



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

ANNO SCOLASTICO 2015/2016

MANUALE DELLA QUALITA'

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

secondo la NORMA UNI-EN ISO 9004-2009

COPIA OPERATIVA N° 1
n. b. copia controllata è una copia che viene aggiornata con continuità anche dopo la distribuzione

COPIA INFORMATIVA N° 1

EDIZIONE N° 1 EMESSA IN DATA 23/05/2016

Questo Manuale è di proprietà del
LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"

Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti anche parziali a terzi deve essere autorizzata dalla Dirigenza che lo ha approvato e ne ha curato l'emissione.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico Prof.ssa Cortellessa Erminia	Responsabile Polo Qualità Napoli Dott. ssa Angela Orabona
NOMINATIVO	Prof.ssa Fabrizio Antonietta		
NOMINATIVO	Prof.ssa Pucci Giuseppina		
DATA	23/05/2016		
FIRMA	<i>Fabrizio Antonietta</i>	IL DIRIGENTE SCOLASTICO Prof.ssa Erminia Cortellessa	<i>Angela Orabona</i>
FIRMA	<i>Giuseppina Pucci</i>	<i>Erminia Cortellessa</i>	<i>Angela Orabona</i>



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

INDICE GENERALE

2

CAPITOLO 1 - SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

1.2.1 GENERALITÀ SUL MANUALE

1.2.2 GENERALITÀ SULL'ISTITUTO

1.2.3 LE ATTIVITÀ DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI

CAPITOLO 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI

2.1 RESPONSABILITÀ

2.2 RIFERIMENTI NORMATIVI

CAPITOLO 3 – TERMINI E DEFINIZIONI

CAPITOLO 4 - GESTIRE UN'ORGANIZZAZIONE PER IL SUCCESSO DUREVOLE

4.1. GENERALITÀ

4.2. SUCCESSO DUREVOLE

4.3. IL CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.4. PARTI INTERESSATE, ESIGENZE E ASPETTATIVE

CAPITOLO 5 - STRATEGIA E POLITICA

5.1. GENERALITÀ

5.2. FORMULAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3. ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3.1 GENERALITÀ

5.3.2 PROCESSI E PRASSI

5.3.3 ATTUAZIONE

5.4. COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.4.1 GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

CAPITOLO 6 - GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 GENERALITÀ

6.2 RISORSE FINANZIARIE

6.3 PERSONE DELL'ORGANIZZAZIONE

6.3.1 GESTIONE DELLE PERSONE

6.3.2 COMPETENZA DELLE PERSONE

6.3.3 COINVOLGIMENTO E MOTIVAZIONE DELLE PERSONE

6.4 FORNITORI E PARTNER

6.4.1 GENERALITÀ

6.4.2 SCELTA, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLE CAPACITÀ DI FORNITORI E PARTNER

6.5 INFRASTRUTTURE

6.6 AMBIENTE DI LAVORO

6.7 CONOSCENZA, INFORMAZIONE E TECNOLOGIA

6.7.1 GENERALITÀ

6.7.2 CONOSCENZE

6.7.3 INFORMAZIONI

6.7.4 TECNOLOGIA

6.8 RISORSE



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

3

CAPITOLO 7 - GESTIONE DEI PROCESSI

7.1 GENERALITÀ

7.2 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI

7.3 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ RELATIVE AI PROCESSI

CAPITOLO 8 - MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E RIESAME

8.1 GENERALITÀ

8.2 MONITORAGGIO

8.3 RESPONSABILITÀ

8.3.1 *ATTIVITÀ DI CONTROLLO E PROGETTAZIONE*

8.3.2 *AUDIT INTERNO*

8.3.3 *AUTOVALUTAZIONE*

8.3.4 *BENCHMARKING*

8.4 ANALISI DELLE NON CONFORMITÀ

8.5 RISOLUZIONI DELLE NON CONFORMITÀ

CAPITOLO 9 - MIGLIORAMENTO, INNOVAZIONE ED APPRENDIMENTO

9.1. GENERALITÀ

9.2. MIGLIORAMENTO

9.3. INNOVAZIONE

9.3.1. *GENERALITÀ*

9.3.2. *APPLICAZIONE*

9.3.3. *TEMPISTICA*

9.3.4. *PROCESSO*

9.3.5. *RISCHI*

9.4. APPRENDIMENTO



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

Il Manuale della Qualità del Liceo "Leonardo da Vinci" risulta integrato delle procedure contenute nel "Manuale delle Procedure", con la seguente corrispondenza:

4

CAPITOLI MANUALE	PROCEDURE OPERATIVE
1) SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Nessuna procedura
2) RIFERIMENTI NORMATIVI	Nessuna procedura
3) TERMINI E DEFINIZIONI	Nessuna procedura
4) SUCCESSO DUREVOLE	P0.11 Accertamento e Gestione Bes
5)STRATEGIA E POLITICA	Nessuna procedura
6) GESTIONE DELLE RISORSE	P0.01 Gestione e organizzazione della documentazione del SGQ P0.02 Gestione ed organizzazione della documentazione delle registrazioni del SGQ. P0 .10 Gestione della comunicazione interna ed esterna
7) GESTIONE DEI PROCESSI	P0. 07 Gestione della documentazione didattica P0.08 Pianificazione e controllo attività didattiche P0. 09 Stesura del PTOF P0.12 Monitoraggio ingresso classi prime
8) MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E RIESAME	P0.03 Gestione degli audit interni; P0.05 Azioni preventive e correttive P0.04 Gestione delle non conformità.
9) MIGLIORAMENTO, INNOVAZIONE ED APPRENDIMENTO	PO.06 Stesura del Piano di Miglioramento



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

CAPITOLO PRIMO

"SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE"

1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

1.2.1 GENERALITÀ SUL MANUALE

1.2.2 GENERALITÀ SULL'ISTITUTO

1.2.3 LE ATTIVITÀ DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	<i>Dirigente Scolastico Prof.ssa Cortellessa Erminia</i>	<i>Responsabile Polo Qualità Napoli Dott. ssa Angela Orabona</i>
NOMINATIVO	<i>Prof.ssa Fabrizio Antonietta</i>		
NOMINATIVO	<i>Prof.ssa Pucci Giuseppina</i>		
DATA			
FIRMA			



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

Il presente Manuale della Qualità, redatto in linea con la Norma ISO 9004:2009 e con la consulenza tecnica del Polo Qualità di Napoli, descrive e documenta la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità del Liceo.

Il tutto allo scopo di:

- garantire la Qualità mediante la descrizione dei processi relativi alle funzioni scolastiche, dei compiti, delle responsabilità e delle relative procedure di sistema
- coinvolgere tutto il personale nella definizione del Sistema Qualità e nel mantenimento della corrispondenza tra requisiti specificati e risultati, al fine del costante miglioramento del livello di qualità.

Il Liceo riconosce i possibili vantaggi interni ed esterni derivanti dall'implementazione di un SGQ e dalla sua delineazione nel presente manuale.

VANTAGGI VERSO L'ESTERNO:

- Miglioramento dell'immagine;
- Miglioramento dei rapporti clienti-fornitori;
- Diminuzione dei reclami e delle contestazioni;
- Maggiore omogeneità dei comportamenti di tutta l'organizzazione ;
- Migliore comprensione della struttura organizzativa.

VANTAGGI VERSO L'INTERNO:

- Miglioramento dell'organizzazione della scuola;
- Miglioramento dei flussi di responsabilità;
- Miglioramento delle comunicazioni;
- Maggiore coinvolgimento e motivazione del personale;
- Maggiore efficienza;
- Maggiore efficacia;

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

1.2.1 GENERALITÀ SUL MANUALE

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

Il Manuale della Qualità è reso pubblico all'interno dell'Istituto con l'affissione di una copia all'albo.

Tale documento include:

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



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

Il MQ rappresenta un sicuro riferimento per:

- i docenti
- il personale ATA
- gli studenti
- le famiglie
- il territorio.

Esso viene applicato ai processi di progettazione ed erogazione di servizi formativi di base, curricolari ed extracurricolari.

DOCUMENTAZIONE

La documentazione del Sistema di Gestione della Qualità deve rappresentare un utile strumento per l'organizzazione e la gestione dell'Istituto.

Comprende :

<i>Manuale della Qualità</i>	È il documento che descrive in linee generali la struttura dell'Istituto e il SGQ, fornisce gli indirizzi per l'applicazione del SGQ, individua i criteri di gestione dei processi.
<i>Documenti di sistema</i>	
<i>Procedure</i>	<p>Costituiscono con il manuale della qualità la documentazione operativa dell'Istituto, descrivono le regole dei processi più significativi al fine di garantire la fornitura di servizi conformi ai requisiti specificati, attraverso modalità gestionali e operative proprie di ogni area presa in considerazione e riportano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i responsabili dell'esecuzione (CHI) ; - le azioni da eseguire (COSA); - come eseguirle (COME) ; - il luogo di esecuzione (DOVE) ; - il momento e la frequenza dell'esecuzione (QUANDO) ; - il motivo dell'esecuzione (PERCHE').L'elenco è conservato dal Responsabile SGQ ed è aggiornato annualmente. <p>Le procedure documentate devono contenere:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SCOPO 2. CAMPO DI APPLICAZIONE 3. RESPONSABILITÀ 4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ 5. INDICATORI DI PROCESSO 6. RIFERIMENTI 7. ARCHIVIAZIONE 8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI 9. ALLEGATI
<i>Istruzioni</i>	Sono documenti che trattano in modo dettagliato le attività citate nelle procedure e che permettono a tutto il personale di svolgere in modo professionale le proprie mansioni L'elenco è conservato dal Responsabile SGQ ed è aggiornato annualmente.
<i>Documenti di registrazione</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documenti del SGQ: finalizzati alla dimostrazione della conformità ed efficacia dell'applicazione del SGQ. 2. Documenti per il riesame: questionari, risultati verifiche ispettive, monitoraggi, reclami, ecc. 3. Documenti relativi alle attività: registri (personali, di classe, dei corsi di recupero, dei laboratori, di dipartimento e di scrutinio ...), piani di lavoro,



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

	compiti in classe. 4. Modulistica, comprende documenti di sistema che possono essere richiamati nel Manuale o in Procedure, con cui l'Istituto fornisce evidenza dell'applicazione del SGQ.
<i>Documenti di origine interna</i>	Assicurano un efficace funzionamento del SGQ: PTOF, Piano Annuale, Regolamento di Istituto, Regolamenti dei laboratori, Contrattazione Integrativa, Comunicati interni, Deleghe, Nomine, Carta dei Servizi, Piano della sicurezza, Piano di formazione e aggiornamento. PdM. Fascicoli personali
<i>Documenti di origine esterna</i>	Attinenti al SGQ. Leggi, circolari e decreti. Norme UNI. Contratti di lavoro. Gazzetta Ufficiale. Intranet Ministero, TFR, CCNL
<i>Documenti contrattuali</i>	Contratti di fornitura Contratti di prestazione d'opera

Le procedure possono essere documentate, oppure no.

Procedure documentate

Le procedure documentate o scritte, essendo dei documenti di gestione della qualità, devono riportare:

- data di emissione
- Identificazione della loro revisione – eventualmente edizione
- Responsabilità della loro gestione – preparazione, verifica, approvazione e archiviazione.

Prima della loro emissione, devono essere verificate- comprese- condivise dal personale coinvolto e approvate.

I documenti richiesti dal Sistema di Gestione per la Qualità devono essere tenuti sotto controllo.

Deve essere predisposta una procedura documentata che stabilisca le modalità necessarie per:

- approvare i documenti, circa l'adeguatezza, prima della loro emissione
- riesaminare, aggiornare (quando necessario) e riapprovare i documenti stessi
- assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti
- assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzazione
- assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili
- assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata
- prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti ed adottare una loro adeguata identificazione qualora siano da conservare per qualsiasi scopo.

Le figure interessate allo sviluppo e al mantenimento di un corretto sistema di gestione della documentazione sono:

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

La modifica di una Sezione del Manuale della Qualità, di una Procedura o di una Istruzione Operativa, comporta un cambiamento dello stato di revisione del documento. La revisione di una sezione del manuale comporta automaticamente la variazione del numero di revisione del manuale. Il manuale è revisionato annualmente insieme al PTOF, in quanto la progettualità, lo sviluppo, il funzionigramma e alcuni processi sono o possono essere suscettibili di variazioni in rispondenza al mutamento di contesto, alle aspettative e ai bisogni, alla normativa.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



Polo Qualità
Di Napoli

Gestione dei documenti

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

Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le registrazioni devono essere predisposte e conservate per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità.

Le registrazioni devono rimanere leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili.

Deve essere predisposta una procedura documentata per stabilire le modalità necessarie per

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

1.2.2 GENERALITA' SULL'ISTITUTO

Dati anagrafici

<i>Intitolazione</i>	LICEO SCIENTIFICO STATALE "LEONARDO DA VINCI"
<i>codice meccanografico</i>	CEPS060008
<i>Codice. Fiscale</i>	
<i>SEDE</i>	Via Roma,66 Vairano Patenora / Scalo (Ce)
<i>e-mail</i>	Ceps060008 @istruzione.it
<i>Indirizzo web</i>	www.liceodivairano.it
<i>Dirigente Scolastico</i>	Erminia Cortellessa

Il Liceo "**Leonardo da Vinci**" è ubicato nel comune di Vairano Patenora /Scalo, centro dell'Alto Casertano, situato a 168 m s.l.m., con un'estensione territoriale di 43,52 Km² ed una popolazione di circa 6649 abitanti.

L'Istituto accoglie alunni provenienti anche dai distretti e dalle province limitrofi.

Gli ambienti di provenienza degli alunni dell'Istituto sono economicamente, socialmente e culturalmente eterogenei.

L'economia locale si basa prevalentemente su attività terziarie (ristorazione ed aziende lattiero- casearie), su un'economia agricola (produzione di frutta, in particolar modo: pesche, mele, nocciole) sulla piccola imprenditoria a conduzione familiare; si annoverano aziende di rilievo come lo Stabilimento "Ferrarelle" di Riardo.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

Vairano Patenora si trova in un contesto ambientalismo notevole, considerata la vicinanza di aree protette come: il Parco Regionale di Roccamofina e Foce del Garigliano, il Parco del Matese e il Parco Sorgenti di Riardo. Per questo motivo, con la cura delle Istituzioni, tutta la zona dell'Alto Casertano può avere uno sviluppo economico legato al turismo, considerevole.

10

Questo aspetto risulta suffragato anche dalla presenza di siti archeologici e storici presenti nel comune : Borgo Medievale , Abbazia Cistercense della Ferrara, la Taverna della Catena (luogo dello storico incontro tra G. Garibaldi e Vittorio Emanuele II del 1860, il Palazzone, ecc.). Anche nei comuni vicini si rilevano testimonianze archeologiche e paleontologiche importanti: il Teatro S. Nicola a Pietravairano, Le "Ciampate del diavolo" a Tora, il Teatro Romano a Teano; tutte splendide mete per il turismo culturale, poco valorizzate dalle Amministrazioni comunali e attualmente potenzialità non pienamente espresse. Il centro è attraversato dal tracciato dell'antica via Latina (attuale via Casilina) ed è crocevia tra centri urbani in espansione quali Caserta, Cassino ed Isernia (sedi universitarie alle quali affluiscono parte dei diplomati dell'Istituto).

L'Istituto conta complessivamente una popolazione scolastica di 869 alunni, suddivisi in 40 classi, ed un corpo docente formato da oltre cento insegnanti. |

Il background socio -culturale familiare degli studenti si colloca ad un livello medio -alto, con notevole varianza tra i diversi indirizzi dell'Istituto.

La limitata incidenza di situazioni di svantaggio socio – culturale consente alla scuola di contare su positive forme di supporto familiare al percorso formativo degli alunni e di realizzare proficue forme di cooperazione con i genitori.

I livelli medi di reddito consentono alla scuola di pianificare attività curricolari ed extracurricolari che richiedono un modesto impegno di spesa, quali viaggi d'istruzione, visite didattiche, partecipazione a iniziative culturali.

La scuola annovera una marginale presenza di alunni con cittadinanza non italiana; quasi tutti risultano immigrati di seconda generazione, ben integrati dal punto vista linguistico e culturale.

RISORSE UMANE

DS	1
DSGA	1
Docenti	102 organico 5 sostegno 6 potenziamento : 1- A051 1-A049 1- A025 1-A346 1-A019 1- A036
Assistenti Amministrativi	6
Assistenti Tecnici	2
Collaboratori Scolastici	11



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

POPOLAZIONE SCOLASTICA

CLASSI	INDIRIZZO	ALUNNI
4	Classico	69
7	Linguistico	135
3	Musicale	66
10	S. Tradizionale	239
6	S. Scienze Applicate	148
5	Scienze Umane	123
5	Economico -Sociale	89
40	◀ Classi Totale ▶	869

11

SPAZI E RISORSE DELLA SEDE	
UFFICI DI DIREZIONE	Ufficio Dirigente Scolastico Ufficio del Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi
UFFICI AMMINISTRATIVI	Segreteria didattica Segreteria del personale
SPAZI DIDATTICI	40 aule di lezione corredate di LIM Aule per attività extracurricolari e laboratorio musicale 1 aula magna attrezzata per la proiezione video 1 palestra
LABORATORI	2 laboratori linguistici multimediali 1 laboratorio informatico 1 laboratorio Scienze Naturali 1 laboratorio Fisica
ALTRI SPAZI	Biblioteca Sala Docenti con 8 postazioni multimediali e 1 LIM 2 campi esterni polivalenti Parcheggio di pertinenza
ALTRE RISORSE	TV COLOR con videoregistratore videoproiettore 1 punto ristoro piano terra 1 punto ristoro I piano Servizi igienici per diversamente abili. Dispositivi per superamento barriere architettoniche Scale d'emergenza Ascensore
ACCESSI AD INTERNET	Attualmente in fase di progettazione rete Lan /Wlan



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

1.2.3 LE ATTIVITÀ DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI

1.2.a Attività didattiche

Il Liceo, in aderenza alle Indicazioni Nazionali, garantisce un'offerta formativa qualificata, in linea con le richieste del territorio e degli standard di prestazione europei, in un'ottica d'interazione con le altre agenzie formative, finalizzata alla promozione dell'educazione, della convivenza civile, della crescita umana, culturale e professionale dei giovani.

