

# MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE DI ISTITUTO

Redatto secondo la  
Norma UNI EN ISO 9001:2008

RETE INTERSCOLASTICA DEL IX MUNICIPIO DI ROMA  
SCUOLEINSIEME  
ISTITUTO COMPRENSIVO  
“Domenico Bernardini”

Edizione n. 00 del 1.09.2011

Rev. 07 del 15.06.2017

STATO DELLE REVISIONI DELLE SEZIONI		
Sezioni	N° Ed/Rev.	Data
INDICE		
SEZIONE 0: Introduzione	06	01.12.2016
SEZIONE 1: Scopo e campo di applicazione	06	01.12.2016
SEZIONE 2: Riferimenti normativi	06	01.12.2016
SEZIONE 3: Termini e definizioni	06	01.12.2016
SEZIONE 4: Sistema di gestione per la qualità	06	01.12.2016
SEZIONE 5: Responsabilità della direzione	06	01.12.2016
SEZIONE 6: Gestione delle risorse	06	01.12.2016
SEZIONE 7: Realizzazione del servizio	06	01.12.2016
SEZIONE 8: Misurazioni, analisi e miglioramento	06	01.12.2016
SEZIONE 9: Appendice	06	01.12.2016

STATO DELLE REVISIONI			
Descrizione	Edizione	Revisione	Data
Prima emissione	00	00	01.09.2011
Revisione per inserimento Certificazione Qualità nell'intestazione del documento (tutte le sezioni)	00	01	04.04.2012
Revisione per nuovo dimensionamento di Istituto e cambio Dirigente Scolastico	00	02	24.10.2012
Revisione per nuovo dimensionamento di Istituto	00	03	15.10.2013
Revisione per cambio Dirigente Scolastico, inserimento nuova procedura di Istituto (gestione uscite did.) e adeguamento modifiche MQ0	00	04	11.11.14
Adeguamento agli indicatori del RAV	00	05	05.11.2015
Revisione per passaggio da Sistema Qualità a Sistema di Gestione d'Istituto	00	06	01.12.2016
Revisione per nuova intitolazione dell'Istituto	00	07	15.06.2017

Elaborato e verificato dal RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE D'ISTITUTO Claudia Elisabetta Lai  
Approvato ed autorizzato dal DIRIGENTE SCOLASTICO Daniela Marziali il 15.06.17

## INDICE DELLE SEZIONI DEL MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE DI ISTITUTO

<b>Sezione Manuale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Pagina</b>
INDICE		2
SEZIONE 0	Introduzione	3
SEZIONE 1	Scopo e campo di applicazione	7
SEZIONE 2	Riferimenti normativi	8
SEZIONE 3	Termini e definizioni	9
SEZIONE 4	Sistema di gestione per la qualità	11
SEZIONE 5	Responsabilità della direzione	15
SEZIONE 6	Gestione delle risorse	23
SEZIONE 7	Realizzazione del servizio	28
SEZIONE 8	Misurazioni, analisi e miglioramento	41
SEZIONE 9	Appendice	47

## 0.0 INTRODUZIONE

### 0.1 Generalità

#### PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

L'Istituto Comprensivo è un modello di organizzazione scolastica che si è andato affermando a partire dalla fine degli anni '90 e che si caratterizza per l'accorpamento, in un'unica istituzione, di scuole dell'infanzia, scuole primarie e scuole secondarie di primo grado che operano in un determinato territorio. Questa struttura, che prevede una sola dirigenza, un solo consiglio d'istituto ed un solo collegio docenti, rappresentando un'aggregazione forte, con garanzia di continuità nel tempo, è in grado di gestire in maniera più completa l'autonomia e lo status di personalità giuridica attribuiti ad ogni istituzione scolastica, e risulta certamente più flessibile e adeguata per rispondere alle esigenze formative dell'utenza alla quale è rivolta.

Offrendo agli alunni un percorso didattico unitario, l'istituto comprensivo, attraverso una più agevole collaborazione tra i docenti dei diversi ordini e attraverso la condivisione di attività, strumenti di osservazione e progetti, pone le premesse per la realizzazione di un disegno educativo caratterizzato da continuità ed organicità. Esso presenta inoltre alle famiglie il vantaggio di mantenere un rapporto di lungo termine con la medesima scuola e favorisce lo sviluppo di una rete di relazioni collaborative tra scuola e territorio.

Il 1° settembre 2011 ha segnato la nascita giuridica dell'Istituto Comprensivo

“Via Laurentina 710” che con un nuovo modello porta avanti il percorso di formazione intrapreso negli anni scorsi nell'ambito dei Progetti Continuità delle scuole stesse.

Nell'anno in cui si è costituito esso comprendeva le scuole primarie “Antonio Gramsci” e “Ada Tagliacozzo” e due secondarie di primo grado “Paola Sarro” e “Largo Dino Buzzati”.

In seguito ad un nuovo dimensionamento, la scuola secondaria di primo grado “Largo Dino Buzzati” è stata nuovamente distaccata. Quindi fanno parte del I.C. “Via Laurentina 710” le due scuole primarie “A. Gramsci” e “A. Tagliacozzo” e la scuola secondaria di primo grado “Paola Sarro”. Il Dirigente Scolastico ha inoltre in progetto la richiesta di alcune sezioni di scuola materna. Nel giugno del 2017 l'Istituto è stato intitolato all'ex Dirigente scolastico ed ha quindi cambiato nome da “Ic Via Laurentina 710” a “Ic Domenico Bernardini”.

L'attuale istituzione pone le basi per la creazione di un nuovo quadro di riferimento nel quale la comunità professionale è chiamata ad operare nuove scelte relative a contenuti, metodi, organizzazione e valutazione. Si individua come fondamentale la necessità di attuare percorsi che favoriscano le esperienze di accoglienza e di congedo, utili ai processi di crescita e di insegnamento-apprendimento. L'offerta formativa proposta sarà, pertanto, quanto più possibile organica ed unitaria, nella convinzione che l'istanza di continuità verticale richiamata sopra rappresenti un presupposto fondamentale per il pieno successo dell'istituzione scolastica stessa.

L'Istituto accorpa quindi le seguenti scuole:

Scuola primaria *Antonio Gramsci* - via Laurentina 710

Scuola primaria *Ada Tagliacozzo* - via Carlo Emilio Gadda 80

Scuola secondaria di primo grado *Paola Sarro* - via Carlo Emilio Gadda 134

**INTRODUZIONE**

La nostra scuola riconosce come fondamentali i seguenti valori:

- valore della persona
- valore della scuola come comunità educante
- valore della cultura
- valore della legalità e della democrazia
- valore dell'ambiente

La scuola, nel raccogliere ed interpretare domande e bisogni formativi del contesto in cui opera, si pone come comunità educante capace di tradurre i bisogni in obiettivi educativi ed itinerari formativi.

L'Istituto Comprensivo si assume il compito di garantire un'offerta formativa individuando e facendo proprie le seguenti finalità:

- favorire la formazione di persone in grado di rapportarsi con gli altri nel rispetto e nella considerazione reciproca
- delineare percorsi di apprendimento individuali e collettivi rispondendo ai bisogni educativi diversificati, valorizzando potenzialità e talenti, rispettando ritmi e stili di ciascuno
- valorizzare le molteplici risorse del territorio al fine di realizzare un'offerta formativa più ricca e articolata

La presenza di una società multietnica e multiculturale ci induce a porre in atto strategie educative e ad attivare percorsi didattici volti a sviluppare negli alunni atteggiamenti di cooperazione, di scambio e di accettazione proficua delle diversità.

E' compito del sistema educativo offrire pari opportunità a ciascun alunno, nella valorizzazione delle differenze e nel rispetto del pluralismo. Le scuole dell'Istituto intendono operare in questo senso, nella certezza che i valori del dialogo, dell'accettazione dell'altro, della solidarietà e della rimozione dei pregiudizi costituiscano una ricchezza comune e la base per promuovere una vera cultura di pace.

La scuola si pone come organismo a servizio dell'utente al fine di soddisfarne i bisogni e le necessità, nell'ambito della propria mission (La nostra scuola: sapere, saper fare, saper essere)attraverso la progettazione e la realizzazione delle seguenti attività:

- didattiche e formative in genere;
- di ricerca sperimentazione e sviluppo;
- di accrescimento della qualità dell'offerta formativa;
- di promozione culturale, sociale e civile del territorio;
- di autovalutazione e monitoraggio dei processi attivati;
- di documentazione e di scambio di esperienze ed informazioni;
- di formazione ed aggiornamento professionale del personale delle scuole aderenti;
- di amministrazione e contabilità;
- di acquisto di beni e servizi;
- di organizzazione;
- di altre attività coerenti con le finalità istituzionali;
- di altre attività strumentali alle sopra indicate.

La sede legale è situata presso la scuola primaria Antonio Gramsci, ove è preposto il Dirigente Scolastico, che si sposta comunque nei tre plessi ed in alcuni giorni sarà presente anche nelle altre unità produttive cioè i plessi Tagliacozzo e Sarro. Tali sedi rientrano nel campo di applicazione del Sistema di Gestione così come indicato al successivo punto 1.2.

## 0.2 Approccio per processi

L'Istituzione Scolastica basa il proprio sistema di gestione, in coerenza con l'approccio fondamentale del modello di riferimento, sulla gestione sistemica per processi.

In tale ambito:

- Si individuano le sequenze delle attività finalizzate a realizzare specifici servizi (output), attraverso la trasformazione di determinati elementi in ingresso (input); in particolare, vengono identificati i processi di realizzazione dei servizi finali rivolti agli utenti della scuola (processi primari) ed i processi ausiliari (processi di supporto), necessari per garantire la qualità dei servizi finali stessi;
- Si descrivono e si regolano i processi per garantirne un'adeguata efficacia, efficienza e qualità;
- Si identificano i collegamenti tra i processi;
- Si garantiscono azioni programmate di verifica e di monitoraggio di ciascun processo, ma anche di ciascuna fase dello stesso;
- Si attivano azioni di miglioramento, in particolare ove segnalazioni e/o monitoraggi interni e verifiche esterne rivelino carenze significative di qualità o di efficienza ed al fine di evitare il ripetersi o l'insorgenza di non conformità, attraverso processi di 'problem solving'.

L'Istituzione Scolastica, nell'ambito della propria organizzazione e in ottemperanza a quanto definito dal DPR 80 del 28/03/13, della successiva Direttiva 11 del 18/09/14 e delle Indicazioni Operative del 30/04/15, ha individuato i seguenti processi:

### PROCESSI ORGANIZZATIVI DELLA RETE SCUOLEINSIEME

- Progettazione e documentazione del SG
- Management delle attività della Rete Scuoleinsieme
- Progettazione ed erogazione di attività formative in rete
- Gestione della comunicazione e del sito web della Rete Scuoleinsieme
- Gestione dei rapporti interistituzionali
- Organizzazione di eventi per la promozione culturale del territorio
- Gestione degli acquisti di Rete
- Monitoraggio, analisi e miglioramento dei processi della Rete Scuoleinsieme Gestione delle non conformità e dei reclami relativi ai processi della Rete Scuoleinsieme e delle ISA

**PROCESSI DELLE ISTITUZIONI SCOLASTICHE****1. PROCESSO DI RILEVAZIONE DEI DATI DI CONTESTO**

Capacità da parte delle ISA di analizzare i dati di contesto in merito a:

- 1.1. Popolazione scolastica
- 1.2. Territorio e capitale sociale
- 1.3. Risorse economiche e materiali
- 1.4. Risorse professionali

**2. PROCESSI FINALIZZATI ALLA GESTIONE DEGLI ESITI DEGLI ALUNNI/STUDENTI**

- 2.1. Risultati scolastici
- 2.2. Risultati nelle prove standardizzate
- 2.3. Competenze chiave e di cittadinanza
- 2.4. Risultati a distanza

**3. A - PROCESSI RELATIVI ALLE PRATICHE EDUCATIVE E DIDATTICHE**

- 3.1. Curricolo, progettazione e valutazione
- 3.2. Ambiente di apprendimento
- 3.3. Inclusione e differenziazione
- 3.4. Continuità e orientamento

**4. B- PROCESSI RELATIVI ALLE PRATICHE GESTIONALI E ORGANIZZATIVE**

- 3.5 Orientamento strategico e organizzazione della scuola
- 3.6 Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane
- 3.7 Integrazione con il territorio e rapporti con le famiglie

**PROCESSI DI SUPPORTO AL SERVIZIO DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE SPECIFICI**

1. Gestione del servizio mensa
2. Gestione delle relazioni con gli Enti Locali e con le associazioni culturali del territorio
3. Organizzazione e gestione amministrativa
4. Processo di pianificazione e realizzazione delle uscite didattiche e dei viaggi di istruzione
5. Processo di gestione dei pagamenti
6. Processo di gestione di alunni BES e DSA

**0.3 Relazione con la Norma UNI EN ISO 9001:2008**

Il presente Manuale è stato sviluppato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 anche nel modo in cui sono state strutturate le varie sezioni dello stesso.

**0.4 Compatibilità con altri sistemi di gestione**

Il Sistema di Gestione (SG) dell'Istituzione Scolastica è compatibile con altri sistemi di gestione che eventualmente la Rete Scuoleinsieme vorrà introdurre. In tale caso provvederà ad allineare ed integrare il presente sistema gestionale con il/i nuovo/i sistema/i introdotto/i.

Esso è inoltre conforme con quanto disposto dal DPR 80/13 e dalle successive disposizioni attuative.

## 1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 Scopo

Lo scopo del presente Manuale è quello di specificare i requisiti del Sistema di Gestione di Istituto da applicarsi presso l'Istituto Comprensivo Domenico Bernardini (di seguito indicato come ICDB), aderente al Progetto del Sistema di Gestione appartenente alla Rete Interscolastica 'Scuoleinsieme', al fine di assicurare la qualità dei servizi offerti ai propri utenti.

Nel Manuale vengono anche descritti la politica e gli obiettivi identificati, i processi, la struttura organizzativa, le responsabilità e le risorse messe in atto per il raggiungimento degli scopi previsti.

### 1.2 Campo di Applicazione

Il Sistema di Gestione di Istituto (di seguito indicato come SG) descritto nel presente Manuale si applica a tutte le attività di progettazione ed erogazione dei servizi di istruzione e formazione messi in atto nell'Istituto.

L'ICDB è composto da tre plessi: la scuola primaria Antonio Gramsci in via Laurentina 710, dove risiede anche la Direzione e la Segreteria, la scuola primaria Ada Tagliacozzo in via Carlo Emilio Gadda 80 e la scuola secondaria di primo grado Paola Sarro in via Carlo Emilio Gadda 134.

## 2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI

### 2.1 Norme

L'ICDB è basato e si conforma ai principi ed agli indirizzi espressi nella norma **UNI EN ISO 9001:2008 "Sistemi di Gestione di Istituto - Requisiti"**, che sono la versione italiana della Norme Internazionali ISO 9001:2008, nonché alle indicazioni terminologiche contenute nella norma **UNI EN ISO 9000:2005 "Sistemi di gestione di Istituto – Fondamenti e terminologia"**. Tali Sistemi inoltre, ai fini del miglioramento continuo e dell'integrazione gestionale di tutte le norme a garanzia della qualità del servizio da erogare, fanno riferimento a quanto stabilito nella norma **UNI EN ISO 9004:2009 "Sistemi di gestione di Istituto – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni"**.

### 2.2 Normativa nazionale e comunitaria

Il SG dell'ICDB tiene conto ed integra tutte le leggi e le norme cogenti riguardanti il settore formativo nazionale e comunitario che regolano le attività di natura didattica e non didattica aventi influenza sulla qualità del servizio erogato.

La legislazione di riferimento è descritta nell'elenco dei documenti di origine interna (MD0\_03) allegato alla procedura di gestione della documentazione (PG0\_4.1).

