Responsabile Sistema Qualità è responsabile nei confronti della Direzione del corretto funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità e all'andamento qualitativo dei processi e servizi.

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

Allegati: ORGANIGRAMMA Mod.PR.001 e FUNZIONIGRAMMA Mod.PR.002