12

La cultura liceale consente di approfondire e sviluppare conoscenze e abilità, maturare competenze e acquisire strumenti nelle aree:

- 1) Metodologica;
- 2) Logico – argomentativa;
- 3) Linguistica e comunicativa;
- 4) Storico- umanistica;
- 5) Scientifica, matematica e tecnologica

Gli obiettivi educativi e didattici costituiscono i risultati attesi in termini di prestazioni, sul piano cognitivo e comportamentale, che devono essere raggiunti dagli studenti nel corso dell'attività scolastica, conformemente alle finalità educative. Vengono distinti per il primo biennio, per il secondo biennio e per il quinto anno dal Collegio dei Docenti, che li adotta come orientamenti comuni per le attività pianificate nelle diverse discipline e nella programmazione dei docenti dei singoli Consigli di Classe. Tali obiettivi riguardano primariamente l'acquisizione di capacità e competenze attraverso lo studio delle varie discipline.

Il sistema educativo di istruzione e formazione del Liceo è finalizzato alla crescita e alla valorizzazione della persona umana, nel rispetto dei ritmi di apprendimento, delle differenze e dell'identità di ciascuno, nel quadro della cooperazione tra scuola, genitori e territorio in coerenza con le disposizioni in materia di autonomia e secondo i principi sanciti dalla Costituzione e dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo.

C'è, quindi, la necessità che l'azione educativa non si realizzi in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articoli in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno. La scuola si propone sul territorio come progetto culturalmente autonomo centrato sull'alunno che cresce e apprende attraverso tutte le attività inserite nel Piano dell'Offerta Formativa.

L'arricchimento e la diversificazione del percorso formativo sono finalizzati a garantire a tutti uguali opportunità di crescita culturale; per ottenere questo risultato la scuola si adopera affinché:

- ogni attività didattica sia rivolta sempre alla totalità degli alunni e delle alunne;
- nessun alunno venga escluso per motivi economici dalle attività opzionali e/o integrative del curriculum organizzate dalla scuola in orario scolastico.

Obiettivi a breve termine:

- garantire agli alunni e alle famiglie trasparenza a livello di informazione;
- operare in modo che, nel rispetto della libertà professionale dei docenti, le programmazioni di tutte le classi vengano effettuate con le stesse modalità;
- promuovere l'aggiornamento e la formazione continua in servizio del personale dell'istituto, per consentire un costante sviluppo della sua professionalità;
- garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti dalla scuola;
- garantire la qualità delle funzioni e dei compiti organizzativi e qualificanti dell'istituzione scolastica;
- Favorire l'integrazione degli alunni diversamente abili.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

Obiettivi a lungo termine:

- prevenire il fenomeno del disagio e della dispersione scolastica orientando e motivando l'alunno al fine di compensare i deficit sociali, affettivi e cognitivi, nell'ottica del raggiungimento del successo scolastico formativo;
- garantire agli alunni l'educazione alla salute, alla solidarietà e alle pari opportunità per una migliore qualità della vita scolastica;
- sviluppare una dimensione europea nella formazione promovendo negli alunni l'acquisizione di competenze chiave.

13

Per raggiungere questi risultati si promuove il concorso e la piena valorizzazione di tutti gli aspetti del lavoro scolastico:

- lo studio delle discipline in una prospettiva sistematica, storica e critica;
- la pratica dei metodi di indagine propri dei diversi ambiti disciplinari;
- l'esercizio di lettura, analisi, traduzione di testi letterari, filosofici, storici, scientifici, saggistici e di interpretazione di opere d'arte;
- l'uso costante del laboratorio per l'insegnamento delle discipline scientifiche;
- la pratica dell'argomentazione e del confronto;
- la cura di una modalità espositiva scritta ed orale corretta, pertinente, efficace e personale;
- l'uso degli strumenti multimediali a supporto dello studio e della ricerca.

L'azione didattica

Per conseguire tali obiettivi, gli insegnanti, coerentemente con quanto stabilito nel **patto formativo** e con le linee programmatiche dei Dipartimenti disciplinari, individuano, sia sul piano della singola disciplina che su quello del Consiglio di Classe, i differenti livelli di partenza cognitivi e comportamentali degli alunni, programmando i propri interventi operativi, le conseguenti strategie di verifica e i criteri di valutazione a partire dall'effettiva situazione iniziale del gruppo-classe.

Praticano una responsabile deontologia professionale, nel rispetto della personalità e della dignità di ciascuno studente e degli stili di apprendimento individuali.

Comunicano e fanno comprendere agli alunni il **progetto didattico**, esplicitando in particolare gli obiettivi, le scelte metodologiche, l'articolazione del percorso per raggiungerli e i criteri di verifica e di valutazione.

Comunicano ai genitori l'offerta formativa e favoriscono un dialogo costruttivo.

Per i quadri orario dei vari indirizzi si rimanda alle Indicazioni Ministeriali ed, in particolare, per la classe III D si rimanda al progetto di "Flessibilità organizzativa e didattica".

La scelta inclusiva della scuola e l'attenzione posta ai diversi stili cognitivi (centralità della persona-studente), esplicitate nel PTOF, nel caso particolare degli **alunni diversamente abili e BES** prevedono la struttura organizzativa e l'impianto programmatico dettati dalla L.104/92,

Legge 170/ 2010 e dalle successive integrazioni, in grado di garantirne l'effettivo esercizio del diritto allo studio e lo sviluppo delle potenzialità, nell'ottica della corresponsabilità diffusa.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

Processi Interni

14

L'Istituzione scolastica ha elaborato, visti gli esiti del RAV, visto l'Atto d'Indirizzo del D. S. , visto il PDM, per il perseguimento degli obiettivi formativi prioritari, considerando i comma 7 e 85 della legge 107/ 2015, le seguenti proposte progettuali:

PROGETTO	REFERENTE	DESCRIZIONE
"Orientare per orientare"	Prof.ssa Morone Cleonic	Definizione di un sistema di orientamento in continuità con la Scuola Secondaria di Primo Grado. Il progetto è destinato a tutti gli studenti dell'ultimo anno delle Scuole Secondarie di I° Grado dell'Alto Casertano (circa 25 Comuni) e agli studenti iscritti al primo anno dell'Istituto proponente il progetto (ri - orientamento).
"Laboratori ... Amo la scuola"	Prof.ssa Morone Cleonic	Potenziamento delle competenze nella pratica e nella cultura musicali, nell'arte, nelle tecniche di produzione e di diffusione teatrale, attraverso linguaggi specifici (musicali, artistici, teatrali); nonché nella pratica laboratoriale per le materie scientifiche
Sì, Invalsi"	Prof.sse Pucci Giuseppina/ Valentino Tania	Potenziamento delle competenze linguistiche, matematico-logiche allo scopo di rendere lo studente capace di affrontare il test con serenità, consapevole delle proprie conoscenze e competenze in larghi spaccati della cultura di base.
"Valorizzazione Eccellenze"	Prof.sse Pucci Giuseppina Valentino Tania	Innalzare e potenziare il livello culturale degli alunni, adeguandolo agli standard europei attraverso competizioni e gare
"Pubblicazioni"	Prof.sse Pucci Giuseppina/ Valentino Tania	Favorire la ricerca- azione, la scrittura, la creatività e l'espressività degli studenti in contesti multidisciplinari con l'intento di produrre: giornalino d'istituto, ecc.
"Insegnare ed imparare"	Prof.ssa Fabrizio Antonietta	Pianificare un piano di formazione in servizio per i docenti ,per concorrere allo sviluppo professionale e al rinnovamento delle modalità di insegnamento
"La buona scuola"	Prof. re Vallante Arturo Donato	Predisporre un percorso liceale tale proporre agli studenti strumenti culturali e metodologici efficaci in situazioni problematiche, attraverso la rimodulazione del monte ore di lezioni.
"Cittadinanza Attiva"	Prof.ssa Castrillo Maria	Saper esaminare criticamente la realtà per prendere coscienza del valore della persona, del significato delle strutture sociali, del rapporto con gli altri e con la società, dell'importanza della solidarietà e della comprensione delle ragioni degli altri.
"Digitalizziamoci"	Prof.ssa Iasimone Maria Concetta	Promuovere lo sviluppo delle conoscenze essenziali all'alfabetizzazione digitale, spendibili per il conseguimento della certificazione informatica.
"Progettiamo il futuro – Orientarsi dopo il liceo"	Prof. sse Perrotta Maria Luisa / Reccia Elisabetta	Sostenere gli studenti nell'individuare nella maniera più efficace il processo decisionale relativo al futuro scolastico e professionale.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

" Alternanza Scuola- Lavoro"	Prof. re Setaro Antonio	Attuazione di percorsi flessibili e personalizzati di integrazione tra formazione e mondo del lavoro per garantire agli studenti una preparazione professionale aggiornata con le esigenze del Territorio
"Potenziamento della lingua inglese"- CLIL	Prof.ssa Perrotta Maria Luisa	Introduzione al CLIL
"Potenziamento della lingua inglese"	Prof.ssa Perrotta Maria Luisa	Potenziamento competenze linguistiche
"Progetto Biblioteca"	Prof.ssa Fascitiello Ester	(Laboratorio formativo – didattico per alunni disabili) Fornire competenze per la formazione di:operatore servizio prestito bibliotecario.
" Intercultura "	Prof.ssa Giuseppina Pucci	Favorire la mobilità studentesca come forma d'arricchimento umano e culturale personale e partecipata dell'intero Istituto
" Centro Sportivo Scolastico "	Prof. Umberto Borrozzino	Programmare e all'organizzare l'attività sportiva scolastica in coerenza con quanto previsto dalle "Linee guida" emanate dal MIUR in data 02.09.09 (C.M. 4273/UFF I Direzione Centrale per lo studente).
"Il Libro Prediletto"	Prof.ssa Mariangela Semola	Potenziare le abilità di lettura con una metodologia che miri al recupero di una dimensione seduttiva del leggere. Sottolinearne l'utilità per la crescita sociale e personale dello studente sia grazie all'esperienza diretta con i testi, sia attraverso l'ascolto .

15

Partecipazione a competizioni:

Olimpiadi delle Scienze Naturali

Olimpiadi della Matematica

Certamen Peloritenum

Partecipazione Piano Lauree Scientifiche- Università degli Studi di Federico II Napoli

Risultano avviati, con il Polo Qualità di Napoli :

Percorsi di Formazione Nazionale;

- 1) Audit interni (Prof.sse Perrotta M. Luisa, Pucci Giuseppina, Valentino Tania)
- 2) Strumenti di valutazione (Prof.sse Fabrizio Antonietta, Iasimone M. Concetta, Reccia Elisabetta)
- 3) Valutare e certificare per competenze (Prof.sse Semola Mariangela, Sabatino Concetta, Paglia Maria Angelina)
- 4) Cometa Plus (Prof.ssa Fabrizio Antonietta).

Ancora, i progetti ;

- 1) "Flipped classroom" (Prof.sse Semola Mariangela, Pucci Giuseppina, Valentino Tania)
- 2) " Project Managment"(Prof.sse Castrillo Maria, Leonetti Lucia, Iasimone M.Concetta, Del Vecchio Lucia).
- 3)"Storytelling" (Prof.sse Lisi lina, Paglia Maria Angelina, De Nuccio Lia, Palumbo Adele)
- 4) "Metaplan" (Prof.sse Fabrizio Antonietta, Pucci Giuseppina)



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



Polo Qualità
Di Napoli

Per il potenziamento delle infrastrutture, risultano approvati i progetti per l'ampliamento dei laboratori di Scienze e Fisica:

ASSE II INFRASTRUTTURE PER L'ISTRUZIONE –FONDO EUROPEO DI SVILUPPO
REGIONALE (FESR) –OBIETTIVO SPECIFICO –10.8
Circolare A00DGEFID00/2810 del 15/10/2015

Per ampliamento Rete Lan / Wlan:

ASSE II INFRASTRUTTURE PER L'ISTRUZIONE –FONDO EUROPEO DI SVILUPPO
REGIONALE (FESR) –OBIETTIVO SPECIFICO –10.8
Prot. N. 2584/C18 del 18 /09 /2015.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

Alla luce delle attività realizzate dall'Istituto, viene di seguito identificato l'insieme dei macroprocessi, cioè le diverse aree all'interno delle quali si colloca ogni attività.

Ad ogni macroprocesso corrispondono alcuni processi: tutti insieme costituiscono la struttura di base dell'Istituto ed, essendo parte dello stesso sistema, sono correlati tra loro.

Per ogni macroprocesso viene individuato il responsabile e definito l'organigramma d'Istituto.

La descrizione dei vari processi si trova all'interno delle procedure di riferimento allegate al presente manuale.

17

Mapa dei Processi

Macroprocessi	Processi	Responsabili
Progettazione e pianificazione dell'offerta formativa	Individuazione delle esigenze delle parti interessate Definizione degli obiettivi generali e di apprendimento Progettazione dell'offerta formativa Pianificazione dell'offerta formativa Definizione di ruoli, responsabilità e autorità	DS Collegio Docenti FS Area Docenti Staff di Dirigenza, CdD DS e DSGA
Erogazione dell'offerta formativa	Attività didattiche curricolari Attività extracurricolari Orientamento ingresso Orientamento uscita ASL Formazione e Aggiornamento personale	Collegio Docenti Referenti di progetto I Collaboratore FS orientamento in uscita Referente ASL FS Area Docenti
Amministrazione e Servizi di supporto	Gestione degli approvvigionamenti Gestione amministrativa Relazioni esterne Gestione risorse umane Gestione infrastrutture Gestione risorse finanziarie	DS -DSGA DS -DSGA DS – Collaboratori -FS DS DS -Responsabile sicurezza DS –DSGA
Miglioramento e Qualità	Politiche e obiettivi per la qualità Gestione documenti e registrazioni Monitoraggio e Analisi dei dati Azioni correttive e preventive Gestione delle verifiche ispettive interne Gestione non conformità	DS -Referenti per la qualità Referenti per la qualità Referenti per la qualità Referenti per la qualità Referenti per la qualità DS -Referenti per la qualità
Comunicazione	Comunicazione interna Comunicazione esterna	FS (Responsabili sito web) FS (Responsabili sito web)



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

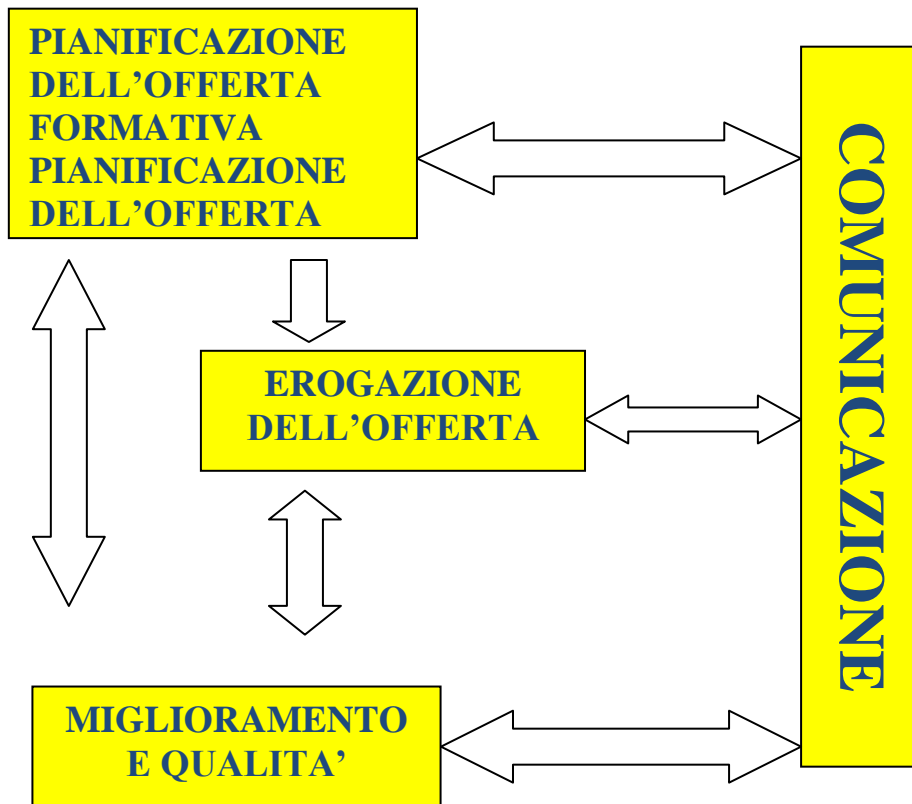
LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



Polo Qualità
Di Napoli

Le interazioni tra i macroprocessi sono così rappresentabili:





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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

CAPITOLO SECONDO

RIFERIMENTI NORMATIVI

RIFERIMENTI NORMATIVI

2.1 RESPONSABILITÀ

2.2 RIFERIMENTI NORMATIVI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	<i>RQS</i>	<i>Dirigente Scolastico Prof.ssa Cortellessa Erminia</i>	<i>Responsabile Polo Qualità Napoli Dott. ssa Angela Orabona</i>
NOMINATIVO	<i>Prof.ssa Fabrizio Antonietta</i>		
NOMINATIVO	<i>Prof.ssa Pucci Giuseppina</i>		
DATA			
FIRMA			



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

RIFERIMENTI NORMATIVI

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

Sono state inoltre considerate, per quanto di competenza, le indicazioni riportate dalle norme:

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

Il Sistema Gestione Qualità del Liceo Scientifico Statale "Leonardo da Vinci" tiene, inoltre conto anche della legislazione vigente relativa alla sicurezza, all'ambiente ed a tutte le prescrizioni di legge applicabili, tra cui:

- **Decreto Legislativo n. 297, 16 aprile 1994** "Testo unico delle disposizioni legislative in materia di istruzione" e successive modifiche
- **Direttiva Ministeriale n. 254, 21 luglio 1995** "Carta dei servizi scolastici"
- **Legge n. 675, 31 dicembre 1996** "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali"
- **Legge n. 59, 15 marzo 1997** "Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa". **Art. 21 – Autonomia istituzioni scolastiche**
- **Decreto Legislativo n. 626, 19 settembre 1994** (Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/655/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE, 90/679/CEE, 93/88/CEE, 95/63/CE, 97/42/CE, 98/24/CE, 99/38/CE, 99/92/CE, 2001/45/CE, 2003/10/CE, 2003/18/CE e 2004/40/CE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro.) "Sicurezza nei luoghi di lavoro" e successive modifiche
- **Decreto legislativo n. 81, 9 aprile 2008** - "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro"
- **Legge n. 440, 18 dicembre 1997** - "Istituzione del Fondo per l'arricchimento e l'ampliamento dell'offerta formativa e per gli interventi perequativi"
- **D.P.R. n. 275, 8 marzo 1999** "Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della legge 15 marzo 1997, n. 59"
- **Legge n. 9, 20 gennaio 1999** "Disposizioni urgenti per l'elevamento dell'obbligo di istruzione"
- **Legge n. 30, 10 febbraio 2000** "Legge Quadro in materia di Riordino dei Cicli dell'Istruzione"
- **Decreto Legislativo n.165 30 marzo 2001** "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche" - **art. 25** "Dirigenti delle istituzioni scolastiche" (Art.25-bis del d.lgs n.29 del 1993, aggiunto dall'art.1 del d.lgs n.59 del 1998; Art. 25-ter del d.lgs n.29 del 1993, aggiunto dall'art.1 del d.lgs n.59 del 1998)
- **Legge n. 53, 28 marzo 2003** - "Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale".
- **Decreto Interministeriale n. 44, 1 febbraio 2001** "Regolamento concernente le Istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche"
- **Decreto Legislativo n.196, 30 giugno 2003** - "Codice in materia di protezione dei dati personali"



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

- **Decreto Legislativo n. 77, 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, 15 aprile 2005**—*"Definizione delle norme generali sul diritto-dovere all'istruzione e alla formazione, a norma dell'articolo 2, comma 1, lettera c), della legge 28 marzo 2003, n. 53"*.
- **LEGGE n. 1, 11 gennaio 2007** - *"Disposizioni in materia di esami di Stato conclusivi dei corsi di studio di istruzione secondaria superiore e delega al Governo in materia di raccordo tra la scuola e le università"*
- **Decreto Ministeriale n. 42, 22 maggio 2007** —*"Modalità di attribuzione del credito scolastico e di recupero dei debiti formativi nei corsi di studio di istruzione secondaria superiore"*.
- **Decreto-legge n. 154, 7 ottobre 2008** *"Disposizioni urgenti per il contenimento della spesa sanitaria e in materia di regolazioni contabili con le autonomie locali", art. 3* —*"Definizione dei piani di dimensionamento delle istituzioni scolastiche rientranti nelle competenze delle regioni e degli enti locali"*
- **Decreto legge n. 137, 1 settembre 2008** *"Disposizioni urgenti in materia di istruzione e università"*
- **Decreto-legge n. 112, 25 giugno 2008** - *"Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione Tributaria"*
- **Decreto-legge n. 180, 10 novembre 2008**- *"Disposizioni urgenti per il diritto allo studio, la valorizzazione del merito e la qualità del sistema universitario e della ricerca"*
- **LEGGE n. 107, 13 luglio 2015**— *"Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti"*

21

Il Sistema Gestione Qualità del Liceo Scientifico "Leonardo da Vinci" si riferisce inoltre ai seguenti regolamenti e documenti interni:

- PTOF
- Patto di corresponsabilità educativa
- Piano di sicurezza
- Carta dei servizi
- Regolamento d'Istituto
- Regolamento assemblee d'Istituto
- Regolamento GLI
- Regolamento utilizzo aule speciali e laboratori
- Regolamento visite e viaggi d'istruzione
- Piano sicurezza Alternanza Scuola Lavoro.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



Polo Qualità
Di Napoli

CAPITOLO TERZO

TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 TERMINI E DEFINIZIONI:

3.2 SUCCESSO DUREVOLE, CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico Prof.ssa Cortellessa Erminia	Responsabile Polo Qualità Napoli Dott.ssa Angela Orabona
NOMINATIVO	Prof.ssa Fabrizio Antonietta		
NOMINATIVO	Prof.ssa Pucci Giuseppina		
DATA			
FIRMA			



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

23

I termini di base e le definizioni utilizzati in questo Manuale sono quelli definiti nella Norma ISO 9004:2009 "Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e Terminologia".

Per una migliore comprensione di alcuni termini usati si riportano le seguenti definizioni:

ATTIVITÀ CURRICULARE	Tutti gli insegnamenti previsti nel piano di studio che si svolgono in orario antimeridiano ,inseriti nel POF, approvato dal CdD.
ATTIVITÀ EXTRACURRICULARE	Attività trasversali di arricchimento inserite nel P.O.F.
AZIONE CORRETTIVA	Azione intrapresa per eliminare la causa di una Non Conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.
DATO INPUT	Elemento o dato iniziale (una situazione, un problema) che dà origine al processo
DATO OUTPUT	È il risultato finale del processo, la situazione modificata, la soluzione al problema
AZIONE PREVENTIVA	Azione per eliminare la causa di una Non Conformità potenziale, o di altre situazioni potenziali indesiderabili.
CARTA DEI SERVIZI	Documento obbligatorio per gli uffici della Pubblica Amministrazione che specifica gli standard secondo cui il servizio è offerto
CLIENTE	Organizzazione o Persona che riceve un prodotto; nel caso della scuola, il Cliente o Utente è costituito dagli studenti e dalle loro famiglie
INFRASTRUTTURA	Sistemi di mezzi ed attrezzature permanenti di un'organizzazione.
MANUALE DELLA QUALITÀ	Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione
MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ	Azioni intraprese nell'ambito di un'organizzazione per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività e dei processi a vantaggio sia dell'organizzazione sia del cliente
NON CONFORMITÀ/ RECLAMO	Mancato soddisfacimento di un requisito manifestato dal personale interno(N.C.) o dall'esterno(reclamo cliente)
OBIETTIVO PER LA QUALITÀ	Obiettivo relativo alla qualità, espresso da un indicatore misurabile.
STAKEHOLDER (Portatore d'interessi)	Sono tutti coloro che hanno interessi nell'attività dell'IS, ad esempio l'utenza, le istanze territoriali, le associazioni, le organizzazioni sindacali



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

Vengono inoltre usate nel presente Manuale le seguenti abbreviazioni :

24

SGQ Sistema di Gestione per la Qualità

DS Dirigente Scolastico

MQ Manuale Qualità

RQS Referente Qualità Scuola

RGQ Responsabile gestione qualità

PTOF Piano Triennale dell' Offerta Formativa

PdM Piano di miglioramento

DSGA Direttore Servizi Generali Amministrativi

CS Carta dei Servizi

RI Regolamento d'Istituto

NC Non Conformità

AC Azione Correttiva

AP Azione preventiva

PI Parti Interessate

CdI Consiglio d'Istituto

CD Collegio docenti

FS Funzione strumentale

FFSS Funzioni strumentali

DOC Docenti

GM Gruppo Miglioramento

I S Istituzione Scolastica

3.2a Successo durevole: (organizzazione) Risultato della capacità di un'organizzazione di conseguire e mantenere i propri obiettivi nel lungo periodo

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



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



Polo Qualità
Di Napoli

CAPITOLO QUARTO

GESTIRE UN'ORGANIZZAZIONE PER IL SUCCESSO DUREVOLE

4.1 GENERALITA'

4.2 SUCCESSO DUREVOLE

4.3 IL CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.4. PARTI INTERESSATE, ESIGENZE ED ASPETTATIVE

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico Prof.ssa Cortellessa Erminia	Responsabile Polo Qualità Napoli Dott.ssa Angela Orabona
NOMINATIVO	Prof.ssa Fabrizio Antonietta		
NOMINATIVO	Prof.ssa Pucci Giuseppina		
DATA			
FIRMA			



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

4.1 GENERALITÀ

26

Il Liceo Scientifico Statale "Leonardo da Vinci" ha disposto e documentato un Sistema di Gestione per la Qualità ai sensi della norma internazionale UNI EN ISO 9004:2009.

Il sistema è sottoposto a continue revisioni per migliorarne l'efficacia e l'adeguatezza, in linea con le modalità delineate nel presente Manuale e delle procedure indentificate.

Il Liceo Scientifico "Leonardo da Vinci", al fine di rendere perseguibile il SGQ e migliorare la qualità dei servizi offerti all'utenza, ha prescelto un modello basato sui seguenti principi:

- Promozione di azioni volte al conseguimento dei risultati previsti e del miglioramento continuo
- Coinvolgimento del personale dell'organizzazione
- Attuazione di un approccio per processi
- Definizione della loro sequenza e delle interazioni
- Identificazione dei criteri e dei metodi per assicurare un'efficace operatività e il controllo dei processi
- Garanzia della disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportare il funzionamento dei processi
- Selezione delle azioni di monitoraggio dei processi per il miglioramento continuo in termini di efficacia ed efficienza.
- Promozione di un miglioramento continuo del SGQ attraverso un sistema di revisione periodica
- Cura dei rapporti di reciproco beneficio con i fornitori.
-

L'assunzione dei principi suddetti è funzionale al raggiungimento degli obiettivi prescelti:

- Usare efficientemente le risorse
- Coordinare i bisogni e le aspettative delle parti interessate e gli obiettivi istituzionali della scuola
- Migliorare il SGQ dell'Istituto
- Garantire al personale, agli alunni, alle famiglie, al territorio informazioni su norme istituzionali ed interne, nonché il POF, il PTOF, il PdM
- Garantire l'attuazione dell'Offerta Formativa
- Assicurare il rispetto della normativa
- Promuovere i livelli di successo formativo
- Garantire l'inclusione
- Prevenire il disagio
- Promuovere le risorse umane
- Offrire al personale i mezzi necessari alla realizzazione delle potenzialità e all'assolvimento dei compiti e delle responsabilità
- Curare un sistema efficace di comunicazione interna ed esterna
- Valutare le caratteristiche dell'ambiente per attivare progetti e profili di finanziabilità
- Innalzare i livelli di organizzazione interna anche in relazione alla gestione dell'orario scolastico, all'uso razionale degli spazi e alle loro dotazioni
- Realizzare un efficace servizio di orientamento per consentire agli alunni scelte consapevoli
- Promuovere un processo decisionale trasparente e condiviso.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

4.2 SUCCESSO DUREVOLE

27

Il Liceo Scientifico "Leonardo da Vinci" al fine di perseguire un successo durevole nella diffusione, nella condivisione e nell'applicazione del SGQ identifica nelle seguenti priorità le azioni da intraprendere:

- ▲ realizzare una gestione efficace dell'organizzazione;
- ▲ analizzare i bisogni degli stakeholders tramite rilevazioni periodiche e monitorarne il grado di soddisfazione;
- ▲ curare i rapporti di collaborazione con i fornitori, i partner e il territorio;
- ▲ accertare periodicamente la rispondenza del SGQ;
- ▲ promuovere il coinvolgimento del personale;
- ▲ intensificare la formazione del personale;
- ▲ progettare l'efficiente utilizzo e il perfezionamento del patrimonio infrastrutturale;
- ▲ promuovere le azioni per il miglioramento continuo attraverso l'innovazione didattica e organizzativa.

Il Liceo Scientifico "Leonardo da Vinci" promuove azioni di controllo continuo sui progressi dell'Istituto nell'erogazione di servizi di qualità, curando i propri processi strategici al fine di diminuire progressivamente i disservizi, utilizzando coerentemente le risorse, attuando un sistema di deleghe e di responsabilità dirette ai docenti e al personale ATA.

L'Istituzione scolastica assume la piena responsabilità ed autorità per attivare azioni preventive e correttive per assicurare la realizzazione della politica.

I processi sono gestiti in conformità alla norma di riferimento (UNI EN ISO 9004:2009) e in accordo con quanto definito nella documentazione del SGQ, in particolare nelle specifiche procedure documentate.

Ogni anno il Liceo elabora un processo di autovalutazione e partecipa al check Polo Qualità di Napoli, Ufficio Scolastico Regionale, procedendo al riesame dei requisiti relativi al servizio formativo.

Tale riesame viene realizzato ogni anno ricorrendo all'Autovalutazione d'Istituto, alla progettazione del PdM e alla ridefinizione del PTOF a cura del DS, delle FFSS, del Nucleo Interno di Autovalutazione, del Nucleo di Miglioramento.

Rilevanti per quest'ultima azione sono:

- le relazioni finali del DS, delle FFSS, dei referenti;
- i risultati del monitoraggio d'istituto e del questionario di autovalutazione.

L'Istituzione scolastica garantisce che:

- i requisiti del servizio formativo siano definiti;
- siano state risolte le eventuali divergenze tra i requisiti del servizio erogato e quello dichiarato;
- abbia le capacità per soddisfare i requisiti definiti.

L'Istituzione nell'erogazione dell'offerta formativa promuove azioni di miglioramento continuo anche attraverso l'innovazione didattica ed il pieno utilizzo delle dotazioni laboratoriali di cui la scuola è dotata e di cui si sta avvalendo partecipando alle azioni del Piano Operativo Nazionale.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

4.3 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Il Dirigente Scolastico pone particolare attenzione alla gestione e tenuta sotto controllo dei processi relativi all'utenza al fine di soddisfarne pienamente le esigenze formative.

Le parti interessate dell'Istituzione scolastica sono state identificate nei Soggetti destinatari delle attività dell'Istituto stesso che con lo stesso interagiscono:

- gli Studenti
- le Famiglie
- il Personale
- le Istituzioni del territorio (Enti Locali, ASL, Associazioni culturali, Uffici Scolastici della Campania - Polo Qualità Napoli).

I servizi formativi erogati dall'Istituto si possono raggruppare in due categorie:

- Servizi formativi realizzati con risorse interne: attività didattica curricolare e di potenziamento.
- Servizi formativi realizzati con finanziamento esterno.

L'Offerta Formativa del Liceo "Leonardo da Vinci" è progettata tenuto conto:

- dei bisogni formativi dell'utenza
- dell'Autovalutazione.

Alla luce di tali analisi l'Istituzione scolastica ha elaborato:

- ❖ Piano di Miglioramento
- ❖ Piano Triennale dell'Offerta Formativa
- ❖ Piano dell'Offerta Formativa

Il Patto Educativo tra scuola e famiglia è formalizzato al momento dell'iscrizione con la compilazione della scheda di iscrizione e mediante l'accettazione formale del Patto di Corresponsabilità. Gli impegni reciproci sono fissati nel PTOF e nel Regolamento d'Istituto.

Il monitoraggio del successo formativo e delle azioni intraprese, a cura del Collegio dei Docenti e del Nucleo di Miglioramento, consentono la revisione annuale del PTOF e del PdM.

La revisione tiene conto di:

- esperienze pregresse;
- risorse umane e strumentali;
- bisogni degli stakeholders;
- normativa e direttive ministeriali.

L'esito di ogni riesame e delle relative azioni/modifiche viene documentato nel verbale del C. D.

L'Istituzione recepisce i bisogni della nuova utenza attraverso gli incontri previsti nella fase dell'Orientamento in ingresso, ma promuove anche le azioni volte a soddisfare le richieste degli utenti nell'Orientamento in uscita.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



Polo Qualità
Di Napoli

4.4 PARTI INTERESSATE, ESIGENZE E ASPETTATIVE

Il Liceo Scientifico "Leonardo da Vinci" ritiene che il suo successo dipenda dalla analisi e dalla soddisfazione delle esigenze e delle aspettative di tutti i portatori di interesse.

A tal fine l'Istituzione tiene conto delle seguenti esigenze e aspettative:

PARTI INTERESSATE	ESIGENZE E ASPETTATIVE
Alunni e Famiglie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efficacia ed efficienza dei servizi offerti dalla scuola. ▪ Trasparenza e tempestiva informazione. ▪ Partecipazione condivisa al successo formativo
Personale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trasparenza ▪ Condivisione ▪ Comunicazione
Enti Locali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partecipazione condivisa all'analisi, alla progettazione e all'implementazione delle attività
Partner	
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuità di rapporti e di collaborazione

La comunicazione, la condivisione, la partecipazione, la continuità dei rapporti sono garantite attraverso:

- gli Organi Collegiali
- la Trasparenza Amministrativa
- la Comunicazione interna ed esterna anche con l'ausilio del Sito WEB
- le Conferenze Territoriali di Servizio
- le Reti di Scuole



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

CAPITOLO QUINTO

STRATEGIA E POLITICA

5.1. GENERALITÀ

5.2. FORMULAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3. ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3.1 GENERALITÀ

5.3.2 PROCESSI E PRASSI

5.3.3 ATTUAZIONE

5.4. COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.4.1 GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

ALLEGATI:

ORGANIGRAMMA

MAPPA DEI PROCESSI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico Prof.ssa Cortellessa Erminia	Responsabile Polo Qualità Napoli Dott. ssa Angela Orabona
NOMINATIVO	Prof.ssa Fabrizio Antonietta		
NOMINATIVO	Prof.ssa Pucci Giuseppina		
DATA			
FIRMA			



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

5.1 GENERALITÀ

31

Nel presente Capitolo sono descritte la mission e la vision che la Direzione, nella veste del Dirigente Scolastico, dovrebbe mantenere attive per conseguire il successo durevole.

Sono inoltre descritte la formulazione e le modalità di attuazione e di comunicazione della strategia e della politica dell'organizzazione.

La direzione del "Leonardo da Vinci" persegue ed implementa una politica della qualità basata sulla seguente mission educativa e organizzativa:

- Rendere ogni allievo partecipe della sua formazione cognitiva, sociale e comportamentale, favorendone l'inserimento attivo, consapevole e responsabile nella vita della scuola e della società.
- Educare gli studenti, futuri cittadini della nostra società, alla comprensione e al rispetto dei valori civili in essa condivisi e a una integrazione equilibrata nell'ambito della convivenza sociale.
- Conferire all'individuo la capacità di esprimere conoscenze e competenze con senso autocritico, rendendone più agevole e rapido l'inserimento nel mondo del lavoro.
- Creare risorse umane necessarie a soddisfare il fabbisogno, in rapida evoluzione tecnologica, non solo nel contesto socio-economico del bacino d'utenza in cui l'Istituto si colloca, ma anche, e soprattutto, guardando all'Italia, all'Europa, ai mercati globali.