La normativa applicata fa riferimento ai seguenti ambiti di disciplina:

- Contratto Collettivo Nazionale del comparto scuola
- Legislazione del lavoro
- Legislazione scolastica
- Normativa in materia di sicurezza
- Normativa in materia di privacy
- Normativa in materia di igiene alimentare
- Indicazioni Nazionali per il Curricolo della Scuola dell'Infanzia e del primo ciclo di istruzione
- Regolamento sul Sistema Nazionale di Valutazione in materia di istruzione e formazione
- Ulteriori norme che contengono requisiti cogenti per le Istituzioni Scolastiche

### 2.3 Sistema di Gestione d'Istituto delle Istituzioni Scolastiche Aderenti

L'ICDB appartenente Alla rete interscolastica Scuoleinsieme e inserito nel Progetto del Sistema di Gestione di Istituto, a causa della propria specificità, può in aggiunta basarsi anche sui principi e gli indirizzi espressi da Norme diverse. In questo caso è compito del Responsabile del Sistema di Gestione interno di rendere compatibile i requisiti relativi a tali norme e di integrarli all'interno del SG di Rete. A tal fine è previsto l'inserimento nel SG del presente Manuale del Sistema di Gestione di Istituto finalizzato alla descrizione, gestione e monitoraggio dei processi legati unicamente a tale contesto.

Tale Manuale è inserito nell'elenco della documentazione di origine interna (MD0\_01) e fa parte integrante del SG di Rete.



## 2.4 Documenti applicabili

Procedura di gestione dei documenti (PG0\_4.1)

Elenco documenti di origine interna (MD0\_01)

Lista distribuzione documentazione interna (MD0\_02)

Documenti di origine interna (MD0\_03)

## 3.0 TERMINI E DEFINIZIONI

### 3.1 Termini e definizioni del Sistema di Gestione di Istituto

Il presente Manuale, come anche tutti i documenti del Sistema di Gestione, utilizza e applica i termini e le definizioni contenuti nella norma UNI EN ISO 9000:2005 “Sistemi di Gestione di Istituto – Fondamenti e terminologia”.

### 3.2 Glossario specifico

In particolare sono utilizzate alcuni termini e sigle che hanno un significato particolare per la scuola.

Essi sono riassunti di seguito:

NORMA DI RIFERIMENTO – indicazione alternativa della norma UNI EN ISO 9001:2008 adottata dalla scuola

UNITÀ PRODUTTIVA – Istituzione Scolastica presso la quale viene erogato un servizio

ISTITUZIONE SCOLASTICA ADERENTE AL SISTEMA DI GESTIONE DI ISTITUTO – Istituzione Scolastica che ha aderito al Progetto del Sistema di Gestione, impegnandosi ad osservare tutti gli standard di Rete ed a sottoporsi ai monitoraggi previsti e pertanto inseribile nel campo di applicazione della certificazione di qualità di Rete

VERIFICHE INTERNE PER IL SISTEMA DI GESTIONE DI ISTITUTO – audit interni per la verifica dell’adeguatezza e dell’efficacia del sistema così come definiti nella norma UNI EN ISO 9000:2005 e ISO 9001.2008.

### 3.3 Abbreviazioni

Nel presente Manuale e negli altri documenti del Sistema Gestione saranno utilizzate per brevità alcune abbreviazioni delle quali si riporta di seguito il significato:

<b>TABELLA DELLE ABBREVIAZIONI – SISTEMA DI GESTIONE DI ISTITUTO</b>	
<b>SIGLA</b>	<b>SIGNIFICATO</b>
DS	Dirigente Scolastico
CdI	Consiglio di Istituto
CD	Collegio Docenti
FS/FFSS	Funzione/i Strumentale/i
VDS	Vicario del DS
CDS	Collaboratore del DS
RdP	Responsabile di Plesso
CI	Consiglio di Interclasse
PI	Presidente di Interclasse
RS	Responsabile Sicurezza
APS	Addetti di plesso per la sicurezza
DSGA	Direttore Servizi Generali Amministrativi
AA	Assistente Amministrativo
Sg	Segreteria
ATA	Personale ATA
CS	Collaboratore Scolastico
RGI	Responsabile del Sistema di Gestione di Istituto
IG	Incaricato del Sistema di Gestione
AUD	Auditor
CPGI	Coordinatore Progetto di Gestione di Istituto
RP	Referenti di Progetto
RW	Responsabile del sito Web
MG	Manuale del sistema di gestione di Istituto
PG	Procedura del Sistema di Gestione di Istituto
MDG	Modulo standard del Sistema di Gestione di Istituto
C	Conformità
NC	Non conformità
AC	Azione Correttiva
AP	Azione Preventiva
SG	Sistema di Gestione di Istituto
ISA	Istituzione Scolastica
PTOF	Piano triennale dell' Offerta Formativa
PEI	Piano Educativo Individualizzato
RAV	Rapporto di Autovalutazione
PdM	Piano di Miglioramento

## 4.0 SISTEMA DI GESTIONE DI ISTITUTO

### 4.1 Requisiti generali

Il Sistema di Gestione di Istituto dell'ICDB viene descritto nel presente Manuale.

Il SG che l'ICDB ha deciso di adottare è predisposto, documentato e mantenuto attivo al fine di assicurare che i servizi erogati siano conformi ai requisiti cogenti, ai requisiti degli utenti, alle scelte dell'organizzazione ed ai requisiti ulteriori.

Il SG dell'ICDB comprende:

- La definizione della politica per il Sistema di Gestione di Istituto
- La definizione degli obiettivi e dei traguardi da raggiungere
- La pianificazione delle attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi prefissati
- I metodi e le strategie necessarie per assicurare l'efficace funzionamento ed il controllo dei processi identificati
- Le strategie messe in atto per garantire la comunicazione interna ed esterna
- Le azioni e gli strumenti finalizzati alla misurazione, verifica e valutazione dei processi
- L'analisi e la valutazione sistematica delle problematiche emergenti finalizzata al miglioramento continuo

La progettazione dell'intero SG viene rivista al termine di ogni anno scolastico in sede di riesame della Direzione, al fine di favorire l'efficacia e l'efficienza dell'intero sistema.

### 4.2 Requisiti relativi alla documentazione

#### 4.2.1 Generalità

La documentazione del SG dell'ICDB ha lo scopo di:

- Descrivere in maniera efficace ed operativa il SG e le attività da esso previste, dando evidenza delle responsabilità connesse con la loro gestione
- Fornire evidenza oggettiva della struttura tecnica ed organizzativa della Rete e dell'ICDB

Il SG dell'ICDB viene documentato per mezzo di:

- Un Manuale del Sistema di Gestione di Istituto per l'identificazione e la descrizione delle procedure riferibili alla vigente legislazione scolastica o a processi condivisi
- Procedure generali applicate alla Rete ScuoleInsieme e a tutte le ISA
- Procedure proprie dell'ICDB
- Piani del Sistema di Gestione di Istituto per il conseguimento degli obiettivi
- Documenti necessari per la pianificazione, l'operatività ed il controllo dei processi.

Dai documenti suddetti derivano altre tipologie di documentazioni, di carattere gestionale ed operativo, necessari all'attuazione del SG e che danno evidenza delle condizioni oggettive di esecuzione delle attività. In particolare la Rete ScuoleInsieme e l'ICDB utilizzano in modalità controllata una specifica modulistica secondo quanto definito dalla Procedura per la Gestione della documentazione (PG0\_4.1) al punto 6.6.

Tali documenti, in quanto registrazioni della qualità, sono gestiti in accordo ai requisiti del paragrafo 4.2.4 della norma ISO 9001:2008.

In aggiunta a tale documentazione di origine interna sono disponibili e rintracciabili le principali norme, leggi e direttive che disciplinano lo svolgimento delle attività sia della Rete Scuoleinsieme che dell'ICDB. Tale documentazione è contenuta nell'elenco dei documenti di origine interna (MDO\_03) archiviato e gestito a livello centrale a cura di RGI e reso disponibile per il personale dell'ICDB attraverso il sito web della Rete Scuoleinsieme.

Sono inoltre conservati e classificati, al fine di renderli rintracciabili, presso gli archivi dell'ICDB tutti i documenti che siano connessi con la realizzazione delle attività pianificate, come per esempio documenti riferiti alle forniture, attestazioni, registrazioni di vario genere.

#### 4.2.2 Manuale del Sistema di Gestione di Istituto

Il presente Manuale del Sistema di Gestione di Istituto costituisce l'espressione dell'impegno dell'ICDB nel fornire sul territorio un servizio formativo di qualità. In esso sono pertanto indicati i seguenti elementi:

- la mission e la politica propria dell'ICDB
- la definizione degli obiettivi previsti e la descrizione dell'organizzazione e delle risorse messe a disposizione per l'attuazione di quanto programmato, nonché delle strategie e degli strumenti utilizzati per il monitoraggio dell'intero sistema
- la struttura organizzativa dell'ICDB
- le responsabilità dei diversi processi attuati
- i processi gestiti dall'ICDB

Il Manuale del Sistema di Gestione di Istituto ha carattere generale ed ha lo scopo di pianificare, eseguire, controllare e valutare in modo unitario le attività dell'ICDB e quelle previste per l'erogazione del servizio di istruzione e formazione. Tale sezione riguarda principalmente i processi derivati dalle norme cogenti che disciplinano l'erogazione della didattica e del servizio formativo sul territorio nazionale.

In stretta relazione con la sezione generale ed in coerenza con essa è prevista una sezione per la gestione del Sistema di Gestione di Istituto nell'ICDB che descrive i processi propri dell'Istituto, attraverso i quali si esprimono al massimo i principi dell'autonomia scolastica. I processi ivi descritti rappresentano sempre un'interpretazione delle norme cogenti, in relazione alla specificità del contesto interno ed esterno di riferimento. Essi sono finalizzati alla pianificazione, alla realizzazione ed al monitoraggio di tutte le attività messe in atto nell'ICDB, secondo quanto richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001:2008 e ne permettono pertanto la piena applicazione.

#### Procedure del Sistema di Gestione di Istituto

Le procedure sia generali che relative all'ICDB costituiscono la formalizzazione delle modalità operative delle attività di maggiore impatto sulla qualità del servizio erogato. Esse sono predisposte e documentate in accordo ai requisiti della norma e sono finalizzate ad esplicitare i contenuti dei processi ai quali sono riferite e ne permettono la corretta realizzazione. Attraverso la loro applicazione è possibile tenere sotto controllo le attività messe in atto ed avere evidenza delle interazioni esistenti all'interno del sistema.

Inoltre, per avere costantemente presenti le evidenze oggettive relative ai processi messi in atto, è prevista la realizzazione di opportune registrazioni, sulla base di quanto richiesto dalla norma.

Le procedure generali sono predisposte da RGI in collaborazione con RG, mentre le procedure relative ai processi interni relativi al contesto proprio dell'ICDB sono definite a cura del responsabile interno, nel pieno rispetto dei principi espressi nel DPR 275/99 sull'Autonomia Scolastica.

#### 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

Al fine di tenere sotto controllo la documentazione relativa all'intero SG, sia per quanto riguarda le attività comuni sia per quelle proprie dell'ICDB, i documenti devono essere:

- Approvati prima della loro emissione
- Riesaminati, aggiornati quando necessario e quindi riapprovati
- Identificati nelle modifiche e nello stato di revisione
- Rintracciabili da qualsiasi membro dell'organizzazione per la consultazione
- Disponibili nei luoghi di utilizzazione
- Leggibili e facilmente identificabili
- Aggiornati e facilmente distinguibili da quelli obsoleti e non in vigore

Tali modalità sono descritte nella procedura per la gestione della documentazione (PGO\_4.1).

#### 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Tutti i documenti, di tipo cartaceo e/o informatico che servono a dimostrare la conformità del servizio offerto dalla Rete e dall'ICDB ai requisiti previsti dal SG sono considerati documenti di registrazione.

Essi possono riguardare operazioni di pianificazione e di erogazione del servizio formativo, attività di supporto oppure attività correlate all'applicazione ed al mantenimento del SG.

Esse consentono di valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi per la Qualità e la corretta applicazione dell'intero sistema.

All'interno della procedura per la gestione della documentazione (PGO\_4.1) sono previste azioni specifiche attraverso le quali la Rete Scuoleinsieme e l'ICDB assicurano il controllo di tutte le registrazioni della qualità prodotte.

La Rete Scuoleinsieme e l'ICDB, al fine di fornire evidenza oggettiva della conformità del sistema ai requisiti previsti, predispongono e conservano le seguenti registrazioni previste dalla norma UNI EN ISO 9001:2008:

- Verbali dei riesami della direzione
- Registrazioni riguardanti il personale in servizio
- Risultati dei riesami dei requisiti
- Requisiti di ingresso per la progettazione
- Risultati delle verifiche della progettazione
- Risultati delle validazioni della progettazione

**RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

- Risultati del riesame delle modifiche della progettazione
- Risultati delle valutazioni dei fornitori
- Risultati della validazione dei processi
- RegISTRAZIONI relative alla preservazione della proprietà del cliente
- Risultati delle verifiche ispettive interne
- Evidenze di conformità ai prodotti non conformi
- Risultati delle azioni correttive
- Risultati delle azioni preventive

La procedura per la gestione della documentazione individua le modalità di identificazione, archiviazione, protezione e reperibilità, durata di conservazione ed eliminazione delle registrazioni. Essa descrive anche le modalità in atto per assicurare l'immediata rintracciabilità delle registrazioni e per prevenirne deterioramenti, danneggiamenti e smarrimenti in modo da assicurare che le registrazioni siano sempre leggibili.

L'accesso alle registrazioni da parte degli utenti, secondo il principio della trasparenza, è consentito nei limiti previsti dalle normative in materia di privacy.

**4.3 Documenti applicabili**

Procedura per la gestione della documentazione (PGO\_4.1)

Elenco dei documenti di origine interna (MD0\_01)

**5.0 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

**5.1 Impegno della Direzione**

Il DS dell'ICDB aderente al Progetto del Sistema di Gestione, come conseguenza della scelta effettuata di introdurre un SG rispondente alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2008, al fine di consentirne la corretta implementazione ed il mantenimento attivo, si impegna a:

- comunicare al personale dell'Istituto l'importanza di ottemperare ai requisiti dell'utenza ed a quelli cogenti applicabili, con particolare riferimento alle caratteristiche del territorio, alle norme dell'ordinamento scolastico ed al contratto collettivo di categoria;
- stabilire annualmente la Politica per il Sistema di Gestione di Istituto secondo principi congruenti con la Politica per la il Sistema di Gestione di Rete, divulgarla all'interno dell'Istituto e riesaminarla periodicamente per assicurarsi della sua continua idoneità
- definire annualmente gli obiettivi per il Sistema di Gestione di Istituto e le relative modalità di monitoraggio
- dare attuazione al Sistema di Gestione di Istituto e predisporre quanto necessario per la sua implementazione e miglioramento
- provvedere alla formazione del personale avente impatto sulla qualità del servizio erogato, anche mediante l'adesione alle iniziative di formazione offerte dalla Rete Scuoleinsieme.

Per favorire il raggiungimento dei suddetti impegni il DS dell'ICDB provvede in particolare a:

- raccogliere le richieste dei genitori attraverso le informazioni contenute nelle schede di iscrizione e presso gli organi di rappresentanza (rappresentanti di classe e Consiglio d'Istituto)
- raccogliere alla fine dell'anno scolastico le valutazioni dei genitori, del personale docente e non docente e, dove il caso, degli alunni mediante la somministrazione di questionari di Customer Satisfaction;
- mettere a disposizione dei genitori, degli alunni e del personale docente e non docente un modulo cartaceo, informatico o telematico diretto a formulare segnalazioni scritte alla Direzione dell'Istituto
- sviluppare ed attuare annualmente, anche avvalendosi dei servizi offerti dalla Rete, un programma di formazione ed aggiornamento del personale che comprenda, tra le altre attività, anche sessioni formative legate alla norma ISO
- garantire un sistema di comunicazione che permetta il passaggio di informazioni riguardanti l'organizzazione e l'erogazione del servizio, con particolare riferimento alla normativa cogente
- dare visibilità e diffusione alla Politica del Sistema di Gestione dell'Istituto e di Rete
- effettuare annualmente un riesame della Direzione e comunicarne gli esiti a CPGLI ed a RGI.