Tale mission si concretizza nel perseguimento dei seguenti obiettivi:

- Motivare gli allievi, le famiglie e le forze più vive del territorio a rendersi partecipi e responsabili di un'azione educativa più ampia, ricca e formativa.
- Costruire una scuola intesa come comunità educativa, istituzione intenzionalmente tesa alla costruzione dell'autonomia, in grado di offrire gli strumenti ed i supporti più idonei e funzionali alla formazione dell'uomo e del cittadino.
- Ricercare, individuare e rimuovere le cause dei fenomeni di dispersione e precoce abbandono scolastico attraverso idonei interventi di rimotivazione, individualizzazione e personalizzazione delle strategie educative.
- Promuovere, in ciascun allievo, l'acquisizione dei saperi essenziali.
- Coniugare i saperi alle esigenze e alle possibilità di sviluppo degli allievi, anche in rapporto alle attese delle famiglie ed ai bisogni della società.
- Coinvolgimento diretto di genitori e studenti.
- Realizzazione di una agenzia formativa aperta alle problematiche territoriali, sensibile ai bisogni degli adolescenti.
- Realizzazione di attività extrascolastiche di vario genere e tipologia.
- Realizzazione di un'organizzazione dinamica, flessibile, tecnologicamente avanzata e accessibile all'utenza.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

5.2 FORMULAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

32

La Direzione espone nel documento "Politica della Qualità" la strategia e le politiche dell'Istituto, diffondendolo attraverso le modalità di comunicazione proprie dell'Organizzazione.

Per stabilire, adottare, sostenere una strategia ed una politica efficaci, il Vitruvio identifica un percorso che si snoda attraverso i seguenti punti di riferimento:

- monitorare con continuità ed analizzare con regolarità il contesto dell'organizzazione stessa, incluse le esigenze e le aspettative dei propri clienti, la situazione competitiva, le nuove tecnologie, i cambiamenti politici, le previsioni economiche, o i fattori sociologici;
- identificare e determinare le esigenze e le aspettative delle altre parti interessate;
- valutare le proprie attuali capacità di processo e risorse;
- identificare future esigenze di risorse e di tecnologia;
- aggiornare la propria strategia e le proprie politiche;
- identificare gli elementi in uscita necessari per soddisfare le esigenze e le aspettative delle parti interessate.

Il processo di formulazione della strategia prevede le seguenti fasi alla cui realizzazione partecipano le Figure strumentali, il Gruppo di Miglioramento per la Qualità, lo Staff di Presidenza, in collaborazione con i Dipartimenti, Referenti progetti e Coordinatori:

- raccolta dati mediante somministrazione di questionari alle parti interessate
- inserimento dati per l'analisi mediante piattaforma Cometa del Polo Qualità di Napoli
- definizione di obiettivi coerenti
- valutazione delle risorse in relazione alle esigenze e alle aspettative emerse
- coordinamento dell'azione progettuale e organizzativa
- adeguamento della propria strategia in relazione alle esigenze e alle aspettative emerse
- coinvolgimento delle parti interessate

La strategia e la politica dell'Istituto vengono periodicamente riviste ed aggiornate attraverso un riesame da parte della Direzione e del gruppo operativo, che prevede le seguenti fasi:

- analisi e valutazione della strategia adottata in relazione alle esigenze e alle aspettative emerse
- eventuale adeguamento della strategia

5.3 ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3.1 GENERALITÀ

L'IS individua il successo durevole e il miglioramento continuo come obiettivi che ne orientano la strategia e la politica.

A tale scopo individua obiettivi misurabili relativi agli scopi dell'Istituto stesso. Quali, ad esempio, gli obiettivi formativi degli alunni.

Sulla base della politica e della strategia vengono formulati gli obiettivi misurabili specifici:

- definizione di obiettivi formativi coerenti al profilo di uscita dell'alunno
- aggiornamento e formazione del personale scolastico.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

Essi vengono tradotti in indicatori:

- definizione di percorsi di apprendimento
- definizione di percorsi di potenziamento e di arricchimento dell'offerta formativa
- azioni di ricerca e sperimentazione didattica
- condivisione di criteri e metodi di valutazione dell'apprendimento

33

Tali indicatori sono comunicati a tutte le parti interessate attraverso le modalità di comunicazione dell'Organizzazione:

- Organi collegiali
- Dipartimenti
- Incontri scuola-famiglia
- Sito web
- Circolari per il personale docente e per gli alunni
- Diffusione sul territorio di materiale informativo anche in versione multimediale
- Consegna dell'estratto del PTOF alle famiglie all'atto dell'iscrizione.

Inoltre, per l'attuazione delle azioni il Liceo "Leonardo da Vinci":

- prevede tempi di attuazione delle azioni indicate secondo le scansioni dell'anno scolastico
- assegna responsabilità ed autorità ai responsabili attraverso nomine e comunicazione al Collegio dei Docenti
- valuta i rischi e prevede azioni correttive durante gli incontri del Gruppo di Miglioramento
- individua e determina le modalità di reperimento delle risorse necessarie attraverso gli Organi collegiali (Si rimanda al Capitolo 6 per l'indicazione di tempistiche e responsabilità)
- implementa le attività individuandone tempi e responsabilità (Si rimanda al Capitolo 7 per l'indicazione di tempistiche e responsabilità)

5.3.2 PROCESSI E PRASSI

Al fine di assicurare l'efficacia e l'efficienza delle proprie azioni il Liceo "Leonardo da Vinci":

- previene i potenziali conflitti fra le aspettative e le esigenze delle diverse parti interessate risolvendole a monte attraverso l'intervento della Commissione PTOF ed il lavoro del Gruppo di Miglioramento
- valuta le proprie prestazioni in relazione ai dati forniti dall'analisi dei risultati delle prove INVALSI, al fine di individuare le cause di eventuali problemi attraverso gli incontri dei Dipartimenti, della Commissione PTOF e del Gruppo di Miglioramento
- coinvolge in modo continuo e attivo, durante gli incontri programmati, le parti interessate nei diversi processi, Commissioni, Dipartimenti, Figure Strumentali, Consigli di classe, Referenti di progetto, per ottenere dai responsabili informazioni di ritorno
- riesamina ed aggiorna il sistema di gestione ed i suoi processi attraverso autovalutazione d'istituto, curata dal Gruppo di Miglioramento coordinato dai referenti per la Qualità, attraverso l'utilizzo della piattaforma Cometa



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

- esegue azioni di monitoraggio rivolte alle parti interessate (docenti, alunni e genitori), misurazione, analisi, riesame e rendicontazione dei processi attraverso figure responsabili

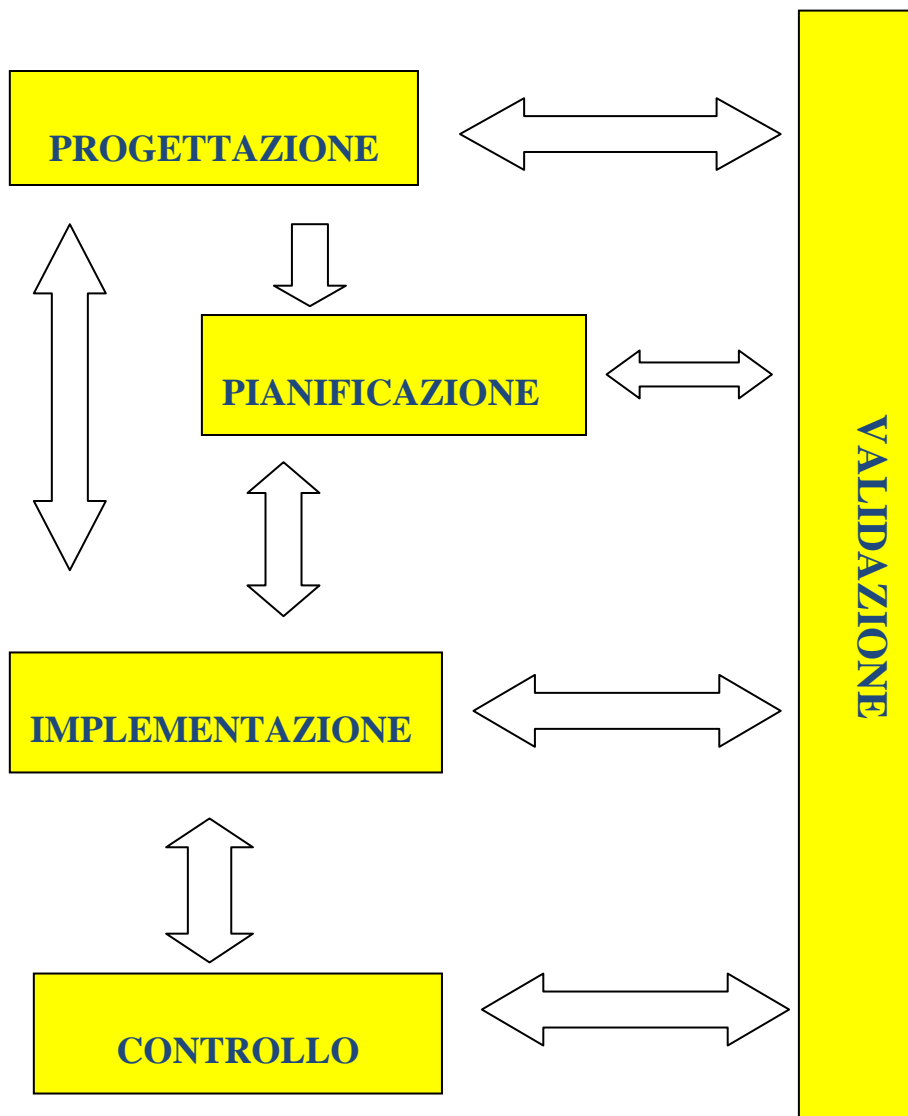
-sviluppa ed attua i propri obiettivi in tempi determinati secondo il Piano delle attività realizzato dallo Staff di presidenza

- verifica periodicamente, durante gli incontri della Commissione PTOF e del Gruppo di Miglioramento, che i risultati e gli esiti dei processi siano coerenti con la strategia individuata e che concorrano a realizzare la mission e la vision dell'Istituto stesso.

5.3.3 ATTUAZIONE

Il Liceo "Leonardo da Vinci" individua ed identifica i propri processi allo scopo di stabilire le relazioni fra essi, così da attuare le proprie azioni in una prospettiva sistemica.

Il grafico che segue schematizza la sequenza e l'interazione tra i processi descritti nel Capitolo 7 "Gestione dei processi":





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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

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

- mostrare chiaramente le relazioni fra strutture, sistemi e processi, in particolare nell'interazione fra il processo di progettazione e pianificazione dell'offerta formativa e quello di gestione delle attività finanziarie

- identificare i potenziali problemi che si possono verificare nel rapporto di interdipendenza. A tal fine, il Liceo "Leonardo da Vinci" coinvolge in maniera attiva, i responsabili dei processi.

- individuare le priorità e gerarchizzare i bisogni delle parti interessate nella prospettiva del governo e del miglioramento dell'Istituto secondo quanto emerso dai verbali degli incontri di Dipartimento, Consigli di classe, Commissioni, Gruppo di Miglioramento

- stabilire, allineare e declinare gli obiettivi a tutti i livelli dell'organizzazione d'Istituto, mediante la pianificazione di incontri con le parti interessate

Lo schema generale di attuazione di tutti i processi prevede le fasi indicate nel precedente grafico, ovvero:

- progettazione
- pianificazione
- implementazione
- controllo
- validazione

Ogni fase di ogni processo è considerata nella sua interdipendenza ed interazione continua con le altre e nella prospettiva sistemica dell'interazione dei processi fra di loro.

Il Liceo "Leonardo da Vinci" applica tale schema e tale prospettiva a tutti i processi ed a tutte le azioni gestite.

Allo scopo di assicurare, attraverso una chiara, condivisa e trasparente gestione dei processi, la loro efficacia ed efficienza, e nell'ambito di una condivisione effettiva e partecipata della propria mission, l'IS individua i compiti ed i ruoli funzionali alla gestione dei processi ed assegna responsabilità ed autorità alle figure individuate come gestori di processo attraverso la stesura di un organigramma .



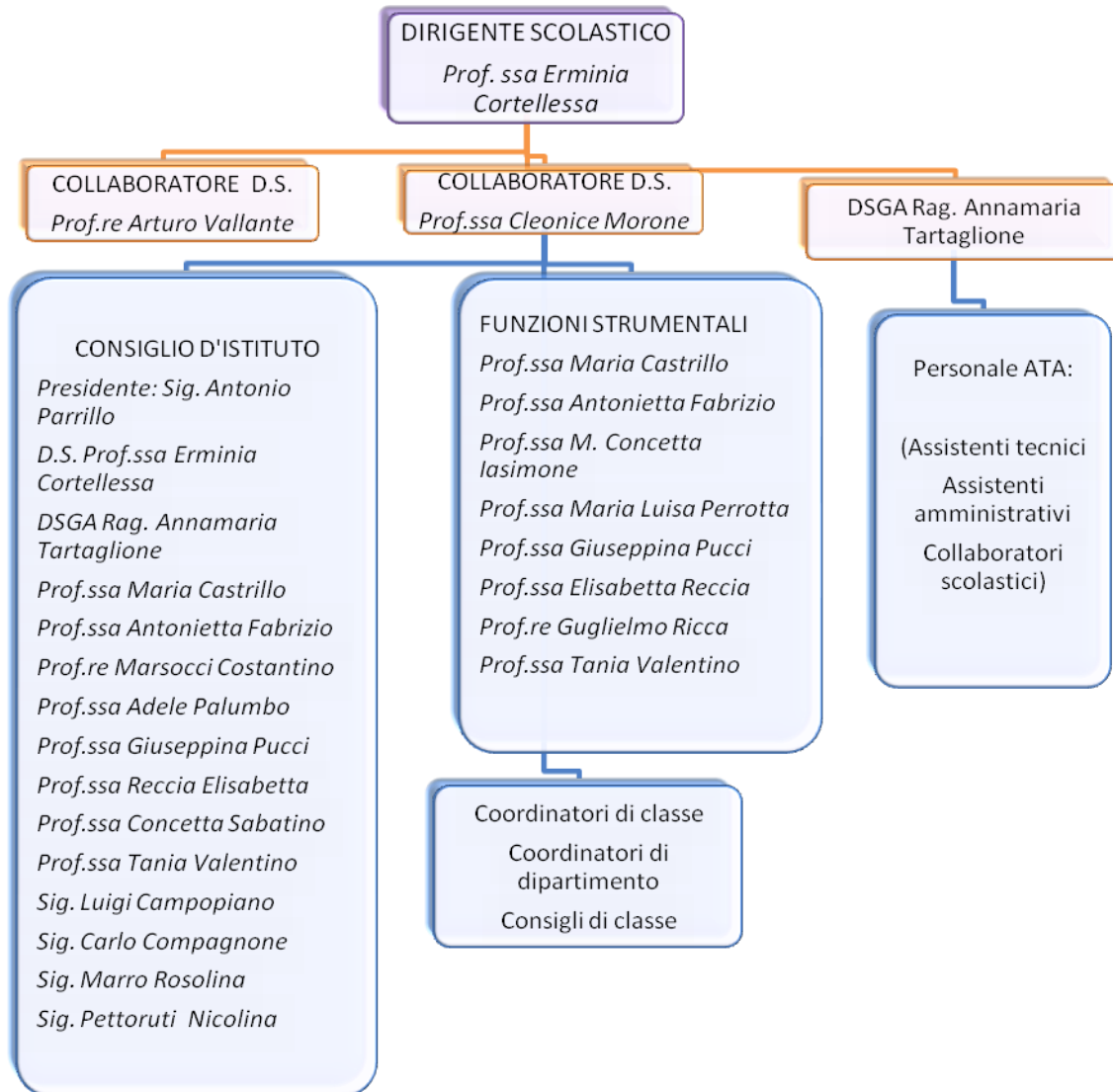
Ministero dell'Istruzione,
dell'Università, della
Ricerca
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



Polo Qualità
Di Napoli



ORGANIGRAMMA



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

Le responsabilità individuate nell'assetto organizzativo, in riferimento ai processi sono indicate nella seguente **Mapa dei processi**:

37

MAPPA DEI PROCESSI

Progettazione

e pianificazione dell'offerta

Definizione di ruoli,
responsabilità e autorità
Individuazione dei bisogni
formativi Individuazione delle
esigenze delle Parti Interessate
Definizione degli obiettivi
generali e di apprendimento
Progettazione dell'offerta
formativa
Pianificazione dell'offerta
formativa

DS
DSGA
Docenti, FFSS

Erogazione dell'offerta

Attività didattica curricolare
Attività extracurricolari
Orientamento ingresso/uscita
Formazione e Aggiornamento

Docenti
Referenti di progetto
FFSS

Amministrazione Servizi di supporto

Gestione degli
approvvigionamenti
Gestione amministrativa
Relazioni esterne Gestione
risorse umane Gestione
infrastrutture
Gestione risorse finanziarie

DSGA
DS
Collaboratori del DS
Responsabile sicurezza FS

Miglioramento e Qualità

Politiche e obiettivi per la
qualità
Gestione documenti e
registrazioni Monitoraggio e
Analisi dei dati Azioni
correttive e preventive
Gestione delle verifiche
ispettive interne
Gestione non conformità

DS
DS, DSGA, RGQ FF .SS
GM DS,

DSGA

Comunicazione

Comunicazione interna
Comunicazione esterna

DS, DSGA,
Collaboratori DS, FFSS,
RQS, RGQ.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



Polo Qualità
Di Napoli

5.4 COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

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

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

- utilizzo del sito web
- utilizzo della piattaforma Scuola in chiaro
- circolari e comunicazioni ai docenti
- circolari e comunicazioni al personale
- circolari e comunicazioni agli alunni
- accordi di reti di scuole
- convenzioni con Enti e/o associazioni
- modalità varie di comunicazione ai vari soggetti operanti sul territorio

Ogni modalità prevede l'individuazione di:

- tempistica
- responsabile
- canale di comunicazione

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

A tale scopo l'IS individua le aree di intervento in cui attuare le azioni di raccolta di feedback in relazione agli obiettivi strategici fissati, secondo la tempistica fissata dal Piano delle attività.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



Polo Qualità
Di Napoli

CAPITOLO SESTO

GESTIONE DELLE RISORSE

- 6.1 GENERALITA'
- 6.2 RISORSE FINANZIARIE
- 6.3 PERSONE DELL'ORGANIZZAZIONE
 - 6.3.1 GESTIONE DELLE PERSONE
 - 6.3.2 COMPETENZA DELLE PERSONE
 - 6.3.3 COINVOLGIMENTO E MOTIVAZIONE DELLE PERSONE
- 6.4 FORNITORI E PARTNERS
 - 6.4.1 GENERALITA'
 - 6.4.2 SCELTA ,VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLE CAPACITA' DI FORNITORI E PARTNER
- 6.5 INFRASTRUTTURE
- 6.6 AMBIENTE DI LAVORO
- 6.7 CONOSCENZA, INFORMAZIONE E TECNOLOGIA
 - 6.7.1 GENERALITA'
 - 6.7.2 CONOSCENZA
 - 6.7.3 INFORMAZIONI
 - 6.7.4 TECNOLOGIA
- 6.8 RISORSE NATURALI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	<i>RQS</i>	<i>Dirigente Scolastico Prof.ssa Cortellessa Erminia</i>	<i>Responsabile Polo Qualità Napoli Dott. ssa Angela Orabona</i>
NOMINATIVO	<i>Prof.ssa Fabrizio Antonietta</i>		
NOMINATIVO	<i>Prof.ssa Pucci Giuseppina</i>		
DATA			
FIRMA			



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



Polo Qualità
Di Napoli

6.1 GENERALITA'

40

La gestione delle risorse costituisce parte integrante della strategia della Direzione orientata al successo durevole.

Col termine risorse intendiamo il complesso dei fattori che concorrono al conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione quali:

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

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

6.2 RISORSE FINANZIARIE

Le risorse finanziarie della Scuola provengono essenzialmente dal MIUR, attraverso la Direzione Regionale e il CSA (Fondo d'istituto), dal Fondo Sociale Europeo (FSE) e dal Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR).

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

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

Per quanto attiene ai progetti presentati dai singoli docenti e alle attività funzionali al PTOF, approvati annualmente dal Collegio dei docenti e adottati dal Consiglio di Istituto, il DS, attraverso la contrattazione decentrata, predispone il Contratto d'Istituto, discusso e condiviso con le RSU e portato a conoscenza delle parti interessate mediante comunicazione diretta (lettera di incarico) e affissione all'Albo. I fondi FSE/FESR del Programma Operativo Nazionale (PON), costituiscono un'importante fonte di risorse aggiuntive, utilizzate per supportare attività della scuola che, nel rispetto delle Disposizioni ed Istruzioni emanate a livello centrale e coerentemente con l'Offerta Formativa,



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



Polo Qualità
Di Napoli

contribuiscono al conseguimento di obiettivi di miglioramento scaturiti dall'analisi delle criticità emerse dall'autodiagnosi.

41

Nel predisporre il Piano degli interventi FSE e FESR (Piano Integrato d'Istituto), la Dirigenza coniuga tali obiettivi con gli obiettivi a medio e a lungo termine pianificati e assegna le responsabilità di gestione, monitoraggio e valutazione.

Gli obiettivi individuati in riferimento alle risorse finanziarie sono:

- Attuazione del PTOF
- Adeguamento dell'ambiente di lavoro alle esigenze delle parti interessate
- Gestione del funzionamento dell'organizzazione
- Gestione delle risorse umane

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

Le responsabilità sono così attribuite:

	AZIONE	DS	DSGA	STAFF	DELEGATO DS	ADDETTO SEGRET.	RP	PERSONALE AUSILIARIO	RESP. SITO WEB	
Comunicazioni emesse dall'istituto	Pianificazione	X		X						
	Emissione	Preparazione	X		X	X				
		Approvazione	X							
		Stesura definitiva	X			X	X			
		Protocollo					X			
		Archiviazione					X			
	Distribuzione		X			X	X	X	X	
Archiviazione	X				X			X		
Comunicazioni dall'esterno	Ricezione e protocollo					X				
	Lettura	X	X							
	Individuazione destinatari									
	Distribuzione		X			X		X	X	
	Archiviazione					X			X	
Telefonate					X					



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



Polo Qualità
Di Napoli

6.3 PERSONE DELL'ORGANIZZAZIONE

42

6.3.1 GESTIONE DELLE PERSONE

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

- formazione/aggiornamento professionale
- valorizzazione delle competenze
- trasparenza negli incarichi
- coinvolgimento e motivazione
- flessibilità del sistema dei ruoli e delle responsabilità
- collaborazione e lavoro in team

6.3.2 COMPETENZA DELLE PERSONE

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

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

Le responsabilità relative alle attività della presente procedura sono così distribuite:

CHI FA	CHE COSA
Dirigente Scolastico	<ul style="list-style-type: none"> - individua il responsabile dell'archivio didattico e gli assegna i compiti e le deleghe previsti dal profilo - stabilisce, d'intesa con il Collegio dei Docenti, le modalità di accesso ai materiali - esamina, in sede di riunione di riesame, gli esiti dell'attività relazionale al Consiglio d'Istituto sui risultati dell'attività
Responsabile archivio didattico	<ul style="list-style-type: none"> - raccoglie ed archivia la documentazione didattica delle attività - gestisce l'accesso ai materiali - cura la pubblicazione sull'area dedicata del sito Web della scuola - relaziona al DS ed al Collegio dei Docenti sull'attività svolta - individua e propone aree di miglioramento della stessa
Responsabile Qualità Scuola	<ul style="list-style-type: none"> - segue la progettazione, l'implementazione e il monitoraggio dell'attività - archivia e rende disponibile ed accessibile la relativa documentazione - gestisce gli eventuali reclami



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



Polo Qualità
Di Napoli

Collegio Docenti Dipartimenti	<ul style="list-style-type: none"> - discutono con il DS le modalità di accesso agli atti - esaminano e discutono i risultati ottenuti, fornendo indicazioni e proposte per l'anno scolastico seguente
Docenti	<ul style="list-style-type: none"> - documentano, attraverso la produzione di materiali trasmissibili e condivisibili, i punti salienti dei percorsi formativi progettati e implementati. - consegnano i materiali prodotti al Responsabile dell'archivio didattico
DSGA	<ul style="list-style-type: none"> - individua ed assegna gli spazi per la conservazione dei materiali

43

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

La Direzione assicura le risorse per sostenere il piano, che può prevedere una molteplicità di azioni e approcci diversi (addestramento/tutoraggio, apprendimento in rete, corsi/progetti) e lo sottopone all' approvazione degli Organi Collegiali competenti.

Il Piano di formazione /aggiornamento

- indica chiaramente gli obiettivi individuali e di gruppo , in termini di risultati attesi
- stabilisce le modalità e i tempi di verifica
- identifica i criteri di valutazione

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

Il riesame delle performance dell'organizzazione costituisce lo strumento per instaurare un istituto virtuoso di miglioramento continuo, attraverso la gestione e l'utilizzo del feedback.

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

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



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



Polo Qualità
Di Napoli

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

44

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

6.3.3 COINVOLGIMENTO E MOTIVAZIONE DELLE PERSONE

La Dirigenza convoglia gli obiettivi di crescita individuali sugli obiettivi dell'organizzazione:

- individuando sotto-obiettivi strategici
- definendo i profili professionali richiesti per il conseguimento dei sotto-obiettivi strategici,
- conferendo libertà e autonomia organizzativa nell'ambito delle relative specifiche mansioni e aree di competenza
- valorizzando le prestazioni individuali e di gruppo
- predisponendo un sistema di certificazione e registrazione delle competenze acquisite a seguito della partecipazione ad iniziative di formazione/aggiornamento (database, a cura del team di lavoro sulla Qualità)
- esercitando una leadership partecipativa, in grado di guidare verso gli obiettivi prefissati,
- assicurando le risorse necessarie per sostenere il sistema dei ruoli definito attraverso la delega

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

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

6.4 FORNITORI E PARTNER

6.4.1 GENERALITA'

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

- sviluppo di relazioni trasparenti e durevoli con i fornitori e partner
- attenzione alla qualità
- attenzione alla sicurezza e al rispetto dell'ambiente
- osservanza della normativa vigente.

I prodotti e i servizi dei quali si richiede l'approvvigionamento a soggetti fornitori sono:

- materiali di facile consumo
- sussidi didattici
- materiale inventariabile
- materiale multimediale e dotazioni laboratoriali
- consulenti ed esperti esterni
- servizi generici (es. trasporto visite e viaggi d'istruzione)



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



Polo Qualità
Di Napoli

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

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

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

La scelta del fornitore avviene secondo criteri di trasparenza previsti dalla normativa . Tutti i documenti inerenti vengono approvati dal DS garantendo l'adeguatezza dei dati e requisiti d'acquisto e conservati a cura dell'Ufficio di Segreteria. Tutti i prodotti vengono controllati da DS, DSGA, responsabili di laboratorio.

Nel caso di prodotti da collaudare viene nominata una Commissione collaudi o (tramite apposito bando) collaudatore interno/ esterno qualificato con esperienza settoriale relativa.

Del collaudo viene redatto apposito verbale conservato agli atti di Segreteria.

Le **responsabilità** relative alle attività descritte sono le seguenti:

- il DS è responsabile della scelta del fornitore, valutazione e miglioramento delle capacità di fornitori e partner e del contratto che stipula;
- il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile dell'organizzazione contabile e documentale della fornitura e delle relative documentazioni.
- il personale ATA amministrativo è responsabile delle attività ad esso affidate per lo svolgimento delle diverse fasi della suddetta procedura

L'obiettivo di fondo nei criteri che regolano i rapporti tra l'IS ed i propri fornitori è la volontà di creare una partnership duratura nel tempo e proficua per entrambi. In linea generale sono ritenuti strategici per la soddisfazione dell'utenza le seguenti categorie di fornitori:

- COLLABORATORI ESTERNI
- FORNITORI DI SOFTWARE/HARDWARE
- FORNITORI DI SERVIZI A SUPPORTO (trasporti, materiali didattici, ecc.)

Per la Qualità, l'attività di gestione dei rapporti con i fornitori strategici diventa di particolare importanza per i collaboratori esterni coinvolti in prima persona nei progetti diretti all'utenza (es: attività integrative). In particolare per questi fornitori si opera un' attività di selezione iniziale che è basata sui seguenti criteri:

- referenze riconosciute delle capacità del collaboratore;
- curriculum.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITÀ



Polo Qualità
Di Napoli

La selezione avviene, a cura del DS, verificando le condizioni di fornitura offerta da almeno tre o più fornitori presenti sul mercato.

I criteri di valutazione di questi fornitori differiscono in funzione del tipo di attività da essi svolta. Infatti, mentre per alcuni è necessaria una condivisione strategica degli obiettivi dell'Istituto, la valutazione di altri fa unicamente riferimento alla qualità delle loro prestazioni.

Tipici elementi in uscita del sottoprocesso di "valutazione e qualifica dei fornitori" sono:

- definizione dei fornitori da utilizzare;
- documenti di registrazione delle valutazioni effettuate.

Per i beni e i servizi aventi rilevanza sulla Qualità del servizio fornito, per i quali l'Istituto ha autonomia di acquisto, è predisposto un apposito Albo Fornitori Qualificati che riporta:

- l'indicazione del fornitore e del prodotto / servizio fornito,
- il livello di qualifica del fornitore.

Il livello di qualifica del fornitore viene assegnato monitorando le prestazioni del fornitore per i materiali e/o servizi forniti e valutando tali prestazioni in relazione ai seguenti fattori di giudizio:

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



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

Per i beni e i servizi aventi rilevanza sulla Qualità del servizio fornito, per i quali l'Istituto ha autonomia di acquisto, è predisposto un apposito Albo Fornitori Qualificati che riporta:

- l'indicazione del fornitore e del prodotto / servizio fornito,
- il livello di qualifica del fornitore.

Il livello di qualifica del fornitore viene assegnato monitorando le prestazioni del fornitore per i materiali e/o servizi forniti e valutando tali prestazioni in relazione ai seguenti fattori di giudizio:

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

Sulla base del totale dei punteggi assegnati a ciascun fattore di giudizio, in sede di valutazione e con le modalità descritte nella Procedura P VFGA "Valutazione fornitori e gestione dell'Albo", i fornitori risultano così classificati:

47

A- Qualificato

Si intende che il fornitore è ritenuto in grado di soddisfare completamente le esigenze qualitative dell'Istituto relativamente ai prodotti / servizi per cui è stato valutato;

B- Qualificato con riserva

Si intende che il fornitore non è attualmente in grado di soddisfare le esigenze qualitative dell'Istituto. Per tali fornitori l'Istituto può decidere di inviare comunicazione scritta, indicando i motivi di questa valutazione e le modalità per poter essere nuovamente inseriti tra potenziali fornitori.

C- Non qualificato

Si intende che il fornitore non è in grado di soddisfare le esigenze qualitative dell'Istituto.

Nell'assegnazione dei punteggi sono presi in considerazione tutti i dati relativi all'andamento qualitativo delle forniture, incluse le non conformità eventualmente registrate con le modalità descritte nel Capitolo 8.0 del presente Manuale.

I criteri e le responsabilità per l'assegnazione di tali punteggi e per la classificazione dei fornitori, così come le modalità per la preparazione e l'aggiornamento periodico dell'Albo Fornitori Qualificati, sono regolati dall'apposita procedura scritta P VFGA "Valutazione fornitori e gestione dell'Albo".

Per i nuovi fornitori, sulla base delle segnalazioni pervenute dal Dirigente Scolastico o dai docenti interessati, il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi procede alla raccolta delle informazioni preliminari allo scopo di effettuare una valutazione iniziale circa la reale capacità del fornitore di soddisfare eventuali esigenze di acquisto dell'Istituto.


Quando il fornitore viene ritenuto idoneo, queste informazioni sono raccolte in un'apposita Scheda Fornitore con la segnalazione di Fornitore Potenziale, secondo quanto definito nella specifica Procedura P VFGA "Valutazione fornitori e gestione dell'Albo".
(procedura non obbligatoria)

Tali fornitori sono contattati dal Dirigente Scolastico per l'invio di offerte, una volta indette le gare, e possono entrare a far parte dei fornitori qualificati quando, avendo vinto una gara, dimostrano concretamente di essere in grado di soddisfare i requisiti dell'Istituto.

6.5 INFRASTRUTTURE

Il Dirigente Scolastico, in collaborazione con il Responsabile della Sicurezza, si assicura che l'edificio scolastico e gli annessi spazi, interni ed esterni, siano mantenuti nel rispetto delle normative vigenti, pianificando interventi di manutenzione da parte dell'ente proprietario (Provincia) e predisponendo adeguati piani di emergenza.

Stabilisce inoltre la destinazione d'uso dei diversi ambienti di lavoro (aule, laboratori, sale di riunione) in modo che risponda ai criteri di funzionalità, controllo del rumore e del calore, assenza di barriere architettoniche.

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	LICEO SCIENTIFICO “LEONARDO DA VINCI” VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)	 Polo Qualità Di Napoli
MANUALE DELLA QUALITÀ		

Allo scopo di mantenere il decoro degli ambienti di lavoro e le condizioni igieniche dei servizi, dei locali e degli spazi comuni, il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi definisce opportuni turni di servizio per le pulizie e ne assicura l'operatività attraverso un chiaro, dettagliato ordine di servizio, e predisporre opportuni controlli, assicurando, nel contempo, al personale ausiliario, una formazione di base sull'igiene e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

La gestione dei servizi tecnici è affidata a responsabili con adeguate competenze specifiche. Questi sorvegliano sullo stato di manutenzione, predispongono piani di accesso per tutte le classi, tengono costantemente sotto controllo le attrezzature, gli strumenti e le apparecchiature attraverso l'identificazione inventariale e la documentazione degli interventi di riparazione. Verificano inoltre lo stato di manutenzione e la gestione/documentazione dei collaudi.

6.6 AMBIENTE DI LAVORO

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

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

In relazione agli altri fattori determinanti la salute e il benessere

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



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

6.7 CONOSCENZE, INFORMAZIONI E TECNOLOGIA

6.7.1 GENERALITÀ

La Direzione promuove le azioni tese a “catturare” e rendere disponibili le conoscenze necessarie per sostenere il processo di miglioramento, dall'archiviazione dei documenti alla gestione delle informazioni.

A tale scopo, favorisce l'uso della tecnologia dell'informazione e della comunicazione (ICT), prestando attenzione agli aspetti relativi alla sicurezza e alla privacy, e considera tutti gli elementi di conoscenza presenti nell'organizzazione, comprese le esperienze delle persone e le competenze individuali sviluppate attraverso l'esperienza.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

6.7.2 CONOSCENZE

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

Con riferimento alla conoscenza di tipo esplicito, codificata e formalizzata nell'ambito dell'organizzazione, incluso il patrimonio informativo dell'amministrazione, il sistema di archiviazione predisposto è in grado di supportare le esigenze di reperimento e riutilizzo da parte delle persone.

Per quanto attiene alle conoscenze intrinsecamente connesse al funzionamento dei processi, in particolare alle cause di insuccesso, il team di lavoro sulla Qualità seleziona e organizza i dati emergenti e crea un archivio elettronico di dati utili ai fini di una maggiore efficienza operativa e una migliore efficacia decisionale.

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

6.7.3 INFORMAZIONI

Il ciclo di vita delle informazioni all'interno dell'organizzazione inizia con l'acquisizione dei dati, di solito attraverso un atto formale (come quello della protocollazione di un documento in ingresso) e termina con l'emissione all'esterno, con modalità diverse a seconda della natura delle informazioni (circolari, verbali, pubblicazione sul sito web della Scuola).

La gestione dell'intero ciclo avviene nel rispetto della normativa esistente, sia per quanto riguarda l'acquisizione di dati sensibili, sia per quanto riguarda la corretta archiviazione.

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

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

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

6.7.4 TECNOLOGIA

La Direzione promuove il progressivo incremento della gestione documentale informatizzata all'interno dell'organizzazione, la sostituzione dei supporti tradizionali della documentazione amministrativa, servizi tecnologici avanzati per la didattica e per le relazioni con tutte le parti interessate, incluse le famiglie, i fornitori ed i partner, nell'ottica del successo sostenibile dell'organizzazione, nel quadro emergente delineato dal piano e- government 2012.