### **5.2 Attenzione focalizzata all'utente**

Il DS dell'ICDB consapevole che la soddisfazione dell'utenza rappresenta un prerequisito indispensabile per il raggiungimento degli Obiettivi del Sistema di Gestione dell'Istituto prefissati, assicura che le esigenze degli utenti siano correttamente comprese ed attentamente valutate.

Il DS dell'ICDB si impegna affinché, in misura delle risorse a propria disposizione ed in accordo con i principi fondamentali che caratterizzano il servizio di istruzione pubblica e con le scelte di indirizzo effettuate, le richieste e le aspettative degli utenti vengano soddisfatte.

In rapporto alla tipologia dei servizi offerti, il DS dell'ICDB ha individuato le seguenti categorie di utenti di riferimento:

- gli alunni/studenti iscritti
- le famiglie degli alunni/studenti iscritti
- le istituzioni pubbliche e private presenti nel territorio del IX Municipio
- la collettività in senso lato per la quale l'ICDB garantisce il servizio d'istruzione funzionale allo sviluppo della società civile in armonia con i principi della Costituzione.
- Il personale interno docente e non docente

Sulla base del quadro normativo di riferimento, delle scelte effettuate e delle caratteristiche proprie di ciascun contesto, l'ICDB aderente al Progetto del Sistema di Gestione dell'Istituto in modo singolo o mediante le attività di Rete, esplicita l'attenzione posta nei confronti dell'utenza orientando la gestione del servizio scolastico secondo i seguenti criteri:

- la pianificazione del servizio avviene alla luce delle esigenze espresse ed implicite dell'utenza, con costante riferimento alla garanzia per tutti i membri della comunità scolastica dei diritti fondamentali sanciti dalla Costituzione Italiana ed ai principi di base che orientano il servizio scolastico pubblico
- la previsione di spazi formali per la comunicazione ed la condivisione del progetto formativo è dedicata alle diverse componenti della comunità scolastica, con particolare attenzione all'organizzazione dei colloqui tra docenti e genitori
- la pianificazione e l'erogazione del servizio viene gestita in modo flessibile, avvalendosi in modo particolare di strumenti diversi finalizzati ad un'analisi attenta e sistematica del contesto di riferimento, allo scopo di cogliere i cambiamenti e di adeguare gli interventi alle reali esigenze dell'utenza
- la programmazione e la valutazione delle azioni di monitoraggio è condotta in modo sistematico ed è finalizzata all'acquisizione di elementi utili per la corretta lettura dei risultati del servizio offerto, al fine di garantire il miglioramento continuo del servizio erogato.

Le azioni periodiche e sistematiche finalizzate all'analisi delle informazioni provenienti dall'utenza sono descritte nella sezione 8 del presente Manuale.

**5.3 Politica per il Sistema di Gestione dell'Istituto**

L'ICDB svolge la propria attività sulla base delle scelte espresse nel Piano dell'Offerta Formativa che ne definisce l'identità ed il campo di azione ed in continuità con quanto espresso nell'Accordo di Rete. In relazione a tali scelte, l'ICDB definisce annualmente la propria Politica per il Sistema di Gestione dell'Istituto tenendo conto degli scopi della propria organizzazione e dell'impegno a soddisfare le esigenze dei propri utenti nell'ottica del miglioramento continuo nella gestione del proprio SG.

L'ICDB, secondo quanto previsto dal Regolamento dell'autonomia scolastica (DPR 275/99) costruisce ed adotta il Piano dell'Offerta Formativa con validità triennale mediante la partecipazione attiva di tutte le componenti della comunità scolastica. Esso rappresenta la massima espressione dell'autonomia e permette a ciascuna Istituzione Scolastica di svolgere la propria attività formativa sulla base di precise scelte educative in accordo con i bisogni del contesto di riferimento. In tale ambito l'ICDB elabora la propria Politica del Sistema di Gestione dell'Istituto, tenendo conto delle caratteristiche proprie dell'Istituto e delle scelte operate dalla Rete.

Le politiche così definite vengono riesaminate con cadenza annuale per accertarne la continua idoneità.

Il DS provvede a diffondere la Politica del Sistema di Gestione di Rete e del proprio Istituto in modo che sia conosciuta e compresa dai seguenti soggetti:

- personale docente
- personale ATA
- alunni
- famiglie



A tale scopo i documenti relativi alle politiche sono affissi in modo permanente presso la bacheca dell'ICDB o in altro luogo facilmente accessibile a tutti i soggetti sopra indicati.

I documenti che raccolgono le politiche dei Sistemi di Gestione citati sono contenuti nell'allegato 1 'Politica del Sistema di Gestione'.

#### 5.4 Pianificazione

Allo scopo di garantire che il SG messo in atto sia in grado di assicurare il soddisfacimento dei requisiti prestabiliti, le esigenze e le richieste esplicite ed implicite dell'utenza, l'ICDB attua la pianificazione della qualità mediante:

- pianificazione degli obiettivi per la qualità generali e specifici
- pianificazione operativa delle attività relative all'erogazione del servizio didattico e dei relativi controlli

##### 5.4.1 Obiettivi per il Sistema di Gestione di Istituto

In attuazione dei principi posti alla base della Politica per il Sistema di Gestione di Istituto l'ICDB si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi generali:

- erogare il servizio scolastico in conformità con la normativa vigente
- promuovere il successo scolastico degli alunni
- massimizzare il livello di soddisfazione dell'utenza relativamente alla qualità del servizio scolastico

##### Obiettivi per il Sistema di Gestione di Istituto dell'ICVL

In accordo con quanto definito nel proprio Piano dell'Offerta Formativa e tenuto conto degli obiettivi generali strategici e della Politica del Sistema di Gestione di Rete, l'ICDB definisce obiettivi specifici misurabili e coerenti con le norme cogenti riguardanti il servizio di istruzione e le scelte educative operate. Gli obiettivi dell'ICDB sono definiti dalla Direzione ad inizio anno scolastico oppure in occasione di progetti o iniziative di rilevante importanza, tenendo conto dei risultati conseguiti nel periodo precedente nell'ottica del miglioramento continuo.

La Direzione assegna la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi definiti a soggetti diversi appartenenti all'organizzazione.

Gli obiettivi possono essere compresi nelle seguenti categorie:

- obiettivi relativi ai processi del SG: definiscono le strategie messe in campo per migliorare la gestione e l'organizzazione del sistema
- obiettivi di customer satisfaction: esprimono il risultato che ci si attende riguardo alla soddisfazione dell'utenza riguardo alle attività realizzate ed all'organizzazione stessa
- obiettivi di natura educativo/didattica: riguardano l'attività formativa vera e propria ed i suoi esiti in merito ai livelli di apprendimento dei soggetti destinatari

A seguito della definizione degli obiettivi e della successiva assegnazione di responsabilità, ciascun assegnatario elabora un piano di attuazione da proporre per l'approvazione al Collegio Docenti.

Tale piano deve contenere:

- l'articolazione in fasi o attività, ciascuna individuante specifici *output* da generare o sub-obiettivi da conseguire;
- la programmazione temporale delle fasi o delle attività;
- l'indicazione dei tempi per il monitoraggio dello stato di avanzamento del piano e dei dati da raccogliere, elaborare ed esaminare;
- l'indicazione delle risorse finanziarie, umane e tecniche necessarie per il conseguimento degli obiettivi ed eventuali sub-obiettivi
- gli indicatori di monitoraggio per la valutazione dei risultati conseguiti

Per la compilazione del piano di attuazione degli obiettivi è previsto un apposito modulo (MD0\_09).

## **5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione**

### **5.5.1 Responsabilità ed autorità**

#### **Organizzazione dell'ICDB**

Le funzioni fondamentali dell'ICDB sono organizzate, coordinate ed attuate in conformità a quanto previsto nell'Organigramma funzionale che l'Istituto definisce ad inizio anno scolastico. Le responsabilità attribuite alle singole funzioni sono da riferirsi alla realizzazione di attività pianificate e vengono attribuite, sulla base delle norme vigenti, dalla Direzione, dal Collegio Docenti, dal Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi e dal Consiglio d'Istituto.

L'ICDB definisce ad inizio anno scolastico i processi aggiuntivi che ritiene necessario attuare nel proprio contesto di riferimento e di conseguenza le relative attività.

Una volta definito l'insieme dei processi da attuare la Direzione dell'ICDB attribuisce la responsabilità della realizzazione delle attività previste a personale interno o esterno all'organizzazione che abbia espresso la propria disponibilità e che sia ritenuto idoneo per il compito da svolgere.

L'elenco dei processi, dei compiti e delle responsabilità viene registrato sul modulo predisposto (MD0\_10), pubblicato presso l'Istituto e reso disponibile in modo che ogni componente della comunità scolastica di riferimento ne abbia facile consultazione.

#### **5.5.2 Rappresentante della Direzione**

La Direzione dell'ICDB individua il Rappresentante della Direzione al quale viene assegnato il compito di curare la corretta e sistematica applicazione della norma UNI EN ISO 9001:2008 in ogni attività finalizzata allo sviluppo, alla gestione ed al monitoraggio delle azioni strategiche previste dal SG.

In particolare il Rappresentante per la Direzione ha la responsabilità di:

- promuovere la consapevolezza dei requisiti dell'utenza
- identificare e far attuare i processi primari e di supporto necessari per il SG
- promuovere ed attuare le iniziative della Direzione indicate nella Politica per il Sistema di Gestione di Istituto

- attuare e tenere sotto controllo il SG per il perseguimento degli obiettivi strategici definiti nella Politica per il Sistema di Gestione di Istituto
- verificare in riunione con la Direzione il livello di raggiungimento degli Obiettivi per il Sistema di Gestione di Istituto, promuovendo riesami periodici
- esaminare in collaborazione con le altre funzioni del sistema i problemi contingenti attinenti al Sistema di Gestione di Istituto, in modo da individuare efficaci azioni correttive e preventive
- concordare con le funzioni interessate gli interventi necessari emersi nel corso dei riesami al fine di migliorare il SG
- organizzare periodiche riunioni con i vari livelli del personale per affrontare le questioni connesse all'applicazione del SG
- coordinare la raccolta dati per la valutazione del contesto, degli esiti degli alunni e dei processi educativo-didattici e organizzativo-gestionali attuati
- supportare il Dirigente Scolastico nella stesura del Rapporto di autovalutazione da predisporre in occasione del Riesame della Direzione di fine anno scolastico
- individuare le criticità emerse dal RAV ed aprire opportune azioni correttive e/o preventive finalizzate al loro superamento
- supportare il Dirigente Scolastico nella predisposizione del piano di miglioramento coerentemente con i risultati del RAV

Il Rappresentante della Direzione che ha responsabilità nella gestione del SG è denominato Responsabile del Sistema di Gestione di Istituto (RGI).

### **5.5.3 Comunicazione interna**

#### **Sistema di condivisione dell'ICDB**

L'assicura, attraverso il DS e la presenza di un RGI, adeguati processi di comunicazione all'interno dell'Organizzazione, riguardo alla comunicazione in materia di efficacia del Sistema di Gestione di Istituto.

A tal fine, l'ICDB ha sviluppato ed implementato un sistema di comunicazione tale da garantire un adeguato trasferimento delle informazioni tra le varie funzioni e risorse dell'Istituzione stessa che prevede l'utilizzo del sito web. Esso contiene al proprio interno un'apposita area riservata e protetta, cui accedono solo i docenti interni, finalizzata allo scambio delle informazioni e alla condivisione di documenti. È responsabilità di RW curare la gestione del sito web dell'ICDB informandone RGI.

Per facilitare la diffusione di informazioni riguardanti la Rete inoltre nella homepage del sito web dell'ICDB sono attivi collegamenti con il sito web della Rete Scuoleinsieme e viceversa da esso è possibile raggiungere con apposito link il sito delle singole ISA.

#### **Mezzi di comunicazione**

I mezzi utilizzati per trasmettere le informazioni sono principalmente:

- l'infrastruttura informatica dell'ICDB, costituita dal sito Web che contiene un'area riservata e protetta ove inserire tutte le informazioni riguardanti la gestione e la documentazione del SG;

- riunioni interne a vari livelli nei momenti in cui si riveli necessario prendere decisioni o compiere scelte importanti per la qualità dei servizi erogati. Gli strumenti utilizzati sono i verbali di riunione
- comunicazioni scritte di vario genere (fax, lettere, e-mail, ecc.) per l'attribuzione di incarichi o responsabilità o per comunicazioni inerenti il Sistema gestionale. A tal fine è stato compilato e diffuso un indirizzario contenente gli indirizzi di posta elettronica del personale docente dell'ICDB, di eventuali Responsabili di progetto o di singole attività o settori, del Responsabile del Sistema di Gestione di Istituto.
- registrazioni previste nel Sistema di Gestione di Istituto.

Responsabile della diffusione delle comunicazioni è il DS coadiuvato quando necessario ed in particolare per le informazioni relative al SG dal RGI.

Le azioni necessarie alla corretta gestione della comunicazione interna ed esterna della Rete ScuoleInsieme e dell'ICDB sono specificate nella Procedura per la Gestione della Comunicazione (PGO\_5.5).

## **5.6 Riesame da parte della Direzione**

### **5.6.1 Generalità**

L'ICDB riesamina il Sistema di Gestione di Istituto una volta per ogni ciclo di gestione (l'anno scolastico) che interessa il periodo settembre/luglio, per assicurare la continua adeguatezza ed efficacia del Sistema a soddisfare i requisiti della UNI EN ISO 9001:2008, la Politica e gli Obiettivi del Sistema di Gestione di Istituto prestabiliti.

La Direzione dell'ICDB provvede a convocare al termine dell'anno scolastico una riunione per il Riesame alla quale devono necessariamente partecipare il Dirigente Scolastico, il Responsabile del Sistema di Gestione di Istituto (RGI), il Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi, i collaboratori del Dirigente Scolastico e le Funzioni Strumentali e i membri dell'Unità di Autovalutazione.

In tale sede RGI presenta il 'Rapporto sul Sistema di gestione di Istituto' e i risultati del Rapporto di Autovalutazione. Sulla base dei dati contenuti in tali documenti, vengono discussi lo stato di raggiungimento degli obiettivi annuali e gli elementi in output (cfr. paragrafo 5.6.2) con particolare riferimento alle aree dove sono state segnalate criticità o situazioni di eccellenza. Se necessario possono essere utilizzati altri documenti eventualmente prodotti e ritenuti di interesse strategico.

Durante il riesame viene stilato un apposito verbale in cui sono riportati in sintesi gli elementi più significativi emersi durante la riunione e le decisioni prese, così come indicato al punto 5.6.3. Il documento, oltre ad essere portato a conoscenza di tutte le componenti dell'organizzazione e reso disponibile per la consultazione, viene archiviato dal RGI.

A seguito di tale Riesame saranno analizzati i dati relativi ai processi dell'ICDB al fine di valutare lo stato dell'intero SG e di informarne opportunamente DS per provvedere all'identificazione delle opportune azioni di miglioramento.

### 5.6.2 Elementi in ingresso per il Riesame

Gli elementi in ingresso per il Riesame sono rappresentati da:

- risultati relativi alla prestazione dei processi del sistema, secondo gli obiettivi del Sistema di Gestione di Istituto individuati
- dati di ritorno sulla soddisfazione del cliente
- risultati riguardanti l'efficacia delle azioni di formazione e aggiornamento del personale
- attuazione del piano di miglioramento approvato nel precedente Riesame della Direzione
- risultati delle verifiche ispettive interne effettuate nel corso dell'anno scolastico
- risultati del Rapporto di Autovalutazione (RAV)
- analisi delle non conformità rilevate nel corso dell'anno scolastico
- valutazione delle azioni correttive e preventive adottate nel corso dell'anno scolastico
- valutazione dell'adeguatezza delle risorse (umane e materiali) messe a disposizione del SG ed eventuali necessità di ulteriori risorse
- eventuali segnalazioni riguardanti l'adeguatezza della documentazione del SG ed in particolare del Manuale del Sistema di Gestione di Istituto, delle Procedure del SG, della Politica del Sistema di Gestione di Istituto e della modulistica
- analisi delle eventuali modifiche strutturali che potrebbero influire sul SG
- analisi delle opportunità di miglioramento del SG

Per quanto riguarda il Riesame della Direzione della Rete ScuoleInsieme sono da considerarsi come dati di ingresso i Riesami della Direzione delle singole ISA

### 5.6.3 Elementi in uscita dal Riesame

Il Riesame rappresenta il momento in cui la Direzione adotta azioni e decisioni nell'ottica del miglioramento dell'efficacia del SG in relazione ai requisiti del cliente.