6.8 RISORSE NATURALI

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



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Perciò pianifica ed implementa:

- azioni di valutazione dell'impatto ambientale delle proprie attività in termini di energia e di materiale
- azioni di razionalizzazione nell'uso delle risorse energetiche nei limiti della flessibilità di orario
- azioni di razionalizzazione nell'uso delle risorse riciclabili quali carta, vetro e plastica, soprattutto per quanto riguarda il servizio di distribuzione dei generi di conforto.

50

6.9 CORRISPONDENZA CAPITOLO-PROCEDURE

Capitolo 6 del Manuale della Qualità	Procedure PO
P.O.01 P.O.02 P.O.10	Tenuta sotto controllo della documentazione Tenuta sotto controllo delle registrazioni Gestione della comunicazione interna ed esterna



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

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	<i>RQS</i>	<i>Dirigente Scolastico Prof.ssa Cortellessa Erminia</i>	<i>Responsabile Polo Qualità Napoli Dott. ssa Angela Orabona</i>
NOMINATIVO	<i>Prof.ssa Fabrizio Antonietta</i>		
NOMINATIVO	<i>Prof.ssa Pucci Giuseppina</i>		
DATA			
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

7.1 GENERALITA'

52

Nel presente capitolo sono descritte le modalità con le quali il Liceo Scientifico "L. da Vinci" 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 il Liceo "da Vinci" identifica come area prioritaria ed orientante quella riguardante le azioni didattiche e formative.

Per garantire una gestione proattiva, **basata su un consapevole ed approfondito processo di autovalutazione**, orientata all'efficacia ed all'efficienza ed al miglioramento continuo, il LICEO adotta un approccio per processi in ottica sistemica.

Per attuare il SGQ, il LICEO "da Vinci" ha:

1. identificato i processi necessari per il SGQ,
2. stabilito le interazioni tra i processi,
3. garantito un efficace funzionamento e controllo dei processi,
4. assicurato risorse e informazioni utili per l'attuazione dei processi individuati,
5. utilizzato metodi di monitoraggio, misurazione ed analisi dei processi,
6. realizzato azioni necessarie al conseguimento di risultati previsti e al continuo miglioramento degli standard di qualità.

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.

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



IDENTIFICAZIONE DEI PROCESSI

Analizzate tutte le attività realizzate nell'Istituto, viene di seguito identificato l'insieme dei macroprocessi, cioè le diverse aree all'interno delle quali si colloca ogni attività.

Ad ogni macroprocesso corrispondono alcuni processi: tutti insieme costituiscono la struttura di base del LICEO "da Vinci" ed, essendo parte dello stesso sistema, sono correlati tra loro.

La descrizione dei vari processi si trova all'interno delle procedure di riferimento allegate al presente manuale.

Di ogni processo vengono individuate le responsabilità.

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITA'	

7.2 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI

Per costruire l'approccio sistemico per processi il Liceo "da Vinci" ha intrapreso le seguenti azioni:

53

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

	Macroprocesso	Processo	RESPONSABILITA'
PROCESSI PRINCIPALI	PROGETTAZIONE E PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO	INDIVIDUAZIONE DEI BISOGNI DELLE PARTI INTERESSATE	DS COLLEGIO DEI DOCENTI NUCLEO INTERNO AUTOVALUTAZIONE CS
		DECLINAZIONE DEGLI INPUT DELLA NORMATIVA ITALIANE ED EUROPEA	DS FFSS
		STESURA DEL PTOF	FS Gruppo di miglioramento
		PIANIFICAZIONE ANNUALE DEL SERVIZIO	DS Collaboratori



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ

PROCESSI DI SUPPORTO	EROGAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO	ALLOCAZIONE DELLE RISORSE	DS DSGA REFERENTI PROGETTI
		IMPLEMENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI DIDATTICA CURRICOLARE, EXTRACURRICOLARE, ORIENTAMENTO	DS COLLEGIO DOCENTI FS
		MONITORAGGIO, MISURAZIONE E RIESAME DEGLI ESITI	DS FS GRUPPO DI MIGLIORAMENTO
	GOVERNANCE DEL SISTEMA	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	DS DSGA
		AUTOVALUTAZIONE E VALUTAZIONE D'ISTITUTO (RAV)	DS NUCLEO INTERNO AUTOVALUTAZIONE
		RIESAME E MIGLIORAMENTO (PIANO DI MIGLIORAMENTO)	DS NUCLEO INTERNO AUTOVALUTAZIONE
		RICERCA E SVILUPPO	DS COLLEGIO DOCENTI
	ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA	REPERIMENTO ED ACQUISIZIONE DELLE RISORSE	DS DSGA
		GESTIONE STUDENTI, PERSONALE E FORNITORI	DS DSGA
		GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA	DS DSGA RSQ FS
	COMUNICAZIONE	COMUNICAZIONE INTERNA	DS FS
		COMUNICAZIONE ESTERNA	DS FS
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE		DS	
GESTIONE RAPPORTI CON L'UTENZA		DS DSGA FS	



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



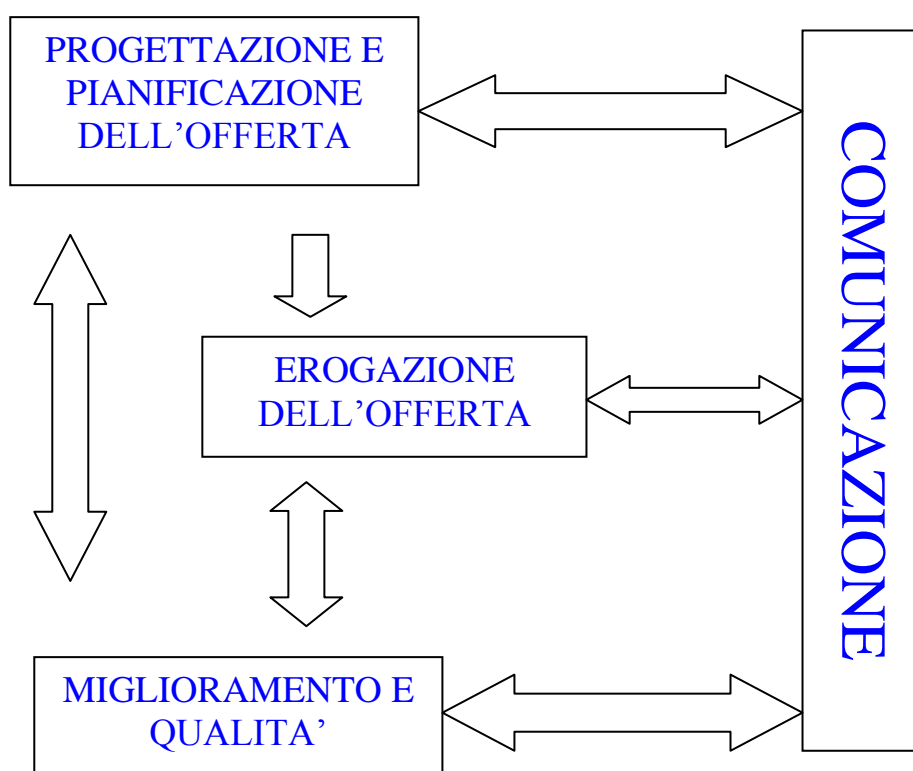
Polo Qualità
Di Napoli

INTERAZIONE TRA I PROCESSI

55

Le interazioni tra i macroprocessi sono indicate nella seguente figura:

AMMINISTRAZIONE E SERVIZI DI SUPPORTO



Di ogni processo vengono inoltre definite una o più procedure documentate, oppure, nel caso di un processo riconducibile ad una sola attività, una o più istruzioni operative.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ

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

56

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

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

• PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: RESPONSABILITÀ

Le responsabilità relative alle attività descritte sono così suddivise:

il Dirigente Scolastico ha la responsabilità di:



- stendere l'Atto di Indirizzo per la predisposizione del PTOF;
- individuare la funzione strumentale coordinatore dell'attività di sviluppo del PTOF e i componenti del gruppo di lavoro sul progetto;
- nominare i docenti Responsabili della definizione e dello sviluppo delle varie iniziative previste, che saranno i Gestori di processo;
- verificare e valutare le singole iniziative e globalmente il PTOF;
- relazionare al Collegio Docenti e al Consiglio d'Istituto relativamente ai contenuti del Progetto PTOF.

Il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto hanno la responsabilità di:

- riesaminare, approvare, valutare e validare, **per quanto di loro competenza, triennialmente, il PTOF, ed, annualmente, la sua articolazione in fasi.**

Il Gestore di processo PTOF ha la responsabilità di:

- pianificare **annualmente** le attività di sviluppo per il progetto, coordinarne e documentarne le fasi di avanzamento e coordinare il gruppo di lavoro.

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)	 Polo Qualità Di Napoli
MANUALE DELLA QUALITÀ		

Il gruppo di lavoro ha la responsabilità di:

- definire i contenuti del progetto, avvalendosi della collaborazione dei docenti interessati e di riportare quanto definito nella Carta dei Servizi e nel documento descrittivo del **PTOF**.

57

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 **PTOF** ed a collaborare attivamente alla sua efficace implementazione.

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



La progettazione e lo sviluppo dell'offerta formativa presso il Liceo "da Vinci" prevedono le seguenti fasi documentate:

- l'individuazione e l'assegnazione delle specifiche responsabilità incluso quelle di coordinamento,
- la pianificazione delle attività finalizzate alla definizione e allo sviluppo del **PTOF**,
- la definizione e l'analisi dei requisiti di base per lo sviluppo del progetto,
- la definizione degli obiettivi e delle linee guida del progetto, sulla base delle priorità strategiche individuate,
- **la definizione dell'articolazione annuale delle attività e della conseguente allocazione delle risorse,**
- la definizione e lo sviluppo delle singole iniziative/progetti sulla base degli obiettivi e delle linee guida,
- il riesame e la verifica delle iniziative/progetti singolarmente e nel loro insieme,
- la stesura dei contenuti del **PTOF**,
- il riesame e l'approvazione del **PTOF**,
- la validazione del progetto formativo,
- la gestione controllata delle modifiche al progetto formativo in itinere
- l'analisi delle opportunità di miglioramento e di innovazione.

All'inizio **del triennio di riferimento**, il Dirigente Scolastico designa i componenti del gruppo di lavoro "Progetto **PTOF**." nonché il coordinatore e/o La Funzione Strumentale responsabile del progetto, individuato dal Collegio dei Docenti.

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

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

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

58

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

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



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

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

Tali proposte sono riesaminate dal Gruppo di lavoro presieduto dal Dirigente Scolastico; eventuali variazioni sono documentate al fine di pervenire ad articolare il Progetto PTOF in una serie di sotto-progetti secondo una scansione triennale e ad individuare le relative responsabilità e scadenze di sviluppo, da monitorare annualmente.

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

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</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 **PTOF**,
- l'approvazione con il Dirigente Scolastico prima dell'inserimento dello specifico progetto nel documento finale.

59

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.

Durante la riunione del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto, infine, il **PTOF** 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 **ogni anno scolastico del triennio di riferimento** al Dirigente Scolastico e ai suoi collaboratori dagli stessi docenti, dal personale non docente, dagli alunni/studenti, dai genitori e da realtà istituzionali e del territorio.

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



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

- una prima fase di validazione è data dalla valutazione ed approvazione (validazione rispetto ai requisiti di partenza, ai requisiti ministeriali e agli obiettivi di qualità e di prestazione) del **PTOF** da parte del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto; tale validazione è documentata tramite i verbali archiviati in Segreteria;
- il progetto è quindi validato in fase di realizzazione ed erogazione dell'offerta formativa tramite: le valutazioni conclusive emesse e documentate dai docenti, dagli alunni e da tutte le altre parti interessate pertinenti, relativamente alle specifiche attività curricolari ed extracurricolari realizzate secondo quanto definito nel **PTOF ed articolato nella progettazione annuale**.

Nel caso di 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 **PTOF**, ed in particolare ai singoli progetti/iniziativa in esso contenuti, che si rendessero necessarie, sono valutate con il Dirigente Scolastico al fine di verificare che la loro attuazione assicuri comunque

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITÀ</p>	

il rispetto degli obiettivi e delle linee guida del PTOF. Tutte le modifiche sono opportunamente documentate.

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

Tutto quanto sopradescripto viene effettuato triennialmente, al momento dell'entrata in vigore del nuovo PTOF; annualmente vengono integrate e verificate le azioni di implementazione annuali dei progetti, ed i segmenti progettuali di durata inferiore all'a .s. di riferimento. La responsabilità di tali azioni è del Dirigente Scolastico e del Gruppo di lavoro sul PTOF.

● PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: OBIETTIVI E FINALITÀ

La presente sezione descrive le modalità con le quali il Liceo "da Vinci"

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

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

-alla Politica per la Qualità,

-agli obiettivi stabiliti,

a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi,



-a quanto stabilito in fase di progettazione e sviluppo dell'offerta formativa nel **PTOF**,

-ai risultati di apprendimento fissati dallo standard d'istituto in relazione agli input della normativa nazionale ed europea. Il Liceo "da Vinci" 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 ai Licei.

Il Liceo "da Vinci" solo a partire dall'a. s. 2015/16 (ultima decade) adotta, come strumento di monitoraggio dei processi e di verifica e validazione degli esiti, lo strumento "**MIZAR**", software elaborato dal Polo Qualità di Napoli, in conformità con quanto previsto dall'adesione alla Rete M.U.S.A. per la legittimazione del proprio SGQ.

In linea con queste finalità l'Istituto ha individuato i processi, principali e di supporto, che hanno diretta influenza sulla qualità dei servizi forniti ed ha codificato, in adeguate procedure documentate,

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)	 Polo Qualità Di Napoli
MANUALE DELLA QUALITÀ		

i criteri e le modalità più idonee per garantire un efficace svolgimento degli stessi processi in condizioni controllate e nel rispetto delle normative ministeriali ed europee.

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

- PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: RESPONSABILITÀ

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

il Dirigente Scolastico è responsabile:

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

il Collegio Docenti è responsabile:

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

i gruppi di insegnanti per Dipartimento sono responsabili:



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

il Gruppo di lavoro è responsabile:

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

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITÀ</p>	

non ammissione degli alunni alla classe successiva;

ciascun Docente ha la responsabilità di:

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

il personale non docente ha il compito:

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

la Segreteria ha il compito:

- di assicurare la preparazione e la distribuzione di tutti i registri e di tutti i sussidi necessari all'attività didattica.



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

Sulla base delle direttive ministeriali, degli obiettivi generali e delle linee guida definite nel **PTOF per il triennio di riferimento**, la pianificazione dell'attività didattica prevede la definizione:

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

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

- * nuclei fondanti,
- * obiettivi e traguardi di competenze, declinati in competenze e traguardi di prestazione in relazione al curriculum ministeriale e d'Istituto in linea con quanto stabilito in relazione agli obiettivi di processo, ai traguardi di prestazione ed agli obiettivi di breve e di lungo periodo riportati nel RAV e nel Piano di miglioramento
- * trasversalità,
- * indicatori e descrittori dei livelli minimi di prestazione,
- * possibili tematiche per l'offerta facoltativa,
- * metodi di insegnamento,

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITÀ	

* 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).

Quanto sopra elencato concorre a formare il curriculum d'istituto, nel cui ambito vengono delineati i curricoli dei diversi indirizzi.

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

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



- casi critici
- eventuali alunni diversamente abili
- numero dei ripetenti
- eventuali alunni provenienti da classi smembrate o altre scuole
- risultati test d'ingresso
- 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, ..)
- i traguardi di competenza, tenendo conto della situazione di partenza della classe e dell'anno in corso.

Il Consiglio di classe procede, inoltre a:

- riformulare o riconfermare gli obiettivi e i traguardi fissati nelle riunioni dipartimentali e nel Collegio dei docenti
- **definire il curriculum specifico dell'indirizzo effettuando la relativa curvatura;**
- scegliere eventuali lavori congiunti tra discipline assicurando il coordinamento tra gli insegnanti per evitare concentrazione eccessiva del carico di lavoro per gli alunni.

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)	 Polo Qualità Di Napoli
MANUALE DELLA QUALITÀ		

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

- i livelli di partenza della classe,
- gli obiettivi declinati in competenze e traguardi di prestazione in relazione al curriculum ministeriale e d'Istituto, **in linea con quanto stabilito in relazione agli obiettivi di processo, ai traguardi di prestazione ed agli obiettivi di breve e di lungo periodo riportati nel RAV e nel Piano di miglioramento,**
- le modalità di recupero e/o sostegno,
- gli argomenti da affrontare e i loro contenuti,
- i metodi di insegnamento,
- il tipo di verifiche ed i relativi criteri di valutazione,
- le proposte di attività varie a completamento dell'attività didattica (quali ad es. visite guidate e viaggi di istruzione).

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

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

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

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

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

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

Il regolare svolgimento di tutte le attività didattiche (curricolari ed extracurricolari), prevede, inoltre, l'applicazione delle modalità di controllo dell'alunno in ordine alla sua presenza all'interno dell'Istituto e relativamente a entrata/uscita dallo stesso, al fine di:

- garantire alla famiglia la sicurezza dello alunno e una efficace verifica della frequenza scolastica;
- garantire l'assistenza agli studenti nel caso di spostamenti all'esterno dell'edificio scolastico, nel rispetto di quanto definito nel vigente Regolamento Interno d'Istituto.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ

Eventuali non conformità rispetto a quanto definito sono gestite in accordo alle modalità descritte nel Capitolo 8.

65

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

Il Liceo "L. da Vinci" ha individuato e definito le modalità per il monitoraggio e il controllo dei processi ritenuti fondamentali per la qualità dei servizi forniti e dei risultati raggiunti, in termini di livelli di apprendimento e competenze acquisite dallo alunno, al fine di:

- attuare le opportune azioni correttive o di miglioramento delle prestazioni di tali processi in relazione agli obiettivi definiti;
- attuare gli opportuni interventi di recupero per gli studenti.

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



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ

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

PROCESSO	MODALITÀ DI CONTROLLO E RESPONSABILITÀ
Realizzazione dell'attività didattica per le singole classi	Il Dirigente Scolastico può, a campione e a sua discrezione, verificare periodicamente il corretto svolgimento dell'attività didattica secondo quanto definito nel Piano di Lavoro di ogni docente.

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



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ

PROCESSO	MODALITÀ DI CONTROLLO E RESPONSABILITÀ
Gestione delle valutazioni complessive	Ciascun docente effettua le verifiche di valutazione finale del livello di apprendimento e dei traguardi di competenza degli alunni, svolte a fine trimestre e a fine anno scolastico.
	Il Dirigente Scolastico, verificando ed approvando il Piano di Lavoro di ciascun docente, verifica la coerenza dei criteri e delle modalità di valutazione stabiliti dal docente con quanto definito nella Carta dei Servizi, i criteri generali approvati dal Collegio Docenti con il PTOF , i criteri di valutazione, gli obiettivi e le competenze da raggiungere concordate nelle riunioni di Dipartimento e le specifiche ministeriali. L'attestazione del controllo è evidenziata dalla firma apposta sul Piano di Lavoro da parte del Dirigente Scolastico.

PROCESSO	MODALITÀ DI CONTROLLO E RESPONSABILITÀ
Gestione delle valutazioni complessive	Il corretto svolgimento delle attività di valutazione complessiva degli alunni è verificato dal Dirigente Scolastico che partecipa direttamente, o tramite un suo delegato, a tutte le riunioni di scrutinio di fine periodo o di fine anno, allo scopo di assicurare l'adozione dei criteri riportati nel PTOF , e favorire una valutazione oggettiva ed equilibrata delle prestazioni di ogni alunno. La registrazione di tali controlli è documentata tramite il verbale del Consiglio di Classe riunito per le operazioni di scrutinio e il verbale del Collegio Docenti, al quale il Dirigente Scolastico relaziona annualmente.
	Il Dirigente Scolastico verifica, inoltre, i tabelloni dei giudizi esposti a fine anno prima della loro pubblicazione.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ

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

68

Il Liceo "da Vinci" effettua, inoltre, il monitoraggio delle prestazioni complessive dei propri processi attraverso l'individuazione e il monitoraggio di opportuni indicatori in relazione agli indicatori chiave di prestazione (cfr. Capitolo 8 del presente Manuale) agli obiettivi di miglioramento definiti (cfr. Capitolo 9 del presente Manuale); gli indicatori stabilmente identificati sono:

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

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



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

Sistemici:

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

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

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

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

La verifica degli apprendimenti e dei traguardi di competenza raggiunti dallo alunno, parte integrante del processo di insegnamento / apprendimento, avviene secondo criteri e modalità stabilite, riesaminate ed approvate ogni anno e documentate nello stesso PTOF. Tali modalità e criteri, che comprendono la definizione di obiettivi, descrittori, indicatori e standard d'Istituto, sono formulati dai Dipartimenti disciplinari ed approvati dal Collegio dei Docenti all'inizio dell'anno scolastico.

Alla fine di ogni anno scolastico, sulla base dei dati forniti dal DS e registrati nelle relazioni finali del Dirigente Scolastico e del RQS, il Collegio dei docenti valuta i risultati in relazione allo standard d'Istituto ed agli obiettivi di miglioramento definiti nel PTOF, e procede alla validazione del PTOF e delle attività svolte.

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

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

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



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

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

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

Tutto il materiale prodotto dalla classe è identificato con le stesse modalità.

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

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	LICEO SCIENTIFICO “LEONARDO DA VINCI” VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITÀ	

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

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

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

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

Il Liceo “da Vinci” identifica, verifica, protegge e salvaguarda le proprietà delle PI messe a disposizione per essere utilizzate dalla comunità scolastica, in particolare le quote delle iscrizioni, dei viaggi d'istruzione, delle assicurazioni che vengono amministrare secondo il regolamento di contabilità.

Nel caso in cui l'Istituto si trovi ad utilizzare documenti di proprietà dell'utente, questi saranno identificati, immagazzinati e, nel caso di danneggiamenti o perdite, sarà data immediata comunicazione all'utente

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

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

Obiettivo di tale validazione è valutare:



- ✓ le risorse utilizzate,
- ✓ le procedure stabilite,
- ✓ i criteri di rintracciabilità adottati,

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

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

La pianificazione, gestione ed erogazione del miglioramento continuo, identificato dal Liceo “da Vinci” come fattore strategico per il conseguimento del successo durevole, è esposta nel Capitolo 9 del presente Manuale.

Vengono individuati come Gestori di processo, responsabili dell'individuazione e della condivisione delle opportunità di miglioramento:

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITA'	

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

I Gestori di processo (singolarmente o come gruppo):

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

7.3 RESPONSABILITA' ED AUTORITA' RELATIVE AI PROCESSI

Il Liceo "da Vinci" 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>LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

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

Questi documenti sono gestiti direttamente dalla Direzione.

Attraverso **Lettere d'incarico**, destinate ai singoli collaboratori, sono assegnate dalla Direzione **Responsabilità e Autorità**.

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

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

I doveri e le autorità assegnati ad ogni collaboratore

Le autorizzazioni a prendere decisioni relative ad azioni correttive

I rapporti e le responsabilità fra differenti persone

La comunicazione tra i vari collaboratori

Il modo come viene assicurato l'addestramento e la formazione del personale

La documentazione delle misure di controllo della qualità

Gli indicatori di qualità.

Le **linee guida** di quanto sopra descritto sono definite nel Manuale della Qualità, nelle Procedure Operative, nelle Istruzioni, nell'Organigramma funzionale e nella Matrice della responsabilità.

Tutte queste regole sono create per facilitare il lavoro dei collaboratori al fine di evitare confusione e possibili attriti fra le differenti Unità Funzionali nello svolgimento delle proprie attività.

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

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

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

MANSIONI E COMPITI

Si aggiunge quanto al punto 5.3

RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

A questo scopo la Direzione del Liceo "da Vinci".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.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ

- Rispettare i criteri di tutela dell'ambiente, del posto di lavoro, dell'integrità dell'individuo.*
Conformare il Sistema di Gestione per la Qualità al modello contenuto nella norma di riferimento UNI EN ISO 9004:20009.
Conformare il Sistema di Gestione per la Qualità alla normativa Regionale.
Controllare il livello di Customer Satisfaction.
Predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica del Manuale della Qualità.
Predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica delle Procedure Operative.
Coordinare le verifiche ispettive interne ed esterne del Sistema di Gestione per la Qualità.
Elaborare le statistiche per la qualità.
Monitorare con indicatori tutti i processi definiti nel sistema.
Promuovere la consapevolezza dei requisiti dello studente in tutto l'Istituto.

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

DICHIARAZIONE DI AUTORITÀ

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

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

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

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

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

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

Allegati: ORGANIGRAMMA E MANSIONARIO/FUNZIONIGRAMMA

STRUMENTI CAPITOLO 7

1. *FORMAT DI LETTERA DI INCARICO*
2. *ESEMPIO DI PROCEDURA: P RAD, "REALIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA"*
3. *CARTA DEI SERVIZI*
4. *PATTO DI CORRESPONSABILITÀ*
5. *MODULO: STRUMENTO DI CONTROLLO DEI PROCESSI*



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)



Polo Qualità
Di Napoli



MANUALE DELLA QUALITA'

CAPITOLO OTTAVO

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

- 8.1 GENERALITA'
- 8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI
- 8.3 MISURAZIONE
 - 8.3.1 GENERALITA'
 - 8.3.2 INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE
 - 8.3.3 AUDIT INTERNO
 - 8.3.4 AUTOVALUTAZIONE
 - 8.3.5 BENCHMARKING
- 8.4 ANALISI
- 8.5 RIESAME DELLE INFORMAZIONI PROVENIENTI DA MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI ED ESAME

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	<i>RQS</i>	<i>Dirigente Scolastico Prof.ssa Cortellessa Erminia</i>	<i>Responsabile Polo Qualità Napoli Dott. ssa Angela Orabona</i>
NOMINATIVO	<i>Prof.ssa Fabrizio Antonietta</i>		
NOMINATIVO	<i>Prof.ssa Pucci Giuseppina</i>		
DATA			
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

8.1 GENERALITA'

75

Il Liceo "Leonardo da Vinci" si impegna ad individuare, a definire e ad attuare il processo di misurazione, analisi e miglioramento, (utilizzando il modello di autovalutazione proposto da Polo Qualità di Napoli per tutta la Rete Qualità in Campania).

Attraverso l'osservazione dei processi didattici ed organizzativi, si misureranno e valuteranno:

- prodotti
- processi
- grado di soddisfazione del Cliente/Parte Interessata
- miglioramento complessivo delle prestazioni ad intervalli annuali.

Per ciascuna azione di misurazione e valutazione vengono preventivamente stabiliti criteri ed obiettivi così da poter prendere decisioni coerenti ed operative sulle azioni da intraprendere ed al fine di evidenziare eventuali scostamenti dagli obiettivi e dai criteri pianificati per poter intraprendere tempestive azioni di miglioramento.

La Dirigenza si impegna altresì ad intraprendere l'utilizzo sistematico di tecniche statistiche per l'analisi dei dati: questi costituiranno elementi utili ed oggettivi per il riesame.

L'Istituto non gestisce strumenti di misura e di controllo e la taratura degli stessi.

Può però disporre di strumenti, quali test riconosciuti a livello nazionale, che possono essere usati per misurare e analizzare il livello di apprendimento degli allievi.

I questionari di Customer satisfaction sono invece strumenti di misurazione e monitoraggio della qualità del servizio offerto e in quanto tali sono periodicamente verificati per valutarne l'idoneità all'uso.



8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

Per caratterizzare un SGQ è indispensabile monitorare e misurare i processi formativi perchè essi raggiungano i risultati desiderati e per poter tenere sotto controllo con continuità gli indicatori di riferimento che comprendono:

- quantità di iscrizioni, successo finale degli alunni per classe
- numero di reclami dei clienti
- grado di soddisfazione degli studenti e delle famiglie

La Dirigenza ha approvato tecniche statistiche appropriate per l'analisi, la misurazione e il controllo degli elementi critici del servizio.

Gli elementi acquisiti e le registrazioni effettuate sono oggetto di valutazione in sede da parte del Gruppo di Miglioramento, del Collegio docenti, dei Dipartimenti.

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITA'	

Nel presente Manuale e nei documenti richiamati sono state definite, le modalità (fasi, criteri, responsabilità, strumenti) con cui analizzare le caratteristiche del servizio erogato per verificare che tutti i requisiti siano soddisfatti.

I prodotti dell'attività di formazione sono l'apprendimento dello studente ed i servizi erogati in funzione di tale apprendimento.

Il monitoraggio riguarda perciò:

- statistiche dei risultati di apprendimento;
- erogazione dei servizi centrali (formazione classi, orario scolastico, programmazione, erogazione)
- erogazione servizi opzionali \ strumentali.

Le prove e i controlli per l'apprendimento sono effettuate:

- in accettazione per rilevare l'accettabilità dei risultati degli studenti rispetto a competenze disciplinari e trasversali condivise e regole di comportamento concordate ed espresse nel Regolamento d'Istituto
- durante l'erogazione attraverso la somministrazione di prove periodiche le cui caratteristiche sono stabilite nei dipartimenti e specificate dai docenti
- al termine dell'anno scolastico, con prove di verifica finali e, per le classi quinte, con gli Esami di Stato.

Il monitoraggio del processo di erogazione dell'attività didattica viene effettuato verificando che:

- le classi siano formate con i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto
- l'orario rispetti le norme
- l'attività dei docenti sia conforme alle procedure di erogazione
- la programmazione sia coerente con il PTOF, con la linee programmatiche condivise nelle riunioni di ambito e di dipartimenti e sia descritta nel registro di classe e di materia.



Il controllo dei servizi strumentali viene effettuato dal DSGA che si preoccupa di verificare che vi siano risorse umane e materiali, che sia definita l'attribuzione dei compiti al personale amministrativo e ausiliario.

Si attua l'autovalutazione d'Istituto attraverso il software MIZAR utilizzato dalle scuole inserite nella rete del Polo Qualità di Napoli.

8.3 MISURAZIONE

Per definire le aree di miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del SGQ, si utilizzano le seguenti metodologie:

- misurazione della soddisfazione del Cliente/Parte Interessata
- verifiche ispettive interne
- misure di controllo economico-finanziario
- autovalutazione.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

8.3.1 GENERALITA'

Per monitorare costantemente un SGQ, è indispensabile verificare periodicamente: regole definite, procedure operative, loro applicazione ed efficacia, .

A tal fine, si attiveranno Visite Ispettive Interne per valutare:

- la qualità dei metodi didattici
- i processi critici
- il riesame dell'efficacia e dell'efficienza della progettualità curriculare
- il riesame dell'efficacia e dell'efficienza della progettualità opzionale
- il riesame dell'efficacia e dell'efficienza della progettualità extracurriculare
- il riesame dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione
- il riesame dell'efficacia e dell'efficienza del servizio di segreteria.



La Verifica Ispettiva Interna costituisce un processo che prevede le seguenti fasi:

- Pianificazione
- Attuazione
- Relazione
- Azione successiva.

La pianificazione di ciascuna verifica è flessibile al fine di consentire gli approfondimenti necessari. Nello sviluppo dei piani di verifica si prenderanno in considerazione i dati provenienti dalle singole aree ispezionate.

Esse sono individuate in:

- Area della Responsabilità della Dirigenza:
definizione della politica direttiva; predisposizione dell'organico del personale Docente ed ATA; elaborazione dell'organizzazione per il funzionamento dell'IS; predisposizione delle Commissioni/Gruppi di lavoro; attribuzioni d'incarico; nomine delle F S al PTOF e definizione del loro piano di lavoro; individuazione dei Responsabili di dipartimento disciplinari; identificazione e nomina dei Coordinatori dei Consigli di Classe.
- Area relativa all'efficacia delle attività didattiche e delle azioni correttive e preventive attuate per venire incontro ai bisogni formativi degli allievi in difficoltà e finalizzate a ridurre i rischi di fallimenti.
- Area della gestione delle risorse umane, materiali ed economiche:
predisposizione dell'organico del personale docente ed ata; assegnazioni di compiti e responsabilità; inventario delle attrezzature e verifica dello stato di conservazione; manutenzione delle apparecchiature; predisposizione degli acquisti; eventuale allestimento di nuovi laboratori.

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)	 Polo Qualità Di Napoli
MANUALE DELLA QUALITA'		

- Area della gestione dei processi:
 elaborazione del PTOF; definizione del curriculum; predisposizione delle attività di supporto, di orientamento, di progettazione.

Ogni verifica sarà dotata di apposita documentazione allo scopo di rilevare eventuali non conformità per poter poi pianificare e predisporre le opportune azioni correttive.

L'IS si impegna ad elaborare un modello per correlare al SGQ considerazioni di tipo economico-finanziario.

In generale, la Dirigenza ed in particolare l'ufficio di segreteria, si sono sempre adoperati per diffondere informazioni di tipo economico-finanziario a tutta l'organizzazione, al fine di rendere trasparente il bilancio e responsabilizzare il personale coinvolto nelle modalità di pianificazione. La Dirigenza si impegna a riesaminare periodicamente le correlazioni fra SGQ e costi per pianificare ed attuare il miglioramento dei processi e delle attività.

L'IS, dallo scorso anno sta costruendo una storia scritta di autovalutazione.

In generale, ci si è avvalsi dei questionari di autovalutazione proposti dall'INDIRE e dall'INVALSI (a volte adattati al contesto).

Nell'implementare del SGQ, l'IS si impegna a predisporre un processo di autovalutazione da pianificare in relazione agli obiettivi espressi nel PTOF e alle priorità individuate.

8.3.2 INDICATORI DI PRESTAZIONE

Per caratterizzare un SGQ, è indispensabile monitorare e misurare i processi formativi, affinché questi raggiungano i risultati desiderati, e gli indicatori di riferimento che comprendono: quantità di iscrizioni, successo finale degli alunni per classe, numero di reclami dei clienti, grado di soddisfazione degli studenti e delle famiglie.

L'IS ha approvato tecniche statistiche appropriate per l'analisi, la misurazione e il controllo degli elementi critici del servizio.

Gli elementi acquisiti e le registrazioni effettuate sono oggetto di valutazione in sede di riesame.



8.3.3 AUDIT INTERNO

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

Gli Audit interni della qualità, sono gestiti e coordinati dal Responsabile Qualità Scuola e sono svolti da personale addestrato e qualificato, secondo le fasi illustrate qui di seguito sintetizzate e descritte nel dettaglio nella Procedura P GAIQ "Gestione Audit interni della qualità".

Pianificazione

Almeno una volta l'anno al fine di valutare la conformità delle attività svolte ai requisiti della norma di riferimento e dei documenti del SGQ, nonché la loro efficacia in linea con gli obiettivi dell'Istituto.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITÀ</p>	

Preparazione

Il gruppo di Audit interno è costituito da personale interno alla scuola in possesso di specifica formazione, requisiti e competenze, come descritto nella procedura P GAIQ "Gestione Audit Interni della Qualità".

Esso definisce un piano per la conduzione della verifica, che prevede:

- a) eventuale lista di riscontro (check list) dei punti da verificare
- b) documenti di riferimento
- c) programma dettagliato della verifica.

Esecuzione

Ogni audit interno della qualità comprende le seguenti attività:

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

Documentazione e archiviazione

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

I dati riportati su tali documenti sono, infatti, esaminati dal Responsabile Qualità Scuola per individuare, con il Gruppo di Pianificazione, possibili azioni di miglioramento o elementi di riconoscimento e motivazione del personale.



Se, a fronte dei risultati della verifica, dovesse emergere la necessità di avviare un'azione correttiva, questa viene gestita coerentemente a quanto previsto nella Procedura P ACP "Azioni correttive e preventive".

8.3.4 AUTOVALUTAZIONE

L' IS considera le molteplici fonti di informazione relative al Cliente attuale e potenziale ed individua quali **fonti di informazione interne** i colloqui periodici con alunni e genitori ed il controllo delle presenze degli studenti e degli abbandoni;

e fonti di informazioni esterne gli incontri con docenti degli ordini di scuola precedenti ed il controllo dei risultati finali ed universitari; fonti di informazione relative al Cliente informazioni di ritorno su ogni aspetto del servizio come i requisiti del Cliente relativi al curriculum scolastico, alla consegna delle certificazioni, alla trasparenza delle informazioni sui servizi erogati, alla accessibilità dei servizi, le esigenze del mercato del lavoro per orientare gli alunni nel miglior modo possibile, i dati relativi all'erogazione del servizio: corsi extracurricolari gestiti dall'IS con fondi interni (FIS), esterni o in partenariato, le attività di ASL, le informazioni relative alle scuole degli stessi ordini; **fonti relative alla soddisfazione del Cliente**, ovvero reclami orali e scritti, comunicazioni dirette fra Cliente, Docenti, Dirigente, questionari e indagini.