In particolare l'esito del Riesame della Direzione include:

- definizione degli obiettivi a breve, medio o lungo periodo e relativi indicatori;
- azioni di miglioramento circa la qualità dei servizi da offrire e l'efficacia e l'efficienza dei processi;
- decisioni relative all'organizzazione, comprese l'attribuzione di nuove responsabilità o creazione di nuove funzioni;
- decisioni relative allo sviluppo delle risorse umane, formazione e attribuzione di nuovi ruoli;
- decisioni relative agli approvvigionamenti ed al fabbisogno di infrastrutture;
- standard qualitativi dei processi ed indicatori per il monitoraggio dei processi;
- definizione ed identificazione di nuovi processi o revisione degli stessi;
- provvedimenti in merito al SG;
- apertura di non conformità e/o azioni preventive e correttive da intraprendere.

L'esito del Riesame della Direzione dell'ICDB include:

- definizione degli obiettivi a breve, medio o lungo periodo e relativi indicatori;
- azioni di miglioramento circa la qualità dei servizi da offrire e l'efficacia e l'efficienza dei processi;

**RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

- decisioni relative all'organizzazione, comprese l'attribuzione di nuove responsabilità o creazione di nuove funzioni;
- decisioni relative allo sviluppo delle risorse umane, formazione ed attribuzione di nuovi ruoli;
- decisioni relative agli approvvigionamenti ed al fabbisogno di infrastrutture;
- modifiche agli indicatori ed agli standard da utilizzare per la compilazione del RAV
- definizione ed identificazione di nuovi processi da tenere sotto controllo
- provvedimenti in merito al SG;
- apertura di non conformità e/o di azioni preventive e correttive da intraprendere

Il Riesame si conclude con l'elaborazione dei seguenti documenti:

- Verbale di Riesame, dove vengono registrati da RGI i risultati scaturiti dall'analisi degli elementi in ingresso sopra descritti. Una volta completata la redazione del verbale di Riesame RGI ne cura la diffusione tra il personale appartenente all'organizzazione alla quale si riferisce, attraverso affissione in spazio visibile, attraverso la convocazione di un incontro collegiale dedicato o mediante strumenti telematici.
- Piano di miglioramento, sul quale sono riportate le azioni previste, gli incaricati per l'attuazione delle stesse ed i tempi entro cui tali azioni devono essere concluse. L'effettiva attuazione del Piano di miglioramento viene valutata nel successivo Riesame della Direzione.

## 6.0 GESTIONE DELLE RISORSE

### 6.1 Gestione delle risorse

L'ICDB, secondo le proprie esigenze ed in relazione all'effettiva disponibilità dei mezzi necessari, adotta opportune modalità di destinazione e di gestione delle risorse per garantire:

- La disponibilità di risorse necessarie per attuare e tenere aggiornato il SG migliorandone continuamente l'efficacia per ottemperare ai requisiti dell'utenza ed a quelli cogenti
- L'utilizzo di risorse umane con un adeguato grado di formazione in relazione alla complessità dei compiti da svolgere
- La messa a disposizione di adeguate infrastrutture (spazi di lavoro, attrezzature di processo hardware e software, servizi di supporto) necessarie ai fini della conformità del servizio ai requisiti stabiliti
- Un ambiente di lavoro tale da assicurare la conformità ai requisiti del servizio

Su segnalazione del personale e/o attraverso la verifica effettuata periodicamente tramite il Riesame della Direzione descritto nella sezione 5 del presente Manuale, la Direzione identifica l'eventuale esigenza di risorse necessarie per il mantenimento ed il miglioramento del SG.

### 6.2 Risorse umane

#### 6.2.1 Generalità

L'ICDB ritiene che la gestione delle risorse umane sia un elemento di rilevanza strategica per la garanzia ed il miglioramento della qualità dei servizi e per la soddisfazione dei propri utenti.

A tal fine la Dirigenza scolastica mediante la programmazione ed il controllo continuo di tutti i processi identificati, individua le risorse umane necessarie all'espletamento delle attività previste annualmente, mettendo a disposizione le risorse umane ritenute adeguate al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

#### Definizione dei profili professionali in funzione dei ruoli previsti nella struttura organizzativa

La maggior parte dei ruoli e delle funzioni nella scuola sono stabiliti da leggi dello Stato, dal MIUR e dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro.

Per tali ruoli e funzioni i requisiti necessari sono definiti in atti normativi o contrattuali.

L'ICDB identifica e definisce altri ruoli e funzioni necessari a garantire adeguati livelli di qualità dei processi e dei servizi definendone i requisiti necessari.

#### Assegnazione dei ruoli alle risorse

Il DS, il CD, e il Cdl, ciascuno per quanto di propria competenza, assegnano, nell'ambito dei "gradi di libertà" concessi dalle normative di riferimento, le funzioni ed i ruoli al personale, sulla base delle competenze e della valutazione dei carichi di lavoro.

Tali ruoli e funzioni, hanno durata variabile, come riassunto nella tabella seguente:

FUNZIONE	ELETTORI	RUOLO	DURATA INCARICO
Vicario	Dirigente Scolastico	Supporto alla dirigenza con funzioni suppletive	Annuale
Responsabili di plesso	Dirigente Scolastico	Supporto alla dirigenza nella gestione di unità operative distaccate	Annuale
Funzioni Strumentali	Collegio Docenti	Realizzazione di obiettivi specifici riferibili ai processi	Annuale
Incarichi gestionali	Dirigente Scolastico	Supporto al Dirigente Scolastico per l'attuazione del POF	Annuale
Membri del Consiglio d'Istituto	Personale interno	Individua le scelte generali di gestione e amministrazione	Triennale
Membri della Giunta Esecutiva	Consiglio d'Istituto	Preparazione dei lavori del Consiglio d'Istituto	Triennale
RSU d'Istituto	Personale interno	Rappresenta i lavoratori relativamente al rapporto di lavoro	Triennale
Responsabile del Sistema di Gestione d'Istituto	Dirigente Scolastico	Gestisce il SG di Istituto	Annuale
Incaricati del Sistema di Gestione d'Istituto	Dirigente Scolastico	Coadiuvano il RGI nell'attuazione del SG	Annuale

In relazione a tali funzioni gli organi competenti dell'ICDB provvedono a definire:

- le attività da svolgere e le relative competenze richieste
- i bisogni formativi e le attività da organizzare per il superamento delle eventuali carenze
- le modalità e gli strumenti per la valutazione dell'efficacia delle azioni di formazione, informazione e aggiornamento del personale in oggetto

### **Incentivazione del personale**

Nei casi previsti e consentiti dalla normativa di settore è possibile incentivare il personale che svolge incarichi aggiuntivi. I criteri per quanto riguarda la distribuzione degli incentivi sono stabiliti, dopo aver consultato le RSU, dal CD, dal DS e dal DSGA, quest'ultimo anche per quanto riguarda la compatibilità finanziaria.

### **Mobilità del personale e pianificazione delle assunzioni**

Per far fronte al fabbisogno di risorse e professionalità, oltre che ricorrere alla formazione (v. 6.2.2) si può far ricorso alla mobilità interna del personale, ove consentito contrattualmente. La mobilità di personale tra le unità è decisa dal DS e dal DSGA, sentita la RSU, ciascuno per quanto di propria competenza.

La Direzione può inoltre richiedere risorse alla Direzione Scolastica Regionale, sulla base dei profili professionali previsti e, nei casi consentiti, può provvedere direttamente.



### **6.2.2 Competenza, formazione, addestramento e consapevolezza**

In considerazione dell'importanza strategica rappresentata dalla professionalità e preparazione delle risorse umane interne, l'ICDB prevede e pianifica all'inizio dell'anno scolastico un piano di formazione del personale in servizio definito sulla base delle esigenze riscontrate.

Tali esigenze, quali dati di ingresso per la definizione del piano di formazione, sono identificate:

- analizzando i risultati emersi dall'ultimo riesame della direzione ed in particolare dal RAV
- sulla base degli obiettivi per la qualità definiti per l'anno di riferimento e del Piano di Miglioramento
- mediante l'analisi delle competenze possedute dalle risorse umane disponibili
- in base alla rilevazione dei bisogni formativi espressi dal personale in servizio

L'ICDB provvede ad effettuare ad inizio anno scolastico, sulla base di segnalazioni e richieste da parte del personale interno e dei risultati del precedente Riesame della Direzione, una rilevazione delle necessità formative interne, ed a predisporre un conseguente 'Piano di formazione d'Istituto'.

Il piano di formazione predisposto dall'ICDB viene successivamente analizzato da ADS che provvede ad identificare i possibili interventi formativi che la Rete Scuoleinsieme, sulla base delle proprie disponibilità, è in grado di garantire ad integrazione e sostegno degli interventi previsti dall'ICDB.

Previa approvazione da parte di ADS riguardo la destinazione delle risorse necessarie, CR in collaborazione con RGI provvede a stilare un 'Piano di formazione in Rete' (MD0\_13) nel quale sono definiti in modo funzionale e sinergico gli interventi formativi gestiti centralmente dalla Rete.

Sulla base di esso, l'ICDB provvede alla definizione del 'Piano integrato di formazione in Rete' (MD0\_13bis) che contiene gli interventi formativi gestiti dalla Rete ai quali l'ICDB intende aderire, i corsi attivati per iniziativa dell'ICDB stesso e quelli organizzati da enti esterni per i quali si prevede la partecipazione del proprio personale interno, identificando nel dettaglio le aree di intervento, le competenze da acquisire e le risorse umane, strutturali e materiali, necessarie allo scopo.

Per il reclutamento del personale necessario alla conduzione delle attività di formazione programmate saranno identificate preferibilmente le eventuali risorse interne alla Rete o all'ICDB stesso, oppure, nel caso in cui le risorse interne identificate dalla Rete e/o dall'ICDB non siano ritenute adeguate, si ricorrerà ad esperti esterni.

Al fine di identificare con la massima precisione possibile le competenze possedute dalle risorse umane interne di Rete e dell'Istituto ed il loro grado di spendibilità in relazione alle attività programmate, ad inizio anno l'ICDB e la Rete provvedono alla raccolta dei curricula di ciascuna risorsa umana e dei dati relativi alle competenze possedute. Tali dati sono registrati su apposito modulo (MD0\_14) e i dati di sintesi raccolti in una tabella riepilogativa (MD0\_15) e ne dà comunicazione a RG che provvede a compilare e pubblicare un elenco delle professionalità disponibili.

CR o il Dirigente Scolastico, sia per i corsi di Rete che per quelli organizzati dalle ISA, provvede all'individuazione delle risorse umane da utilizzare come formatori, attingendo all'elenco delle professionalità a disposizione delle ISA oppure ricorrendo a personale esterno.

Le attività di formazione e aggiornamento possono essere svolte secondo modalità diverse, sulla base delle richieste da parte dei destinatari, delle necessità dell'organizzazione e delle risorse disponibili. Sono ammesse anche attività di auto-aggiornamento e di formazione a distanza. Per attuare gli interventi formativi programmati sia dalla Rete che dalle singole ISA in conformità con quanto previsto dal presente manuale, è prevista una specifica procedura (Procedura per la gestione della formazione – PQO\_6.2) che ADS ha approvato in data 19.02.13 e che è stata applicata a partire dal 01.09.13.

### **6.3 Infrastrutture**

L'ICDB che applica il presente SG dispone di edifici, spazi di lavoro, attrezzature ed apparecchiature rese disponibili dagli Enti Locali preposti per tale servizio.

Sono parti essenziali dell'Istituto i locali adibiti allo svolgimento delle lezioni (aule), i locali utilizzati dalla Direzione e dai servizi amministrativi, le palestre ed i locali mensa.

L'ICDB provvede alla definizione delle modalità di utilizzo di tali ambienti in modo funzionale all'attuazione dei processi definiti nella sezione 7 del presente Manuale, in accordo con quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di sicurezza (L81/08) e di igiene (DL25/02). Provvede pertanto alla stesura di adeguata documentazione alla quale si rimanda per maggiori dettagli.

Nell'ICDB sono presenti anche locali per usi diversi, come aule per riunioni, auditorium, aule laboratorio, aule per usi speciali ed altri locali.

L'ICDB provvede ad inizio anno scolastico alla registrazione di tutti i locali per usi diversi, definendo per ciascuno di essi un nome, una breve descrizione, il personale responsabile, l'inventario del materiale e degli strumenti in esso presenti.

Inoltre predispone un documento che ne descrive il funzionamento e la regolamentazione degli accessi e dell'utilizzo della relativa strumentazione.

L'Istituto provvede alla definizione di una procedura per la segnalazione delle eventuali indisponibilità e per il ripristino delle condizioni ottimali di utilizzo.

I requisiti ed i controlli relativi alla sicurezza degli ambienti e degli strumenti sono descritti dettagliatamente nei documenti previsti dalle norme cogenti in materia, i quali sono regolarmente aggiornati dall'ICDB a cura dei responsabili di tale funzione. Il RGI provvede a verificarne l'archiviazione e la rintracciabilità secondo quanto stabilito dalla Procedura per la gestione della documentazione (PQO\_4.1).

La registrazione dei locali per usi diversi e delle attrezzature in essi presenti è funzionale all'individuazione della reale disponibilità delle infrastrutture ed alla conseguente reperibilità delle stesse a supporto della realizzazione delle attività programmate.

Inoltre, a sostegno delle attività organizzate dalla Rete Scuoleinsieme, l'ICDB all'inizio di ogni anno scolastico segnala alcune infrastrutture che ritiene di poter mettere a disposizione per attività di Rete. Tale segnalazione dovrà essere corredata da una breve descrizione relativa in particolare alle possibilità di uso, dall'indicazione degli orari e dei giorni di disponibilità e dai recapiti del responsabile incaricato della sua gestione. La dichiarazione di disponibilità delle

infrastrutture fatta ad inizio anno rimane comunque generica. L'ICDB ha facoltà al momento della richiesta di non concedere l'uso dei locali richiesti per le attività di Rete senza avere per questo nessun obbligo di motivazione.

#### **6.4 Ambiente di lavoro**

L'ICDB, consapevole che l'ambiente di lavoro è una delle condizioni necessarie per assicurare migliori prestazioni in termini di efficacia ed efficienza del proprio Sistema di Gestione di Istituto, ne identifica e ne cura gli indirizzi generali per la gestione dell'insieme degli elementi tecnologici, strutturali ed umani.

L'ICDB, in linea con le più recenti metodologie di valutazione dei rischi e convinta che il processo verso la sicurezza e la salute negli ambienti di lavoro debba essere patrimonio collettivo e influisca in maniera determinante sulla qualità del servizio offerto, in applicazione delle normative vigenti, garantisce la sicurezza e l'igiene negli ambienti di lavoro così come previsto dalla Legge 81/08 e da altre norme ad essa collegate.

Il DS inoltre annualmente denuncia agli Enti Locali competenti (Comune o Provincia) tutte le situazioni di pericolo e di rischio che si evidenziano negli edifici di propria pertinenza.

## 7.0 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### 7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio scolastico dell'ICVL

L'ICDB, al fine di garantire un servizio scolastico di qualità che sappia coniugare il proprio compito istituzionale, le disposizioni della normativa scolastica con le aspettative dell'utenza e le esigenze del territorio, in applicazione di quanto stabilito dal DPR 275/99 sull'Autonomia Scolastica, è chiamato ad identificare ed esplicitare le linee programmatiche e le indicazioni operative attraverso le quali intende realizzare il proprio progetto educativo.

La progettazione di tutta l'attività educativa e didattica che l'ICDB predispone, insieme alle linee guida che la ispirano, è contenuta nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa, prodotto dal Collegio Docenti ed approvato dal Consiglio di Istituto. Per la sua realizzazione in particolare ogni componente della comunità scolastica contribuisce nell'ambito della propria competenza alle diverse fasi di elaborazione.

In particolare il Dirigente Scolastico provvede a definire, sulla base delle indicazioni contenute nel piano di miglioramento, delle richieste dell'utenza e delle sue particolari esigenze organizzative, delle caratteristiche del territorio e delle esigenze formative degli alunni, le linee di indirizzo per la progettazione delle attività da realizzare.

Il Collegio Docenti, anche attraverso funzioni, commissioni ed incarichi specifici, tenendo conto delle linee guida definite dal Dirigente Scolastico, elabora il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) nel quale trovano definizione:

- la mission dell'istituto che ne esprime l'identità
- gli obiettivi di sviluppo che caratterizzano l'intervento formativo
- le scelte educative che determinano le priorità di intervento
- le scelte didattiche a supporto del servizio di istruzione
- la progettazione d'Istituto che garantisce l'ampliamento dell'offerta formativa e l'innovazione
- le scelte organizzative per la realizzazione delle attività progettate
- i servizi aggiuntivi a supporto ed integrazione dell'offerta formativa
- le modalità ed i criteri per il monitoraggio degli obiettivi e delle attività realizzate

Al termine del processo, il documento viene approvato dal Consiglio di Istituto ed infine presentato, pubblicato e distribuito anche in forma sintetica alle famiglie.

Nel corso del triennio di validità, il Piano Triennale dell'Offerta Formativa viene riesaminato con cadenza annuale al fine di verificarne l'adeguatezza ed apportare le eventuali necessarie modifiche.

#### 7.1.1 Pianificazione della realizzazione del servizio di istruzione offerto dall'ICDB

L'ICDB all'inizio di ciascun anno scolastico, tenendo conto della normativa cogente in vigore, delle caratteristiche dell'utenza e delle sue esigenze in relazione al contesto territoriale di riferimento, realizza la pianificazione dell'attività educativo/didattica per il periodo di riferimento.

Il Collegio Docenti dell'ICDB provvede a definire:

- gli ambiti di insegnamento da assegnare ai singoli docenti
- la struttura dell'equipe pedagogica assegnata a ciascuna classe/sezione
- la destinazione della quota del curriculum obbligatorio riservata alle istituzioni scolastiche
- l'orario delle lezioni
- il calendario degli incontri dei docenti, delle assemblee, dei momenti di verifica e dei colloqui con i genitori
- i criteri per la valutazione dei risultati di apprendimento degli alunni

Il Dirigente Scolastico dell'ICDB provvede a definire

- la formazione delle classi
- l'assegnazione dei docenti alle singole classi/sezioni
- l'orario dei singoli docenti
- le aree di potenziamento alle quali destinare risorse di organico aggiuntive
- la composizione e la funzione dello staff a supporto della gestione ed organizzazione dell'Istituto

I singoli docenti dell'ICDB individuano:

- la programmazione di classe in conformità con i requisiti cogenti con particolare riferimento alle competenze attese
- gli interventi personalizzati e gli interventi educativi speciali relativi ad alunni con particolari necessità
- la scansione temporale delle diverse attività educativo/didattiche che intendono attuare
- i tempi per la verifica degli apprendimenti
- le uscite didattiche ed i viaggi di istruzione

### **Pianificazione della realizzazione delle azioni di monitoraggio dell'ICDB**

Al termine dell'anno scolastico dell'ICDB provvede alla messa in atto di opportune azioni di monitoraggio finalizzate all'individuazione dei punti di forza e di debolezza dell'organizzazione, secondo quanto disposto dal DPR 80/13 e dalle successive norme applicative.

A tal fine promuove la messa in atto delle seguenti strategie:

- valutazione statistica dei risultati degli apprendimenti degli alunni rilevati dai docenti nel corso della normale attività didattica
- analisi dei risultati delle prove nazionali standardizzate (INVALSI) anche mediante attività di confronto con gli standard nazionali, regionali e di Rete
- raccolta ed analisi dei risultati dei questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza somministrati agli alunni, alle famiglie ed al personale interno
- attuazione di verifiche interne relative all'applicazione del SG
- monitoraggio dei processi educativo-didattici ed organizzativo-gestionali attuati
- riesame dei risultati del processo di autovalutazione e dei dati raccolti
- definizione delle azioni di miglioramento sulla base delle criticità rilevate

**Pianificazione della realizzazione del servizio di documentazione**

Al fine di garantire la massima trasparenza nella gestione delle attività finalizzate all'erogazione del servizio formativo offerto dalla Rete Scuoleinsieme e dall'ICDB, il presente SG prevede una specifica procedura per la gestione della documentazione (PQ0\_4.1), secondo quanto stabilito dalla norma ISO 9001:2008.

In particolare sono previste le seguenti azioni riguardanti la documentazione:

- classificazione ed archiviazione
- diffusione tramite copia cartacea e strumenti informatici
- riesami di verifica dell'adeguatezza

**PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ A SUPPORTO DEL SERVIZIO DI ISTRUZIONE**

Al fine di rendere possibile la realizzazione dei servizi primari l'ICDB pianifica la realizzazione delle seguenti attività di supporto:

- Programmazione delle attività curricolari e di valutazione degli alunni (3.1 Curricolo, progettazione e valutazione)
- Gestione organizzativa del contesto scolastico (3.2 Ambiente di apprendimento)
- Programmazione degli interventi a favore dell'inclusione e della personalizzazione dei percorsi di apprendimento (3.3 Inclusione e differenziazione)
- Programmazione di attività di continuità ed orientamento (3.4 Continuità e orientamento)
- Pianificazione delle attività gestionali (3.5 Orientamento strategico e organizzazione della scuola)
- Pianificazione delle attività di formazione del personale interno (3.6 Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane)
- Programmazione di attività di condivisione e rendicontazione sociale (3.7 Integrazione con il territorio e rapporti con le famiglie).

**7.1.2 Pianificazione della realizzazione dei servizi di supporto offerti dall'ICDB**

L'ICDB, in relazione agli spazi di autonomia garantiti dalla normativa vigente ed al fine di erogare un servizio sempre migliore, provvede alla definizione, elencazione e pianificazione dei SERVIZI DI SUPPORTO necessari per la realizzazione dei servizi primari sopra descritti.

Tali processi di supporto sono:

1. Individuazione delle responsabilità
2. Gestione delle risorse umane
3. Gestione iscrizioni
4. Gestione della comunicazione
5. Gestione delle infrastrutture
6. Gestione degli approvvigionamenti (fornitori)
7. Gestione del sistema sicurezza
8. Gestione del servizio mensa
9. Gestione delle relazioni con gli Enti Locali e con le associazioni culturali del territorio
10. Organizzazione e gestione amministrativa
11. Pianificazione e realizzazione delle uscite didattiche e dei viaggi di istruzione

Per la descrizione di ciascun processo di supporto e per la definizione delle fasi per la loro realizzazione si rimanda alla sezione 9 in appendice al presente Manuale ed alle relative procedure.

## **7.2 Processi relativi all'utente**

### **7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio**

I requisiti su cui basare la progettazione del servizio risultano:

- requisiti espressi, raccolti mediante l'analisi delle schede di iscrizione, dei questionari di monitoraggio e di eventuali segnalazioni da parte delle famiglie pervenute in diverso modo
- requisiti impliciti, connessi al settore specifico dell'educazione ed istruzione, non espressi direttamente dall'utenza, ma riconducibili alla stessa sulla base dei bisogni formativi insiti nella persona umana
- requisiti cogenti, obbligatori contenuti nella Costituzione della Repubblica Italiana, nelle norme di legge applicabili al settore scolastico e nei contratti collettivi nazionali applicati al rapporto di lavoro del personale e in ogni altra disposizione normativa applicabile
- requisiti ulteriori promossi dalla Rete Scuoleinsieme o dalla Direzione dell'ICDB per rispondere a specifiche esigenze del territorio o per garantire il rispetto della mission dell'Istituto.

I requisiti di riferimento per la progettazione del Piano dell'Offerta Formativa dell'ICDB sono raccolti dal Collegio Docenti ad inizio anno scolastico, registrati a cura della Funzione Strumentale competente nel documento 'Requisiti per la progettazione dei servizi delle ISA'(MD0\_18) e rappresentano la base per le attività di pianificazione e di progettazione alle quali si riferiscono.

I requisiti del servizio di istruzione offerto dall'ICDB sono definiti ad inizio anno dai docenti riuniti in interclasse sulla base delle caratteristiche dell'utenza di riferimento.

Tali requisiti sono riassunti in specifici documenti inseriti nella sezione del Piano triennale dell'Offerta Formativa dedicata alle scelte didattiche.

### **7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio**

I requisiti così determinati vengono successivamente riesaminati al fine di poter condurre un'accurata pianificazione e redazione dei servizi offerti più vicina possibile alle esigenze dell'utenza, soprattutto al fine di determinare le risorse necessarie a garantire una corretta erogazione dei servizi.

Il riesame dei requisiti viene eseguito a cura dell'organo competente prima di dare avvio alla progettazione ed i relativi esiti sono resi evidenti dall'approvazione dei seguenti documenti:

- Documento 'Requisiti per la progettazione dei servizi delle ISA' (MD0\_18)
- Documenti di pianificazione redatti dagli organi competenti

### **7.2.3 Comunicazione con l'utenza**

L'ICDB, in merito ai servizi erogati, stabilisce ed attiva flussi di comunicazione con l'utenza, finalizzati ad acquisire informazioni relative alle esigenze dei destinatari in merito ai servizi formativi e di supporto, ed informazioni di ritorno su quanto i servizi erogati abbiano soddisfatto le loro attese e risposto alle loro esigenze espresse ed implicite, sempre nell'ottica di operare un miglioramento continuo nella gestione delle attività.

In particolare i momenti individuati per la comunicazione con l'utenza sono i seguenti:

- Accoglienza presso la segreteria in occasione delle iscrizioni
- Colloqui collettivi e personalizzati tra docenti e famiglie
- Presentazione del Piano triennale dell'Offerta Formativa all'utenza
- Accoglienza per le prime classi di ciascun livello di istruzione
- Apertura dello sportello di segreteria per informazioni ed evasione pratiche
- Comunicazioni telefoniche scuola-famiglia
- Incontri per i rappresentanti di classe
- Riunioni di interclasse e consigli di classe
- Colloqui per la presentazione delle schede di valutazione
- Eventi organizzati dalla Rete Scuoleinsieme o dall'ICDB
- Comunicazione tramite sito web

Gli strumenti utilizzati possono essere sia di tipo tradizionale e su supporto cartaceo come volantini, brochure, locandine, comunicazioni scritte, oppure di tipo multimediale come pagine web, CD-Rom, DVD, e-mail.

## **7.3 Progettazione e sviluppo**

### **7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo**

L'ICDB, allo scopo di assicurare che il servizio sia erogato in conformità con i requisiti stabiliti, pianifica e tiene sotto controllo la progettazione e lo sviluppo dei diversi servizi stabilendo:

- Le fasi della progettazione e dello sviluppo
- Le attività di riesame, verifica e validazione per ogni fase di progettazione e di sviluppo
- Le responsabilità e le autorità

Le modalità definite in fase di pianificazione sono registrate nel modulo 'Dati base per la progettazione' (MD0\_19).

Le fasi previste per la progettazione del Piano dell'Offerta Formativa dell'ICDB sono:

- Pianificazione delle fasi della progettazione e della relativa tempistica
- Definizione dei riesami, delle verifiche e della validazione del PTOF
- Redazione del documento
- Verifica e riesame del documento nel corso di una riunione del Collegio Docenti
- Approvazione del documento definitivo
- Adozione del PTOF
- Diffusione e pubblicazione del PTOF



Le fasi previste per la progettazione ed erogazione del servizio formativo, successive alla definizione dei requisiti da parte del Collegio Docenti, sono:

- pianificazione delle fasi della progettazione e della relativa tempistica
- definizione delle Unità di Apprendimento e dei Percorsi Formativi relativi alle discipline del curriculum obbligatorio
- revisioni dei documenti prodotti e successive eventuali modifiche
- approvazione dei documenti da parte del Collegio Docenti
- pubblicazione della programmazione e sua consegna ai docenti
- erogazione della didattica
- verifica degli apprendimenti
- valutazione intermedia e finale

Le fasi previste per la programmazione delle attività di monitoraggio, successive alla definizione da parte del Collegio Docenti dei relativi requisiti, sono:

- distribuzione e raccolta di questionari di gradimento rivolti all'utenza
- conduzione delle verifiche interne per il Sistema di Gestione di Istituto
- raccolta dati e compilazione del Rapporto di Autovalutazione
- riesame della Direzione
- comunicazione dei dati raccolti a RG
- individuazione delle attività di miglioramento

L'ICDB progetta il percorso educativo/didattico per i propri allievi tenendo presente il profilo educativo, culturale e professionale dello studente e gli obiettivi generali e specifici definiti dal Decreto sull'Obbligo di Istruzione e dalle relative linee guida (DM 139/07), nonché dalle Indicazioni Nazionali, dagli Orientamenti per l'organizzazione del curriculum relativi ai diversi livelli di istruzione e da altre normative applicabili.

Nell'ambito dei requisiti cogenti, l'ICDB, attraverso il processo di progettazione del servizio didattico, in applicazione di quanto previsto dal DPR 275/99 sull'Autonomia Scolastica, intende mettere in atto tutte le strategie possibili finalizzate alla realizzazione di un servizio didattico il più possibile adeguato alle reali necessità formative degli allievi, rendendo il processo di progettazione ed erogazione flessibile e dinamico e prevedendo momenti di revisione e riprogettazione per la elaborazione di opportuni adeguamenti.

L'elaborazione delle pianificazioni sopra descritte avviene secondo quanto prescritto dalla normativa vigente. I documenti prodotti e le scelte effettuate sono elaborati ed approvati dagli organi competenti secondo quanto previsto.

### **7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo**

In sede di progettazione del servizio l'ICDB adotta modalità dirette a garantire la coerenza tra gli elementi in ingresso e gli elementi in uscita.

Per assicurare la loro corretta identificazione la funzione responsabile registra nel documento 'Dati base per la progettazione' (MD0\_19) gli elementi in ingresso alla progettazione, acquisiti tramite l'analisi delle diverse tipologie di requisiti relativi al servizio in oggetto.

### 7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo

La progettazione del servizio produce documenti tecnici, nei quali sono contenuti tutti gli elementi necessari per la descrizione ed controllo del servizio in oggetto. Tali documenti contengono:

- gli obiettivi e le caratteristiche specifiche del servizio
- gli incarichi e le responsabilità
- i tempi e le modalità di realizzazione
- le informazioni sufficienti per la definizione degli approvvigionamenti necessari
- i criteri di accettazione del servizio e per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza
- il supporto organizzativo necessario

### 7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

Il riesame della progettazione del servizio ha lo scopo di valutare la capacità di quanto stabilito di ottemperare ai requisiti cogenti, ai requisiti dell'utenza ed ad altri requisiti ritenuti importanti che sono stati definiti a monte dell'attività di progettazione e, nel caso di esito non positivo, di prevedere i necessari aggiustamenti finalizzati a garantire la conformità della progettazione con i requisiti in ingresso. In relazione ai diversi servizi, l'ICDB predispone opportune riunioni collegiali finalizzate allo scopo, individuando per ciascuna di esse la funzione responsabile incaricata di registrare gli esiti del riesame e le relative decisioni prese.

### 7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

La verifica della progettazione consiste nel controllo tecnico sul contenuto dei documenti prodotti effettuato dall'organo competente o dal responsabile della funzione, finalizzato ad assicurare che essi siano stati elaborati nel rispetto degli standard del SG adottato dalla Rete Scuoleinsieme e dall'ICDB.

Per procedere alla validazione della progettazione è necessario che l'esito della verifica sia positivo. In caso contrario la funzione responsabile o l'organo competente provvede ad apportare i correttivi del caso.

### 7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

La validazione della progettazione viene eseguita per assicurare che il servizio, in fase di erogazione, soddisfi effettivamente le esigenze dell'utenza.

Di norma la validazione viene effettuata nelle fasi iniziali di erogazione del servizio, cioè nelle normali condizioni operative.

L'ICDB effettua una prima validazione in una fase intermedia, al termine cioè del primo ciclo di erogazione del servizio che corrisponde per quanto riguarda le attività che hanno la durata di un anno scolastico ai mesi di febbraio/marzo. In ogni caso la durata dei cicli di erogazione viene definita in sede di progettazione e registrata nei relativi documenti.

Le validazioni vengono regolarmente registrate e la loro evidenza viene conservata insieme alla documentazione relativa al servizio.

### **7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione**

Si intendono come modifiche alla progettazione tutte le varianti necessarie per favorire l'adeguatezza del servizio e la sua rispondenza alle aspettative dell'utenza ed attuate dopo la prima validazione. Tali varianti vengono identificate, documentate ed approvate dall'organo competente e la loro evidenza viene conservata insieme alla documentazione relativa al servizio.

## **7.4 Approvvigionamento**

### **7.4.1 Processo di approvvigionamento**

Per garantire l'adeguatezza dei beni e dei servizi acquistati per la realizzazione delle attività progettate, l'ICDB predispose ed attua efficaci ed efficienti processi di approvvigionamento per la valutazione ed il controllo degli acquisti.

Le tipologie di beni e servizi necessarie possono riguardare:

- Il funzionamento delle organizzazioni
- La realizzazione dei servizi progettati
- Il mantenimento o il miglioramento delle infrastrutture disponibili

Gli approvvigionamenti sono distinti in due tipologie:

- Beni: materiali di cancelleria, libri, riviste, registri, attrezzature informatiche, mobilio, ecc.
- Servizi: assistenza e manutenzione, agenzie di viaggio, servizio di ristorazione e distribuzione pasti, consulenze, servizi editoriali e tipografici, ecc.

In generale la criticità delle forniture effettuate per soddisfare le necessità legate all'erogazione dei servizi viene valutata in funzione dell'incidenza che gli acquisti hanno sulla qualità del servizio finale. Di conseguenza i controlli e le verifiche da effettuare saranno in proporzione maggiormente incisivi in relazione al grado di criticità riscontrato.

Per assicurare prestazioni efficaci ed efficienti la Direzione dell'ICDB assicura un controllo accurato sui fornitori e sul prodotto/servizio acquistato ed una valutazione successiva degli effetti positivi e/o negativi determinati dalla qualità del prodotto/servizio sui risultati dell'attività nella quale viene impiegato.

La valutazione dei fornitori viene effettuata allo scopi di:

- Selezionare in modo oggettivo i fornitori più affidabili e convenienti con cui instaurare rapporti di collaborazione duraturi
- Avere garanzie sulla qualità e conformità dei prodotti e dei servizi forniti
- Ridurre i costi globali degli acquisti
- Confrontare nel tempo i fornitori di prodotti/servizi uguali o simili

Il processo di approvvigionamento, le modalità di attuazione di quanto dichiarato ed i criteri per la qualifica e la valutazione dei fornitori sono descritti nella procedura 'Valutazione dei fornitori e controllo delle forniture' (PQ0\_7.4).

#### **7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento**

La funzione incaricata al controllo degli approvvigionamenti verifica costantemente i documenti di acquisto per accertare che essi contengano le informazioni necessarie a descrivere in modo sufficientemente preciso i beni o i servizi oggetto della fornitura.

In particolare tali documenti devono contenere:

- La precisa identificazione e descrizione del prodotto da approvvigionare
- I dati tecnici significativi per la fornitura
- Le modalità di consegna, di pagamento e di accettazione da parte dell'ICDB

Tutti gli acquisti devono essere approvati ed autorizzati dalla Direzione dell'ICDB.

#### **7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati**

L'ICDB assicura che il controllo della conformità di tutte le forniture sia effettuato prima che il prodotto venga utilizzato attraverso un responsabile appositamente incaricato.

La verifica delle forniture di prodotti è resa evidente mediante compilazione di un verbale di collaudo o di documento equivalente.

In caso siano rilevate delle non conformità sulle forniture ricevute, la funzione responsabile attiva la procedura di gestione delle non conformità e ne informa il fornitore stesso.

Per quanto riguarda i servizi come consulenze o docenze, il controllo preventivo viene effettuato mediante controllo del curriculum vitae del soggetto, mentre l'effettiva valutazione della performance avviene dopo l'intervento mediante relazione scritta e motivata compilata dalla funzione responsabile. In questo caso la verifica di non conformità comporta una valutazione negativa del fornitore.

I controlli descritti sono specificati e regolati dalla procedura 'Valutazione dei fornitori e controllo delle forniture' (PGO\_7.4).

### **7.5 Produzione ed erogazione del servizio**

#### **7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi**

Le attività di erogazione dei servizi offerti dall'ICDB sono realizzate in condizioni controllate attraverso:

- La disponibilità di informazioni che descrivono le caratteristiche del servizio offerto
- La definizione delle fasi di cui si compone il processo di erogazione e delle relative responsabilità
- La definizione delle sequenze e delle interconnessioni tra le fasi con indicazione dei controlli effettuati e delle relative responsabilità
- La definizione dei momenti di registrazione di dati e informazioni con indicazione dei moduli utilizzati
- L'utilizzazione di fornitori qualificati
- L'analisi dei dati raccolti dall'attività di monitoraggio e di misurazione, come previsto nella sezione 8 del presente Manuale

Il processo di erogazione, qualunque sia la tipologia di servizio offerto, prevede le seguenti fasi:

- Programmazione delle attività
- Erogazione del servizio
- Controlli in itinere
- Validazione

I controlli descritti sono specificati e regolati dalla procedura 'Valutazione dei fornitori e controllo delle forniture' (PGO\_7.4).

### **7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi**

Il sistema descritto nel presente Manuale prevede che, per ciascun servizio da erogare siano programmate le attività, definiti i requisiti e le caratteristiche delle risorse umane e tecniche da utilizzare in rapporto ai livelli di prestazione da garantire. Tali elementi sono contenuti nei documenti relativi alla progettazione dei servizi considerati.

In considerazione del fatto che i servizi offerti dall'ICDB possiedono caratteristiche tali da poter essere verificati solo durante o dopo l'effettiva prestazione, l'attività di validazione viene condotta all'interno delle attività di controllo dei processi.

Tali controlli terranno conto:

- del rispetto della programmazione delle attività previste
- del grado di raggiungimento degli obiettivi
- delle non conformità e dei reclami emersi durante l'erogazione dei servizi

Le registrazioni fornite dall'utilizzo degli strumenti di controllo costituiscono elementi in ingresso per la progettazione del futuro servizio.

### **7.5.3 Identificazione e rintracciabilità**

Le attività svolte vengono identificate dalle registrazioni previste dal SG, sia cartacee che informatiche e relative alla loro realizzazione.

In tali documenti sono chiaramente identificate le attività da svolgere, le funzioni coinvolte nell'esecuzione delle attività, i luoghi e le situazioni in cui essa si è svolta e i risultati ottenuti, in modo tale che sia sempre garantita la rintracciabilità di ciascuna fase del processo di realizzazione.

L'ICDB provvede affinché tutti i documenti prodotti per ogni fase dell'attività svolta siano archiviati con criteri tali da renderli facilmente rintracciabili e consultabili.

A tale scopo sono previsti i seguenti criteri di gestione:

- I documenti e le registrazioni del SG sono gestiti secondo i criteri descritti nella procedura 'Gestione della documentazione' (PGO\_4.1) e nella procedura 'Gestione delle registrazioni' (PGO\_4.2)
- I documenti connessi all'attività scolastica quali verbali, registri ed altri documenti di registrazione utilizzati al fine di dare evidenza dell'erogazione del servizio, riportano gli elementi diretti a garantirne identificazione e rintracciabilità (anno scolastico di riferimento, data di redazione e indicazione del redattore)

I documenti che sono accessibili all'utenza per la consultazione sono resi disponibili in segreteria e sul sito web e ne viene dato avviso mediante affissione in bacheca o in altro spazio dell'edificio scolastico accessibile all'utenza.

#### **7.5.4 Proprietà dell'utente**

La Rete Scuoleinsieme ed l'ICDB hanno individuato quattro tipologie di proprietà degli utenti:

- la documentazione che gli utenti consegnano al momento dell'iscrizione o per la partecipazione ad attività di vario genere
- i locali e le attrezzature messi a disposizione dagli Enti Locali (Comune e Provincia) competenti in relazione alla tipologia di Istituzione Scolastica.
- Le proprietà materiali degli alunni rappresentate dai materiali di lavoro e dagli oggetti personali
- Le proprietà intellettuali quali ad esempio test di autovalutazione, schede ed opere realizzate dagli alunni durante l'attività didattica

Le proprietà degli utenti che consistono essenzialmente in documentazione e certificazioni di carattere amministrativo che sono necessarie al corretto espletamento dei servizi, come anche quelle relative all'attività intellettuale, vengono utilizzate in osservanza della legge sulla Privacy (D.lgs.196/03 e successive modifiche o integrazioni).

La segreteria dell'ICDB identifica, verifica e protegge tutta la documentazione prodotta dall'utente e, qualora tali documenti dovessero essere non validi o inesatti, notifica nel più breve tempo possibile all'Utente stesso quanto riscontrato.

Le proprietà materiali degli alunni sono gestite con un'attenta vigilanza ai piani, in entrata ed in uscita dagli edifici scolastici, mediante la presenza del personale di sorveglianza.

Per quanto riguarda le proprietà dell'Ente Locale competente l'ICDB garantisce la corretta gestione e manutenzione, per quanto di competenza; il Dirigente Scolastico effettua periodiche comunicazioni su eventuali danneggiamenti o deterioramenti, secondo quanto previsto dalla Legge 81/08 e dalla legislazione del settore scolastico.

Tali comunicazioni hanno valore di notifica e le registrazioni vengono accuratamente conservate ad opera della segreteria dell'ICDB.

#### **7.5.5 Conservazione dei prodotti**

La documentazione relativa al SG viene conservata da RG e da RGI per la gestione e l'archiviazione secondo quanto stabilito dalla procedura 'Gestione della documentazione' (PGO\_4.1).

Le attrezzature didattiche e gli altri strumenti ad uso didattico sono conservati in maniera tale che i docenti ne possano fare un uso efficace senza che siano danneggiate.

I prodotti usati per le pulizie sono custoditi in appositi spazi chiusi a chiave e pertanto non accessibili agli alunni, ma solo al personale addetto.

## 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione

L'ICDB, considerata la tipologia dei servizi offerti, non utilizza apparecchiature di monitoraggio e misurazione dei processi.

Le attrezzature che si trovano all'interno dell'ICDB sono infrastrutture necessarie all'erogazione dei propri servizi didattici, ma non soggette a tarature in quanto utilizzate nei laboratori scolastici a soli scopi didattici/dimostrativi. L'ICDB pertanto, detiene solo un elenco delle apparecchiature presenti con le date relative alle manutenzioni al fine di garantirne il corretto funzionamento, in linea anche con quanto disposto dalla legislazione sulla sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro. Tale attività è opportunamente descritta al punto 6.3 del presente Manuale.

Il processo di erogazione dei servizi, invece, viene tenuto sotto controllo attraverso questionari relativi alla soddisfazione degli utenti. Tali questionari, di anno in anno, sono sottoposti a revisione da parte delle funzioni interessate, in collaborazione con RGI, unitamente a RP per i progetti di Rete. Tali strumenti sulla base anche dei risultati degli anni precedenti vengono rimodulati sulla base delle effettive esigenze, al fine di garantire un controllo efficace ed efficiente dei servizi erogati.

Qualora particolari esigenze di progetto richiedessero l'uso di speciali apparecchiature, la Rete ScuoleInsieme o l'ICDB provvederanno a definire nello specifico Piano del Sistema di Gestione di Istituto le modalità da espletare per garantire una gestione controllata delle stesse.

## 8.0 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 8.1 Generalità

Il SG descritto dal presente Manuale prevede un insieme strutturato di monitoraggi, misurazioni, analisi e verifiche, al fine di creare la base informativa necessaria per realizzare i processi di miglioramento dei servizi, finalizzati a conseguire gli obiettivi per la qualità definiti annualmente dalla Direzione.

I monitoraggi di seguito indicati e le relative modalità previste sono necessari a:

- dimostrare la conformità dei servizi offerti ed erogati
- assicurare la conformità del SG
- migliorare l'efficacia e l'efficienza del SG stesso.

### 8.2 Monitoraggio e misurazioni

Le attività di monitoraggio e di misurazione adottate dalla Rete Scuoleinsieme e dall'ICDB, al fine di individuare le aree di miglioramento delle prestazioni del SG, sono relative alle seguenti metodologie:

- analisi relative alla soddisfazione dell'utenza
- svolgimento di verifiche ispettive interne
- monitoraggio e misurazione degli esiti degli alunni e dei processi di supporto
- monitoraggio e misurazione dei servizi
- audit esterni effettuati da un organismo di certificazione accreditato.

### 8.2.1 Soddisfazione dell'utenza

L'ICDB, per garantire l'attenta valutazione dei risultati raggiunti e l'individuazione delle aree di possibile miglioramento del servizio erogato, annualmente procede alla rilevazione del grado di soddisfazione complessiva dell'utenza attivando un sistema di monitoraggio basato su metodologie di indagine, le quali prevedono:

- per il monitoraggio del Piano dell'Offerta Formativa dell'ICDB, la somministrazione di specifici questionari per la soddisfazione dell'utenza rivolti alle famiglie, agli alunni, al personale docente e ATA
- per il servizio di erogazione della didattica, la somministrazione di specifici questionari per la soddisfazione dell'utenza rivolti alle famiglie, agli alunni ed al personale docente
- La raccolta ed analisi delle segnalazioni e dei reclami pervenuti

Le modalità di somministrazione dei questionari di gradimento del servizio sono specificate nell'Istruzione per la rilevazione della Customer Satisfaction (IGO\_8.2).

I dati raccolti vengono utilizzati in occasione dei Riesami della Direzione svolti dall'ICDB al termine dell'anno scolastico e rappresentano un importante elemento di riflessione e di programmazione per l'anno successivo.

La Rete Scuoleinsieme raccoglie annualmente i dati relativi alle indagini effettuate dalle singole ISA e quelli provenienti dalle rilevazioni riguardanti le attività di Rete, provvedendo alla loro elaborazione statistica.

I risultati della lettura ed interpretazione dei dati emersi dalle indagini di Customer Satisfaction sono presentati all'ADS che, anche attraverso gruppi di studio appositamente creati, raccoglie elementi utili per la definizione di strategie sempre più efficaci, finalizzate al miglioramento dell'intero SG.

La Rete comunica alle singole ISA annualmente i dati raccolti, la loro analisi ed interpretazione e le considerazioni emerse dal lavoro dei gruppi di studio, fornendo ad esse dati di ritorno da utilizzare per la riflessione ed il confronto a livelli di Istituto.

Gli strumenti per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza dell'ICDB sono di volta in volta adeguati alla situazione da monitorare. Essi dovranno tenere conto della politica e degli obiettivi, definiti in relazione al proprio contesto di riferimento.

Al fine di permettere la lettura unitaria dei risultati e la relativa riflessione a livello di Rete, gli strumenti per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza sono definiti in base a criteri comuni, descritti nel documento 'Criteri per la rilevazione della Customer Satisfaction' (IGO\_8.2).

### 8.2.2 Verifiche Interne per la Qualità

L'ICDB programma ed effettua Verifiche Interne per la Qualità allo scopo di accertare se le attività attinenti la qualità ed i relativi risultati siano in accordo con quanto pianificato nel Manuale del Sistema di Gestione di Istituto e con la norma UNI EN ISO 9001:2008.

Mediante le Verifiche Interne del Sistema di Gestione di Istituto l'ICDB trae informazioni sull'andamento del SG e sulle sue eventuali carenze. Le Verifiche Interne del Sistema di Gestione di Istituto sono programmate da RGI in modo da esaminare almeno una volta l'anno l'intero SG.



I criteri, l'estensione e la frequenza di tali Verifiche sono definiti nella procedura 'Conduzione delle Verifiche Interne per il Sistema di Gestione di Istituto (PG0\_8.1) che descrive anche le responsabilità per la pianificazione e conduzione della verifica, la documentazione su cui vengono registrati i risultati e le modalità di conservazione della stessa.

RGI effettua nei momenti programmati le Verifiche Interne per il Sistema di Gestione di Istituto nel proprio Istituto ed invia il relativo rapporto a RG il quale, sulla base delle evidenze oggettive in esso riportate, provvede alla predisposizione di azioni correttive o preventive finalizzate a prevenire l'insorgenza di non conformità o al loro superamento.

Mediante la gestione dei rapporti di verifica interna dell'ICDB, RGI provvede a mantenere un registro generale delle non conformità ed a tenere sotto controllo le azioni messe in atto per il miglioramento dell'intero sistema.

Sono previste anche Verifiche non programmate qualora situazioni particolari ne richiedano l'attuazione, come nel caso si debba verificare l'attuazione e/o l'efficacia di azioni correttive o preventive oppure come conseguenza delle valutazioni emerse a seguito di Verifiche da parte di Enti terzi.

Al termine della Verifica vengono notificate ai responsabili delle aree interessate i rilievi emersi e un giudizio generale sulla conformità del SG dell'ICDB. I responsabili delle aree sottoposte a verifica hanno la responsabilità di assicurare che vengano adottate le azioni necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le relative cause.

I risultati delle Verifiche, debitamente registrati su appositi moduli, come indicato nella procedura 'Conduzione delle Verifiche Interne' (PG4\_8.1), sono utilizzati in occasione del Riesame della Direzione al fine di identificare le criticità rilevate e i conseguenti spazi di miglioramento.

### **8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi**

L'ICDB tiene sotto controllo e verifica le prestazioni dei processi del SG al fine di dimostrare la capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati.

In attuazione di quanto disposto dal DPR 80/13 e dalle successive indicazioni operative, l'ICDB provvede al termine di ciascun anno scolastico alla compilazione del Rapporto di Autovalutazione (RAV) mediante la raccolta ed analisi dei dati relativi ai processi attuati.

Parallelamente la Rete controlla e verifica gli esiti dei processi attuati e ne analizza i risultati nell'ambito del Riesame della Direzione di fine anno.

I risultati dei processi di Rete vengono analizzati sulla base di criteri definiti nel documento 'Indicatori statistici per il monitoraggio dei processi di Rete' (MDO\_21) a cura di RGI, mentre i risultati dei processi attuati dall'ICDB vengono analizzati e sulla base dei criteri definiti nel documento 'Indicatori statistici per il monitoraggio dei processi delle ISA' (MDO\_22) a cura dell'Unità di Autovalutazione nominata allo scopo dal Dirigente Scolastico.

Sono utilizzati i seguenti momenti di verifica e misurazione dei processi:

- Riunioni degli organi collegiali
- Riunioni del gruppo qualità
- Verifiche Interne per il Sistema di Gestione di Istituto
- Riunioni di staff
- Riunioni tecniche dell'Unità di Autovalutazione

- Assemblea dei Dirigenti Scolastici della Rete
- Riesame della Direzione

I risultati delle misurazioni e l'analisi dei dati raccolti costituiscono la base per il miglioramento continuo.

#### **8.2.4 Monitoraggio e misurazione del servizio**

L'ICDB, allo scopo di verificare e garantire che i servizi erogati soddisfino i requisiti specificati, sottopone i processi esecutivi a controlli e collaudi iniziali, in fase di erogazione e finali, provvedendo a registrare i risultati rilevati. Le attività di verifica relative a ciascun servizio erogato sono descritte nelle relative procedure, indicate al punto 7.1 del presente Manuale.

Nessun servizio viene erogato, salvo specifiche deroghe concordate con gli utenti, finché tutte le attività definite nelle procedure sopracitate siano state completate in modo soddisfacente e i relativi dati e registrazioni siano disponibili ed autorizzati.

Particolare attenzione viene posta per la gestione degli eventuali reclami relativi ai servizi erogati, come specificato nella procedura 'Gestione dei servizi non conformi e dei reclami' (PGO\_8.2).

Le misurazioni relative al monitoraggio dei servizi erogati utilizzano strumenti statistici diversi in base alla specifica attività da analizzare.

In particolare per quanto riguarda l'erogazione del servizio educativo/didattico, in considerazione del fatto che la valutazione degli alunni rappresenta un momento importante di verifica della programmazione educativo/didattica e di stimolo per il conseguimento degli obiettivi da parte degli allievi, tenuto conto dell'esistenza di una specifica normativa a riguardo, l'ICDB pone particolare attenzione alla definizione di criteri di valutazione comuni a tutte le discipline ed alla loro comunicazione agli alunni ed alle famiglie in momenti dedicati.

I criteri di valutazione per ciascun livello di istruzione:

- vengono definiti a livello di singolo Istituto e resi noti con apposito documento approvato dal competente Collegio Docenti
- si riferiscono alla scala numerica e fanno riferimento alla valutazione in decimi
- contengono indicazioni relative al comportamento
- sono espressi in relazione alle competenze definite nella programmazione

L'ICDB, ritenendo che il processo educativo è complesso e determinato da molteplici fattori, quali ad esempio l'organizzazione scolastica, gli strumenti usati, i tempi, i metodi, i contenuti, i fattori psicologici del singolo alunno, il suo personale livello di maturazione umana, il suo stato affettivo, il contesto di riferimento, ecc., tiene sotto controllo continuo i risultati raggiunti e se necessario provvede a:

- modificare gli interventi
- organizzare attività di recupero o di sostegno
- riprogettare opportunamente i percorsi formativi
- intensificare i rapporti con la famiglia chiedendo alla stessa una maggiore partecipazione
- individuare figure di supporto per la soluzione di problematiche particolarmente complesse

I risultati degli apprendimenti, primariamente finalizzati alla valutazione dei singoli alunni, sono anche utilizzati per ricavare informazioni riguardo all'efficacia del sistema formativo dell'ICDB. I relativi dati pertanto sono oggetto di valutazioni statistiche di vario genere finalizzate alla

misurazione della capacità formativa del sistema. Tale valutazione tiene necessariamente conto delle variabili relative al contesto e di tutti i fattori che possono intervenire determinando variazioni dei risultati. Tali rilevazioni vengono utilizzate per la compilazione del Rapporto di Autovalutazione nelle sezioni relative al contesto e agli esiti degli alunni.

La Rete Scuoleinsieme, attraverso la gestione centralizzata delle diverse azioni di misurazione, analisi e miglioramento, è in grado di tenere sotto controllo e di rendere conto dello stato dell'intero SG.

### 8.3 Tenuta sotto controllo delle non conformità

L'ICDB, per assicurare che non venga involontariamente erogato un servizio non conforme ai requisiti specificati, predispone la procedura 'Gestione dei servizi non conformi e dei reclami' (PGO\_8.2) al fine di garantire che la gestione delle eventuali azioni da compiere a seguito delle rilevazioni delle non conformità avvenga in modo controllato.

Viene assicurata l'identificazione, la documentazione, la valutazione, il trattamento del servizio non conforme e la notifica alle funzioni interessate.

RG, mediante periodiche comunicazioni da parte di RGI, tiene sotto controllo attraverso apposito registro tutte le non conformità presenti nell'ICDB, nonché le azioni messe in atto per garantirne il superamento.

In particolare, le criticità emerse dall'analisi condotta mediante la compilazione del RAV sono oggetto di particolare attenzione mediante la definizione di specifiche azioni correttive e/o preventive da gestire secondo quanto descritto al punto 8.5.2 e 8.5.3.

### 8.4 Analisi dei dati

In occasione della fine dell'anno scolastico l'ICDB provvede alla raccolta dei dati relativi ai servizi erogati nel corso dell'anno scolastico di riferimento.

Tali dati vengono raccolti in base a precisi indicatori di valutazione, organizzati secondo le diverse sezioni del RAV e registrati su moduli e registri i cui requisiti sono conformi a quanto stabilito dalla procedura 'Gestione delle registrazioni' (PGO\_4.2).

L'ICDB, nell'ambito della propria autonomia, predispone opportuni indicatori di monitoraggio tali da permettere la completa compilazione del RAV. Tuttavia, al fine di garantire un adeguato livello di condivisione e di omogeneità del SG, sono stati definiti alcuni indicatori comuni a tutte le ISA, riferiti alle diverse sezioni del RAV. Annualmente l'ICDB, al fine di monitorare l'efficacia e l'efficienza dei processi ed il livello di conformità del SG, provvede a comunicare a RG il risultato delle valutazioni relative agli indicatori comuni, raccolti e descritti nella Tabella per la valutazione dei processi (MDO\_22).

Tale documento contiene:

- gli indicatori di valutazione identificati come comuni a tutte le ISA
- la loro descrizione sintetica
- gli standard per ciascun processo
- le modalità di calcolo
- i dati quantitativi raccolti
- l'esito della valutazione

I processi di Rete sono valutati sulla base degli indicatori di valutazione descritti nella Tabella per la valutazione dei processi di Rete (MDO\_21).

I dati di ritorno, elaborati secondo i criteri stabiliti ed analizzati nel corso del Riesame della Direzione di riferimento, sono comunicati a RG il quale, sulla base delle informazioni raccolte, elabora un rapporto sull'intero SG nel quale sono sottolineati gli elementi di forza e le criticità rilevate. Tale rapporto viene successivamente utilizzato nell'ambito del Riesame della Direzione della Rete Scuoleinsieme al fine di intraprendere le necessarie azioni correttive e preventive per garantire il miglioramento del sistema.

## **8.5 Miglioramento**

### **8.5.1 Miglioramento continuo**

L'ICDB considera il miglioramento un'attività costante che consente di rispondere alle aspettative ed ai bisogni in continua evoluzione dell'utenza e delle richieste dettate dalla normativa vigente, in particolare dalla nota MIUR del 01.09.15 'Pubblicazione del Rapporto di Autovalutazione (RAV) e primi orientamenti per il Piano di Miglioramento (PdM).

La pianificazione per il miglioramento viene fatta in sede di Riesame della Direzione nel corso del quale l'ICDB svolge una valutazione del proprio operato sulla base dei risultati delle attività di monitoraggio e misurazione e dall'analisi dei dati, in particolare delle priorità emerse dal RAV.

Le azioni che vengono messe in atto per pianificare il miglioramento sono:

- analisi della situazione esistente, in particolare delle criticità rilevate, al fine di individuare aree per il miglioramento
- individuazione di obiettivi di miglioramento
- ricerca di possibili soluzioni per perseguire questi obiettivi

Le decisioni prese dalla Direzione dell'ICDB, comprese eventuali azioni correttive e/o preventive stabilite in sede di Riesame, le strategie e le relative politiche per la qualità sono formalizzate nel Verbale del Riesame della Direzione, mentre gli obiettivi misurabili di miglioramento vengono riportati nei documenti relativi a ciascun processo.

### **8.5.2 Azioni correttive**

L'ICDB realizza, ove necessario e sulla base di appropriate analisi compiute dalle risorse umane interessate, azioni correttive atte ad eliminare le cause di non conformità di servizio, di processo o di Sistema.

A seguito del riconoscimento dell'esistenza di una reale non conformità, RGI provvede a:

- identificare le cause della non conformità
- pianificare le azioni correttive in grado di eliminare o minimizzare le cause della non conformità, definendo attività, responsabilità, tempistiche di attuazione e di verifica
- sostenere il responsabile della funzione nell'attuazione delle azioni correttive
- riesaminare le azioni correttive attuate

Tale attività è regolata dalla procedura 'Azioni correttive e preventive' (PGO\_8.3). Ogni azione correttiva intrapresa è di livello appropriato all'importanza dei problemi riscontrati e commisurata ai rischi derivanti. Le relative registrazioni vengono opportunamente conservate ad opera di RG e di RGI.

### 8.5.3 Azioni preventive

L'ICDB realizza, sulla base di appropriate analisi compiute da RGI ed in una logica di miglioramento continuo, azioni preventive atte ad evitare l'insorgenza di non conformità di servizio, di processo o di sistema.

Le azioni intraprese, appropriate agli effetti dei potenziali problemi, hanno lo scopo di:

- individuare le non conformità potenziali e le loro cause
- valutare l'esigenza di attuare azioni preventive per prevenire il verificarsi delle non conformità
- individuare e attuare le azioni preventive necessarie
- definire le modalità di registrazione delle azioni attuate riesaminare le azioni preventive attuate

Tale attività è regolata dalla procedura "Azioni correttive e preventive" (PGO\_8.3).

**PROCESSI PRIMARI RELATIVI AL SERVIZIO DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE DELLE ISA****9.1 Processo di analisi del contesto, delle caratteristiche dell'utenza e delle risorse disponibili****Scopo**

Tenere sotto controllo la raccolta dati relativi al contesto socio-culturale ed alle risorse umane e strumentali disponibili

**Documenti di riferimento**

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

DPR 80/13 – Regolamento sul Sistema Nazionale di Valutazione in materia di istruzione e formazione

Direttiva 11 del 18.09.14

Nota MIUR del 30.04.15 – Avvio del Sistema Nazionale di Valutazione. Indicazioni operative

**Responsabilità**

Il Dirigente Scolastico ha la responsabilità dell'intero processo

L'unità di autovalutazione e lo staff supporta il Dirigente Scolastico nella raccolta ed interpretazione dei dati di contesto

**Collegamenti con altri processi**

Il processo in oggetto è collegato con il processo di progettazione ed erogazione del servizio

**Input / Output**

Il processo ha come dati in ingresso i dati relativi alle caratteristiche del contesto ambientale e socio-culturale di riferimento, nonché alle risorse umane e strumentali a disposizione dell'Istituto

**Indicatori**

Percentuale di indicatori valutati sul totale degli indicatori previsti

### 9.2.1 Processo di valutazione dei risultati scolastici degli alunni

Analisi statistica dei risultati degli alunni relativi agli insegnamenti curricolari

#### Documenti di riferimento

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

Indicazioni Nazionali per i diversi gradi d'istruzione

Regolamento per la valutazione degli alunni (DPR 122/09)

Criteri di valutazione definiti dall'Istituto

#### Responsabilità

I docenti delle singole ISA hanno la responsabilità di provvedere alla valutazione delle competenze acquisite in itinere ed al termine del percorso formativo, registrandole nel documento predisposto.

La Funzione Strumentale per la Valutazione o altro incaricato ha il compito di raccogliere i dati e di elaborarli sulla base degli indicatori previsti

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in oggetto è collegato con il processo di programmazione delle attività curricolari

#### Input / Output

Il processo ha come dati in ingresso i risultati scolastici degli alunni valutati secondo i criteri stabiliti dal Collegio Docenti ed espressi in decimi

#### Indicatori

Scostamento dalla media nazionale della percentuale di ammessi all'anno successivo

Scostamento dalla media regionale della percentuale degli ammessi all'anno successivo

Scostamento della percentuale degli abbandoni dalla media nazionale

Scostamento della percentuale dei trasferimenti in entrata dalla media nazionale

Scostamento della percentuale dei trasferimenti in uscita dalla media nazionale

## 9.2.2 Processo di valutazione dei risultati degli alunni nelle prove standardizzate nazionali

### Scopo

Analizzare e valutare i risultati degli alunni nelle prove standardizzate nazionali in italiano e matematica (INVALSI) in relazione agli standard nazionali e regionali

### Documenti di riferimento

L 53/03 - Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale

DLgs 286/04 - Istituzione del Servizio nazionale di valutazione del sistema educativo di istruzione e di formazione

DPR 80/13 - Regolamento sul sistema nazionale di valutazione in materia di istruzione e formazione

### Responsabilità

I docenti incaricati hanno il compito di somministrare le prove INVALSI secondo quanto definito dal regolamento

La funzione responsabile della valutazione e l'unità di autovalutazione hanno il compito di analizzare i dati messi a disposizione dall'INVALSI e le relative statistiche e di elaborarle sulla base degli indicatori di valutazione

### Collegamenti con altri processi

Il processo in oggetto è collegato con il processo di valutazione dei risultati scolastici

### Input / Output

Il processo ha come dati in ingresso le prove standardizzate nazionali compilate dagli alunni ed ha come output le statistiche fornite dall'INVALSI e le valutazioni effettuate

### Indicatori

Scostamento dalla media nazionale dei risultati degli alunni dell'Istituto nelle prove INVALSI di Italiano

Scostamento dalla media regionale dei risultati degli alunni dell'Istituto nelle prove INVALSI di Italiano

Scostamento dalla media nazionale dei risultati degli alunni dell'Istituto nelle prove INVALSI di matematica

Scostamento dalla media regionale dei risultati degli alunni dell'Istituto nelle prove INVALSI di matematica

Scostamento dei risultati degli alunni dell'Istituto nelle prove INVALSI dai risultati abituali in Italiano

Scostamento dei risultati degli alunni dell'Istituto nelle prove INVALSI dai risultati abituali in Matematica

Scostamento dell'indice di varianza tra le classi dell'Istituto dal dato nazionale



### 9.2.3 Processo di apprendimento delle competenze chiave e di cittadinanza

#### Scopo

Valutare il livello di competenza degli alunni relativamente alle competenze chiave e di cittadinanza

#### Documenti di riferimento

Raccomandazione 2006/962/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente

#### Responsabilità

Il Collegio Docenti ha il compito di definire i percorsi formativi relativi alle competenze chiave e di cittadinanza e i relativi criteri per la valutazione

I docenti hanno il compito di mettere in atto le attività programmate e di valutare gli alunni relativamente alle competenze chiave e di cittadinanza

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in oggetto è collegato con la programmazione delle attività curricolari e con il processo di valutazione degli apprendimenti

#### Input / Output

Il processo ha come dati in ingresso i percorsi formativi programmati dal Collegio Docenti e come output i livelli di competenza ottenuti dagli alunni

#### Indicatori

Scostamento dei risultati degli alunni dell'Istituto relativi ai questionari sulle abilità di studio (in punti stanine) rispetto alla media di Rete (scuola primaria)

Scostamento dei risultati degli alunni dell'Istituto relativi ai questionari sulle abilità di studio (in punti stanine) rispetto alla media di Rete (scuola secondaria di primo grado)

Scostamento dei risultati degli alunni dell'Istituto relativi ai questionari sulle abilità di studio (in punti stanine) rispetto alla media di Rete (scuola secondaria di secondo grado)

## 9.2.4 Processo di gestione dei risultati a distanza

### Scopo

Monitorare costantemente i risultati a distanza degli alunni nei successivi gradi di istruzione

### Documenti di riferimento

DPR 80/13 – Regolamento sul Sistema Nazionale di Valutazione in materia di istruzione e formazione

Direttiva 11 del 18.09.14

Nota MIUR del 30.04.15 – Avvio del Sistema Nazionale di Valutazione. Indicazioni operative

### Responsabilità

L'ADS ha la responsabilità di concordare modalità operative per la condivisione dei dati relativi ai risultati a distanza degli alunni nel passaggio tra i vari ordini di scuola

Il Dirigente Scolastico e l'unità di autovalutazione hanno il compito di raccogliere i dati relativi ai risultati a distanza dei propri ex-alunni

### Collegamenti con altri processi

Il processo è collegato con la gestione delle attività di continuità ed orientamento

### Input / Output

Il processo ha come dati in ingresso i risultati scolastici degli alunni conseguiti nel tempo e come output la valutazione statistica del successo scolastico ottenuto dagli ex-alunni

### Indicatori

Differenza tra la media complessiva dei voti degli alunni di ciascuna classe compreso il voto di condotta e la serie storica (tre anni) delle medie relative alla stessa classe

### 9.3.1 Processo di gestione del curricolo, programmazione e valutazione

#### Scopo

Tenere sotto controllo il processo di elaborazione della programmazione curricolare a livello di Istituto e di singola classe, nonché le procedure per la valutazione degli alunni

#### Documenti di riferimento

Indicazioni Nazionali per il curricolo – 2012

Regolamento per la valutazione degli alunni (DPR 122/09)

Criteri di valutazione definiti dall'Istituto

#### Responsabilità

Il Collegio Docenti ha il compito di elaborare la programmazione d'Istituto e le relative unità di apprendimento/percorsi formativi, nonché i criteri per la valutazione degli apprendimenti degli alunni

I docenti hanno il compito di mettere in atto la programmazione d'Istituto realizzando attività di insegnamento adatte alle singole classi e di valutare i risultati di apprendimento degli alunni sulla base dei criteri definiti dal Collegio Docenti

#### Collegamenti con altri processi

Il processo è in relazione con la valutazione statistica degli esiti degli alunni e con i risultati delle prove standardizzate nazionali

#### Input / Output

Il processo ha come input i documenti ministeriali di riferimento per la definizione del curricolo obbligatorio nelle diverse discipline e le disposizioni in materia di valutazione e come output la definizione della programmazione d'Istituto e di classe, nonché dei criteri d'Istituto per la valutazione degli apprendimenti

#### Indicatori

- Presenza di una programmazione d'Istituto curricolare di tutte le discipline in continuità verticale
- Percentuale di discipline per le quali sono state previste prove strutturate in ingresso a livello di Istituto sul totale delle discipline del curricolo obbligatorio di scuola primaria, di scuola secondaria di primo grado e di scuola secondaria di secondo grado
- Percentuale di discipline per le quali sono state previste prove strutturate intermedie a livello di Istituto sul totale delle discipline del curricolo obbligatorio di scuola primaria, di scuola secondaria di primo grado e di scuola secondaria di secondo grado
- Percentuale di discipline per le quali sono state previste prove strutturate finali a livello di Istituto sul totale delle discipline del curricolo obbligatorio di scuola primaria, di scuola secondaria di primo grado e di scuola secondaria di secondo grado
- Presenza di criteri di valutazione d'Istituto applicabili a tutte le discipline del curricolo obbligatorio

### 9.3.2 Processo di gestione dell'ambiente di apprendimento

#### Scopo

Gestire in modo efficace ed efficiente le infrastrutture a disposizione per le attività e le soluzioni organizzative finalizzate a favorire il benessere, l'innovazione ed al superamento delle difficoltà di apprendimento

#### Riferimenti normativi

MG00 – sezione 6

#### Responsabilità

Il Collegio Docenti ha il compito di progettare attività di recupero e potenziamento, nonché di introdurre continue innovazioni didattiche per favorire negli alunni la motivazione e l'interesse all'apprendimento.

I responsabili delle aule laboratorio e degli spazi attrezzati per le attività didattiche hanno il compito di organizzare gli ambienti in modo funzionale e di mantenerli efficienti, nonché di provvedere alla catalogazione ed al controllo degli strumenti e delle attrezzature in essi presenti.

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in questione è collegato con il processo di programmazione delle attività curricolari

#### Input / Output

Il processo utilizza come dati in ingresso le caratteristiche delle infrastrutture presenti in ciascuna ISA e la programmazione delle attività di recupero e di potenziamento predisposta dal Collegio Docenti

Il processo genera la disponibilità di infrastrutture efficienti e la realizzazione delle attività programmate.

#### Indicatori

- Percentuale di laboratori efficienti sul totale dei laboratori presenti nell'Istituto
- Presenza di moduli per il potenziamento delle competenze di base
- Percentuale di percorsi di innovazione della didattica curricolare attuati rispetto al numero di percorsi progettati
- Percentuale media di assenze degli alunni di scuola primaria e secondaria di primo e secondo grado
- Percentuale di valutazioni positive riguardanti il clima scolastico espresse dagli alunni, dai genitori e dai docenti

### 9.3.3 Processo di inclusione e differenziazione

#### Scopo

Favorire l'inclusione degli alunni con bisogni educativi speciali e degli alunni con caratteristiche cognitive divergenti mediante l'attuazione di interventi didattici differenziati

#### Riferimenti normativi

Direttiva Ministeriale del 27 dicembre 2012

Circolare Ministeriale n. 8 del 2013 "Strumenti di interventi per alunni con bisogni educativi speciali e organizzazione territoriale per l'inclusione scolastica". Indicazioni operative

#### Responsabilità

Il Collegio Docenti ha il compito di programmare attività didattiche ed educative finalizzate all'inclusione ed alla differenziazione

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in questione è collegato con il processo di programmazione e valutazione

#### Input / Output

Il processo utilizza come dati in ingresso le caratteristiche e le necessità formative degli alunni con bisogni educativi speciali e degli alunni con caratteristiche cognitive divergenti e come output a realizzazione di attività per l'inclusione e la differenziazione

#### Indicatori

- Percentuale di alunni BES per i quali si rileva un miglioramento nel possesso delle competenze tra primo e secondo quadrimestre
- Percentuali di alunni coinvolti in attività di potenziamento rispetto al totale di alunni plusdotati.

### 9.3.4 Processo di gestione delle attività di continuità e di orientamento

#### Scopo

Favorire la continuità verticale e l'orientamento mediante il coordinamento del curricolo verticale dei diversi ordini di scuola e la realizzazione di attività mirate

#### Riferimenti normativi

D.M. del 31/07/2007 – Indicazioni Nazionali per il Curricolo  
Direttiva ministeriale n.68 del 03/08/2007

#### Responsabilità

Il Collegio Docenti ha il compito di progettare percorsi di continuità e orientamento per i diversi ordini di scuola

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in questione è strettamente collegato con il processo di progettazione delle attività curricolari

#### Input / Output

Il processo utilizza come dati in ingresso la necessità da parte degli alunni di un supporto per il passaggio all'ordine di scuola successivo e per la scelta del proprio percorso formativo, ha come output l'attivazione di percorsi formativi adatti allo scopo

#### Indicatori

- Percentuale di alunni coinvolti nelle attività di continuità rispetto al totale di alunni delle classi terminali (primaria e secondaria di primo grado)
- Numero di studenti coinvolti nel Progetto Alma Oriente e Alma Diploma
- Percentuale di alunni che seguono il consiglio orientativo

### 9.3.5 Processo di gestione organizzativa e strategica dell'Istituto

#### Scopo

Gestire e tenere sotto controllo i processi gestionali ed organizzativi dell'Istituto mediante l'attuazione delle procedure del SG

#### Riferimenti normativi

Norma ISO 9001:2008

Manuale del Sistema di Gestione di Rete e delle ISA

#### Responsabilità

Il Dirigente Scolastico ha il compito di adottare e favorire l'attuazione delle procedure previste dal SG

RGI ha il compito di provvedere all'applicazione delle procedure previste dal SG e di garantire la loro diffusione all'interno dell'Istituto

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in questione è strettamente collegato con tutti i processi in atto nell'Istituto

#### Input / Output

Il processo utilizza come dati in ingresso le necessità organizzative dell'Istituto e le diverse normative che le regolano, prevede come output la gestione controllata dei processi dell'Istituto ed il loro monitoraggio

#### Indicatori

- Presenza ed approvazione della Mission d'Istituto e della Politica annuale
- Pubblicazione della Mission d'Istituto e della Politica annuale sul sito web
- Presenza ed approvazione degli obiettivi annuali
- Esplicita definizione dei processi d'Istituto
- Rapporto tra i processi descritti nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa e i processi attivi nell'Istituto
- Presenza di una pianificazione riguardante il monitoraggio dei processi (tempi, indicatori, standard, responsabilità)
- Presenza di una pianificazione degli incontri di staff e del Consiglio d'Istituto
- Percentuale di progetti afferenti agli obiettivi prioritari sul totale dei progetti realizzati
- Percentuale di alunni coinvolti nei progetti sul totale degli alunni dell'Istituto
- Percentuale di standard di processo raggiunti sul totale dei processi valutati

- Percentuale di Verifiche Interne per il Sistema di Gestione di Istituto correttamente effettuate sul totale delle VI pianificate
- Percentuale di questionari compilati in relazione al numero di questionari distribuiti
- Numero di anomalie riguardanti l'utilizzo della documentazione del SG emerse dalle verifiche interne ed esterne effettuate
- Numero di anomalie riguardanti l'archiviazione o la reperibilità delle registrazioni del SG emerse dalle verifiche interne ed esterne effettuate
- Rapporto tra incarichi assegnati e funzioni da svolgere
- Rapporto tra numero di fornitori valutati e numero di fornitori totali
- Rapporto tra numero di persone presenti negli edifici scolastici regolarmente e numero degli infortuni con certificato di Pronto Soccorso e diagnosi.



### 9.3.6 Processo di gestione delle risorse umane

#### Scopo

Favorire la crescita professionale di tutti gli operatori scolastici in servizio presso le ISA al fine di garantire una sempre maggiore qualità dei servizi erogati

#### Riferimenti normativi

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:  
MQ00 – sezione 6

#### Responsabilità

RGI ha la responsabilità di individuare i bisogni formativi del personale in servizio presso l'ISA di riferimento e di darne comunicazione a RG. Ha inoltre la responsabilità di comunicare a RG l'elenco delle competenze professionali presenti nell'Istituto di appartenenza al fine di promuovere l'utilizzo di risorse interne.

RGI ha inoltre il compito di recepire il piano di formazione integrata in Rete inviato da RG e di renderlo noto a tutto il personale.

ADS ha il compito di rispondere, nell'ambito delle risorse disponibili, alle richieste delle singole ISA, collaborando alla pianificazione della formazione del personale interno.

Il Dirigente Scolastico di ciascuna ISA ha la responsabilità di provvedere nei limiti delle risorse disponibili a rispondere alle necessità formative che non sono state soddisfatte mediante le iniziative di Rete.

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in questione è strettamente collegato con il processo di progettazione ed erogazione del PTOF e di programmazione ed erogazione del servizio di istruzione.

#### Input / Output

Il processo utilizza come dati in ingresso le necessità formative necessarie per la realizzazione delle attività programmate. Utilizza inoltre il piano di formazione integrato in Rete comunicato da RG.

Il processo genera l'attivazione di corsi per il personale interno.

#### Indicatori

- Percentuale di personale interno coinvolto nella formazione per anno scolastico sul totale del personale interno in servizio

- Percentuale di corsi di formazione congruenti con gli obiettivi del Piano Triennale dell'Offerta Formativa
- Presenza di una banca dati per la rilevazione delle competenze interne regolarmente aggiornata

### 9.3.7 Processo di integrazione con il territorio e di gestione dei rapporti con le famiglie

#### Scopo

Garantire il massimo grado di collaborazione con le realtà territoriali che operano nel settore della formazione e mantenere una efficace e proficua comunicazione con le famiglie

#### Riferimenti normativi

DPR 275/99 Regolamento dell'autonomia scolastica

#### Responsabilità

Il Dirigente Scolastico ha il compito di favorire la partecipazione dell'Istituto alle Reti di scuole e di implementare sistemi di comunicazione innovativa per favorire le relazioni scuola-famiglia  
Il responsabile del sito web ha il compito di organizzare lo strumento in modo funzionale ed efficiente

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in questione è strettamente collegato con tutti i processi

#### Input / Output

Il processo utilizza come dati in ingresso la presenza di Reti di scuole e di Enti Locali disponibili alla collaborazione, come output prevede la realizzazione di accordi permanenti o di scopo per la realizzazione di attività in collaborazione con il territorio e le famiglie

#### Indicatori

- Percentuale di servizi offerti dalle Reti alle quali l'Istituto partecipa utilizzati per le finalità previste nel PTOF
- Percentuale di gruppi di lavoro misti (soggetti interni ed esterni) sul totale dei gruppi di lavoro presenti nell'Istituto
- Percentuale di studenti che partecipano a percorsi di alternanza scuola/lavoro con successo formativo (transfer di competenze) sul totale degli studenti che partecipano ai percorsi di alternanza scuola/lavoro
- Percentuale di genitori votanti alle elezioni del Consiglio d'Istituto sul totale dei genitori ammessi al voto

- Percentuale media dei genitori partecipanti agli incontri ed alle attività organizzate dalla scuola sul totale dei genitori coinvolti
- Percentuale del contributo delle famiglie sul totale delle entrate registrate nel conto consuntivo dell'anno finanziario precedente
- Percentuale di accessi al sito web dell'Istituto sul totale degli alunni