Il monitoraggio di queste informazioni è svolto ognuno secondo proprie scadenze.

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	LICEO SCIENTIFICO “LEONARDO DA VINCI” VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITÀ	

Responsabile del monitoraggio è la Dirigenza; le informazioni reperite vanno condivise nel Collegio dei docenti a fine anno scolastico e all’inizio del nuovo, quali strumenti indispensabili per la ridefinizione del PTOF.

Data la complessità e l’articolazione dell’Istituto, è il Dirigente a farsi carico della diffusione delle informazioni rilevate nei Consigli di classe che presiede tra la fine di maggio e l’inizio di giugno, poiché è in quella sede che i docenti vengono incaricati di ridefinire le linee progettuali del PTOF.

Al fine di misurare il “gradimento” complessivo della formazione erogata e la soddisfazione degli allievi rispetto ad aspettative e strumenti metodologici utilizzati dai docenti, all’efficienza dei servizi di supporto, l’ IS ha individuato le seguenti modalità operative:

- Per la rilevazione della customer satisfaction, si procede a predisporre e a somministrare agli utenti appositi questionari volti a rilevare il grado di qualità percepita e l'andamento dello stesso nel tempo.
- La politica di analisi della soddisfazione degli utenti, viene concordata tra la funzione strumentale incaricata dell’autovalutazione d’istituto e il RQ e proposta al Dirigente.
- La funzione strumentale è responsabile dell’elaborazione, analisi e presentazione dei risultati al Dirigente, che li valuta in sede di Riesame, ove si considerano anche suggerimenti e /o segnalazioni pervenute.
- Il radicamento dell’Istituto sul territorio, consente di monitorare la soddisfazione del Cliente in modo costante anche attraverso il dialogo, la conversazione e l’ascolto attivo.

8.3.5 BENCHMARKING

Il benchmarking è una metodologia di misurazione e di analisi utilizzata per ricercare le migliori prassi all’interno ed all’esterno di un sistema, con lo scopo di migliorare le sue prestazioni.

Il benchmarking può essere applicato a strategie e politiche, attività, processi, prodotti e strutture organizzative.

Esistono vari tipi di benchmarking, quali:

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

Il successo del benchmarking dipende da fattori quali:

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

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

- la definizione del campo di applicazione dell'oggetto del benchmarking;



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



Polo Qualità
Di Napoli

- il processo per scegliere il/i partner di benchmarking così come le eventuali comunicazioni necessarie e le politiche di riservatezza
- la determinazione di indicatori per le caratteristiche da confrontare e la metodologia di raccolta dati da utilizzare
- la raccolta e l'analisi dei dati
- l'identificazione dei divari di prestazioni e l'indicazione delle potenziali aree di miglioramento
- la predisposizione ed il monitoraggio dei corrispondenti piani di miglioramento
- l'inclusione dell'esperienza acquisita nel patrimonio di conoscenza e nei processi di apprendimento dell'organizzazione.

81

8.4 ANALISI

L' IS 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.

Normalmente le funzioni strumentali interessate all'attività di raccolta dei dati sono anche responsabili della fase di elaborazione degli stessi.

La frequenza di raccolta dati ed 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 del trend e l'analisi di causa-effetto, specialmente nell'ambito della comprensione di fenomeni anomali e non conformi rispetto agli standard da erogare.



Tutti i dati raccolti sono analizzati e valutati, al fine di:

- individuare aree di miglioramento
- individuare potenziali problemi
- sviluppare nuove strategie e/o migliorare quelli esistenti

Consapevole che le aree nelle quali possono rilevarsi non conformità includono la gestione e le specifiche della didattica, le performances di docenti e studenti, i materiali, i servizi formativi, la Dirigenza conferisce a tutto il personale autorità di segnalare non conformità al RQ o al DS in qualunque fase del processo esse si evidenzino. Tale autorità è delegata soprattutto al personale impiegato nel monitoraggio e nella verifica dei risultati di processi.

La segnalazione delle non conformità consente infatti di adottare tempestivamente azioni correttive. Le non conformità possono essere differenziate in tre categorie in funzione del momento di rilevazione e in particolare:

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

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITÀ	

Il responsabile della proposta di soluzione della non conformità viene individuato secondo i seguenti criteri:

- DSGA per problemi inerenti le problematiche amministrative;
- Responsabile di progetto per i problemi relativi alla gestione del progetto
- Dirigente scolastico per tutti gli altri problemi

La proposta di soluzione viene approvata dal Dirigente e comunicata alla persona coinvolta.

Il RQ verifica la soluzione al problema e quindi chiude la procedura di non conformità oppure, diversamente, provvede a predisporre un nuovo verbale.

8.5 RIESAME DELLE INFORMAZIONI PROVENIENTI DA MONITORAGGIO, MISURAZIONE ED ANALISI

La Dirigenza, al fine di essere sicura dello stato di attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, ha definito che debba essere effettuato con periodicità pianificata, un **Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità (RSQ)** che permetta una valutazione oggettiva dell'adeguatezza del Sistema e del raggiungimento degli obiettivi fissati, contribuendo a definire gli obiettivi da conseguire nel periodo successivo.

Ci si prefigge di effettuare il Riesame almeno una volta all'anno, e comunque ogni qualvolta venisse reputato necessario.

Il riesame riguarda tutti i processi, le attività e gli indicatori del Sistema, al fine di valutarne l'adeguatezza e l'efficacia nei confronti del raggiungimento degli obiettivi stabiliti nella politica della qualità.



In particolare i riesami tengono conto di:

- informazioni sul raggiungimento degli obiettivi prefissati e sulle risorse impiegate
- rilievi derivanti da verifiche ispettive interne relative al rispetto delle metodologie gestionali stabilite
- considerazioni relative agli aspetti innovativi di tecnologia, di strumentazione, di metodologia di intervento, ovvero a tutte le opportunità di miglioramento.

Obiettivo prioritario del riesame da parte della Dirigenza è prioritariamente quello di fornire al personale in servizio presso l'istituto, una visione globale delle attività che stimoli ciascuno alla partecipazione ed al lavoro di squadra finalizzato al miglioramento del servizio erogato, principalmente in relazione agli aspetti organizzativi del lavoro.

Valutati i risultati del Riesame del Sistema Qualità, la Presidenza e il Quality Assurance considerano se la volontà, l'impegno e le risorse impiegate siano coerenti con gli obiettivi prefissati nella Politica della Qualità e valutano l'eventuale necessità di modifiche alla politica stessa.

Il RSQ, essendo un documento della qualità, segue le medesime regole di conservazione e archiviazione di tutti i documenti.

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

È compito della Dirigenza apportare tutti gli eventuali cambiamenti operativi che si reputano necessari per garantire la continuità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto.

La Direzione e il Responsabile Sistema Qualità per seguire il RSQ, prendono in esame i seguenti aspetti:

- il Riesame del Sistema Qualità del periodo precedente
- i risultati delle visite ispettive eseguite
- le prestazioni dei processi
- l'analisi delle non conformità rilevate
- le azioni correttive e preventive del periodo
- la documentazione di registrazione della qualità
- le procedure
- l'organizzazione
- gli obiettivi migliorativi prefissati
- i reclami dei portatori di interesse
- i risultati del programma customer satisfaction
- cambiamenti del quadro istituzionale di riferimento.

L'attività di Riesame è documentata così come tutte le altre attività svolte, nelle modalità richieste dal Sistema di Gestione per la Qualità: pertanto la si redige, a Riesame effettuato, un verbale che illustri dettagliatamente i risultati riscontrati e sulla base dei quali vengono identificati gli **Obiettivi di Miglioramento** del Sistema di Gestione per la Qualità per il periodo successivo.

I risultati dei Riesami si focalizzano in particolare su:

- migliori prestazioni dei processi
- adeguatezza della struttura organizzativa delle risorse
- pianificazione di risorse future.

Per tutte le non conformità rilevate ed i miglioramenti concordati, vengono implementate azioni correttive o preventive, il monitoraggio delle quali è di competenza del Responsabile Sistema Qualità.

8.6 CORRISPONDENZA CAPITOLO-PROCEDURE

Capitoli del Manuale della Qualità	Procedure PO
P.O.03	Verifiche Ispettive
P.O.04	Azioni preventive e correttive
P.O.05	Gestione delle non conformità



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

CAPITOLO 9

MIGLIORAMENTO, INNOVAZIONE ED APPRENDIMENTO

9.1 GENERALITA'

9.2 MIGLIORAMENTO

9.3 INNOVAZIONE

9.3.1 GENERALITA'

9.3.2 APPLICAZIONE

9.3.3 TEMPISTICA

9.3.4 PROCESSO



9.3.5 RISCHI

9.4 APPRENDIMENTO

ALLEGATI :

- PTOF
- PDM

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico Prof.ssa Cortellessa Erminia	Responsabile Polo Qualità Napoli Dott. ssa Angela Orabona
NOMINATIVO	Prof.ssa Fabrizio Antonietta		
NOMINATIVO	Prof.ssa Pucci Giuseppina		
DATA			
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

9.1 GENERALITA'

Nel presente capitolo sono definite le modalità e le procedure identificate dalla Istituzione scolastica per ottenere il successo durevole attraverso un costante e strutturato processo di miglioramento continuo dell'organizzazione e attraverso l'ideazione e l'implementazione di progetti, attività e prassi innovative, coinvolgendo in modo attivo e condiviso tutte le parti interessate, in linea con quanto indicato dalla Norma UNI EN ISO 9004:2009. Il quadro normativo è quello tracciato dalla legge 107/2015, dalla Direttiva n. 11 del 18 settembre 2014 – Priorità strategiche del Sistema nazionale di Valutazione per gli anni scolastici 2014/2015, 2015/2016 e 2016/2017, dalla Nota DPR 28 marzo 2013, n. 80 – Regolamento sul sistema nazionale di valutazione, dal D.P.R. 28 marzo 2013, n. 80 sui Piani di Miglioramento.

Questa finalità è ottenuta attraverso:

- il monitoraggio effettuato di tutto il contesto e dei soggetti attraverso MIZAR
- la condivisione del Collegio dei Docenti, del Consiglio d'Istituto del Personale ATA e degli RSU
- la formulazione condivisa di piani di miglioramento, innovazione, apprendimento
- il coinvolgimento attivo e l'assunzione di responsabilità di tutte le parti interessate al processo di miglioramento
- la comunicazione e la condivisione dei percorsi di apprendimento/insegnamento e delle azioni di miglioramento, innovazione e apprendimento attivate con le parti interessate
- La valutazione dell'impatto delle azioni di miglioramento, delle innovazioni e dell'apprendimento organizzativo sugli esiti dei processi.

Il campo di applicazione è;



- Il servizio didattico
- I servizi a sostegno della didattica

9.2 MIGLIORAMENTO

L'ideazione, la progettazione, la stesura, l'implementazione, la verifica e la valutazione dei risultati del Piano di Miglioramento sono le fasi attraverso cui il processo di miglioramento viene attuato nel Liceo "da Vinci" a partire da quanto emerso dal RAV e dalle altre fonti di auto- ed eterovalutazione.

In particolare, nella stesura del Piano di Miglioramento:

- il Dirigente Scolastico pianifica gli interventi per attuare la Politica della Qualità e realizzare azioni di miglioramento continuo, coinvolgendo tutto il personale e le P.I. in azioni di prevenzione, correttive e di miglioramento
- i Responsabili Qualità pianificano le azioni preventive e correttive definendo, insieme al GdM, i responsabili del processo, le attività necessarie, i tempi, e la verifica dei risultati ottenuti, l'efficacia delle azioni preventive, correttive e di miglioramento
- il Gruppo di Miglioramento analizza gli esiti in sede di riesame al fine di prevedere le azioni per il miglioramento
- il Collegio Docenti esamina ed approva il piano delle attività
- il Consiglio d'Istituto ne delibera l'attuazione.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

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

I responsabili coinvolti nella stesura del Piano di Miglioramento sono:

Dirigente Scolastico
Responsabile Qualità Scuola
Gruppo di miglioramento
Funzione Strumentale

La stesura del Piano di Miglioramento è articolata attraverso le seguenti fasi:

- ▲ individuazione dei punti di forza forti e dei punti di debolezza attraverso l'analisi dei dati ricavati dalla documentazione approntata dal Gruppo di Miglioramento
- ▲ gerarchizzazione delle criticità
- ▲ individuazione delle priorità
- ▲ individuazione degli obiettivi misurabili di miglioramento
- ▲ stesura del piano delle attività
- ▲ verifica dei risultati



Il Piano di Miglioramento risulta così articolato:

- analisi della situazione e motivazione dell'intervento;
- obiettivi di miglioramento;
- piano delle attività;
- verifica degli esiti del Piano;
- identificazione dei fattori critici di successo.

La verifica ed il controllo degli esiti del Piano avvengono attraverso:

- attività di monitoraggio
- analisi dei risultati
- individuazione delle non conformità
- individuazione delle possibili cause di non conformità
- individuazione di azioni correttive e preventive

Gli esiti della verifica del Piano, comunicati alle parti interessate e agli Organi collegiali di competenza, vengono utilizzati per la fase di riprogettazione del Piano.

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	LICEO SCIENTIFICO “LEONARDO DA VINCI” VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)	 Polo Qualità Di Napoli
	MANUALE DELLA QUALITÀ	

9.3 INNOVAZIONE

87

9.3.1 GENERALITÀ

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

Gli indirizzi strategici di modernizzazione si possono individuare su quattro binari fondamentali:

1. la comunicazione, la multimedialità, le nuove tecnologie a servizio dei processi di insegnamento ed apprendimento;
2. l’apertura alla collaborazione ed alla cooperazione con il territorio e con altre realtà scolastiche nazionali ed europee;
3. la formazione, la ricerca, l’innovazione e la sperimentazione, in particolare nel settore delle discipline scientifiche;
4. il potenziamento dello studio delle lingue straniere.



Fondamentali per i processi di innovazione risultano le attività di monitoraggio e di riesame.

9.3.2 APPLICAZIONE

- I processi didattici (uso di LIM, uso di aule e laboratori multimedia)
- I processi organizzativi e gestionali (sito web)
- La formazione delle persone dell’organizzazione
- L’organizzazione ed il suo sistema di gestione (area del portale per la condivisione di moduli, avvisi)
- La comunicazione e la condivisione con le parti interessate pertinenti (sito web)

9.3.3 TEMPISTICA

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

9.3.4 PROCESSO

- Monitoraggi
- Autovalutazione condotta con *il RAV e con altre eventuali fonti di auto- ed eterovalutazione*
- Benchmarking;
- Indagini sulle aspettative, i bisogni e la soddisfazione delle parti interessate pertinenti
- Proposte di partecipazione a progetti innovativi provenienti da soggetti istituzionali (MIUR, Direzione Scolastica Regionale della Campania, Enti Locali, Polo Qualità Napoli ecc.), Associazioni del Terzo Settore, altre scuole e scuole del territorio, partner di progetto, docenti, personale ATA, genitori.

I progetti innovativi vengono proposti ed approvati nei **Consigli di classe**, nel **Collegio docenti**, nel **Consiglio di Istituto** e nel **CS**, secondo tempi idonei alla realizzazione e alla verifica degli stessi.

Il **Dirigente Scolastico** dirige e coordina tutti i progetti innovativi; i **Dipartimenti** discutono e formulano proposte attinenti; il **Collegio dei Docenti** approva i progetti; il **Gestore del Processo** cura l'attuazione del progetto; il **Responsabile Qualità Scuola/FUNZIONE STRUMENTALE** imposta e coordina il lavoro del Gruppo di miglioramento, analizzando e valutando i progetti innovativi, individuandone le non conformità e predisponendo azioni correttive e preventive.

L'analisi dei dati emersi dalle azioni di monitoraggio, dai reclami, dall'individuazione delle non conformità, dall'autovalutazione costituiscono le modalità di verifica e di controllo dell'efficacia ed efficienza dei progetti innovativi.

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

Le responsabilità del processo sono indicate in Grassetto nella precedente descrizione dell'attività.



9.3.5 RISCHI

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

I punti centrali di tale valutazione riguardano:

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

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p>LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI" VIA ROMA,66 VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

9.4 APPRENDIMENTO

89

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

L'apprendimento è inteso come:

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

Il Liceo "da Vinci" cura la realizzazione delle seguenti azioni di apprendimento:

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

Sono responsabili del processo di apprendimento:

- **DS:** assolve tutte le funzioni in ordine alla direzione e al coordinamento, alla promozione e alla valorizzazione delle risorse umane e professionali nonché alla gestione delle risorse finanziarie e strumentali.
Assume decisioni, attua scelte di sua competenza volte a promuovere e realizzare il progetto di Istituto sia sotto il profilo didattico-pedagogico, sia sotto quello organizzativo e finanziario.
- **Gruppo di miglioramento:** rileva i bisogni di formazione e apprendimento delle persone coinvolte nell'organizzazione e promuove la partecipazione a progetti di innovazione.
- **Il Collegio Docenti** elabora il piano annuale delle attività, programma iniziative di formazione e aggiornamento, delibera progetti di innovazione didattica e organizzativa.
- **Docenti delle specifiche discipline**
- **Docenti responsabili dei progetti**

Modalità e Tempi

- Le azioni di apprendimento vengono individuate, discusse nei Dipartimenti, proposte e approvate nel Collegio dei Docenti, generalmente, nei primi mesi dell'anno scolastico.



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

LICEO SCIENTIFICO "LEONARDO DA VINCI"
VIA ROMA,66
VAIRANO PATENORA/ SCALO (CE)

MANUALE DELLA QUALITA'



Polo Qualità
Di Napoli

- Le azioni di monitoraggio, analisi delle non conformità consentono la verifica, il controllo e la valutazione delle azioni di apprendimento a fine anno scolastico.
- Tali esiti vengono poi comunicati al Collegio dei docenti.

90

PROCEDURE DI RIFERIMENTO:

PRO 03. GESTIONE AUDIT INTERNI

PRO 04. TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE NON CONFORMITA'

PRO 05. AZIONI CORRETTIVE PREVENTIVE

PRO 06. STESURA DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO