

6. Il sistema di gestione della qualità d'istituto

6.1 LA QUALITÀ NON COME ECCELLENZA, MA COME PERCORSO DI MIGLIORAMENTO

Da qualche anno l'Istituto opera nella direzione della qualità del servizio erogato e nella logica del miglioramento continuo. L'opera faticosa di favorire la *cultura della qualità* all'interno dell'Istituto, di migliorare l'organizzazione e l'informazione relative alle singole attività e ai processi attraverso i quali si realizza il POF annuale, è ancora in atto.

Nell'*Istituto G.C.Falco*, il Sistema Qualità ha una struttura di tipo trasversale: essendo ogni persona responsabile del livello di Qualità del proprio operato, a tutti i livelli organizzativi e gerarchici ed è impostato fundamentalmente sul miglioramento permanente come fattore di crescita per tutti coloro che lavorano e operano per l'Istituto stesso.

Il Sistema Qualità è gestito da tutte le persone che vi sono coinvolte ed è tenuto sotto controllo dal Responsabile Gestione Qualità, che ha l'obbligo di riferire periodicamente al DS, in modo che egli sia messo in condizione di poter riesaminare costantemente il Sistema.

Tale riesame deve portare alla verifica della capacità di raggiungere gli obiettivi indicati e di adottare le misure necessarie per migliorare l'efficacia e l'efficienza del Sistema stesso.

Uno strumento essenziale per la gestione del Sistema è dato dal sistema di controllo realizzato dal *Gruppo di Miglioramento* sotto la responsabilità del Dirigente Scolastico (DS).

Le responsabilità per un corretto dimensionamento del Sistema Qualità dell'*Istituto Falco* sono del DS, le responsabilità sia per quanto riguarda il rispetto dei requisiti di norma che la definizione dei modelli operativi sono del Responsabile Gestione Qualità.

6.2 STRATEGIA E POLITICA

Il Sistema di Gestione della qualità, adottato dall'I.T.S.T.. "G.C. Falco" e conforme alla Norma ISO 9004:2009, ha, pertanto, l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti all'utenza (*studenti, famiglie, territorio*), attraverso la formalizzazione e la successiva ottimale gestione di alcuni dei processi che interessano i diversi settori dell'organizzazione stessa. Il modello organizzativo deve essere garanzia di qualità per i propri utenti ma anche per gli stessi operatori, personale docente e ATA. Il sistema non lede la libertà d'insegnamento, ma opportunamente condiviso e correttamente applicato, favorisce un modo migliore *di fare scuola*, portando ad un rinnovamento della scuola stessa per garantire un successo durevole.

Sono, pertanto, *obiettivi prioritari*:

- L'interpretazione e la soddisfazione delle esigenze in risposta alle richieste dei clienti e delle parti interessate
- la progettazione e lo sviluppo tempestivo di nuovi servizi e modalità di erogazione in rapporto a nuove esigenze condivise dall'Istituto
- la flessibilità dell'offerta formativa e dei servizi offerti, nel rispetto dei fini istituzionali e del POF
- la garanzia dell'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo e dell'inserimento qualificato nel mondo del lavoro o nell'Università.

Le strategie per raggiungere questi obiettivi sono mirate a:

- superare gradualmente i fenomeni di evasione, ripetenza, interruzione e abbandono della frequenza scolastica;

- fornire un valido supporto per assistere, indirizzare e orientare gli allievi;
- progettare POF che soddisfino sempre di più le esigenze degli allievi e li preparino al meglio per il proseguimento degli studi, proponendo progetti formativi ed innovativi;
- pianificare il processo di erogazione del servizio in un ambiente di lavoro sano e sicuro;
- garantire un funzionale servizio di assistenza agli allievi particolarmente bisognosi.
- eliminare la provvisorietà e l'improvvisazione dei processi didattici;
- aprirsi alla trasparenza, al confronto con l'esterno, alla valutazione e al giudizio dei nostri utenti;
- individuare, attraverso la misurazione della soddisfazione del cliente, parametri di valutazione e indicatori di qualità sulla base dei quali avviare i nostri progetti di miglioramento;
- favorire la formazione e l'aggiornamento del personale docente e non docente dell'istituto per garantire una continua crescita professionale.

L'ITST G.C. Falco, nell'ambito della propria attività organizzativa, attua, in coerenza con la logica della qualità, una serie di iniziative riferibili in particolare ai seguenti indicatori:

PROGETTAZIONE

- Definizione di obiettivi formativi coerenti e unitari relativi al profilo d'uscita dello studente;
- Coordinamento dell'azione progettuale e organizzativa;
- Promozione di iniziative, anche in rete, di ricerca e sperimentazione didattica;
- Coinvolgimento dei portatori di interesse nella condivisione del POF.

ORGANIZZAZIONE

- Articolazione del collegio in dipartimenti, commissioni, referenti di progetti e coordinatori;
- Assegnazione di funzioni e compiti con coinvolgimento diffuso per la graduale implementazione del Sistema Qualità.

DIDATTICA ED INNOVAZIONE

- Definizione di percorsi di potenziamento e arricchimento dell'offerta formativa;
- Azioni di ricerca e sperimentazione didattica;
- Condivisione di criteri e metodi di valutazione dell'apprendimento.

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE

- Aggiornamento e formazione del personale scolastico;
- Attribuzione di incarichi e responsabilità;
- Protocolli d'intesa e relazioni con enti territoriali.

VALUTAZIONE

- Autovalutazione dei risultati;
- Valutazione esterna attraverso l'INVALSI;
- Rilevazione di Customer Satisfaction.

6.3 ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA PER IL SUCCESSO DUREVOLE

Al fine di attuare una strategia e una politica per il successo durevole, L'ITST G.C. Falco mette in atto:

- un'organizzazione flessibile delle attività didattiche, che faciliti l'individualizzazione dell'insegnamento attraverso l'attivazione della modularità, l'aggiornamento dei programmi, la

sensibilizzazione ai temi della interculturalità, la forte attenzione alle attività di sostegno;

- la trasparenza dell'azione didattica e di valutazione e la documentazione degli obiettivi per consentire il coinvolgimento nel processo formativo delle famiglie degli allievi;
- l'attivazione di progetti volti a soddisfare specifiche esigenze educative e a valorizzare le eccellenze;
- una collaborazione continuativa tra la scuola e le strutture del territorio (Comune, Aziende, Associazioni, Agenzie di Formazione), il Polo Qualità di Napoli;
- l'impegno ad organizzare strumenti di monitoraggio e criteri di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei singoli progetti e dell'offerta formativa, in un'ottica di miglioramento della qualità del servizio scolastico;
- la disponibilità per rendere laboratori e impianti per le esercitazioni pratiche sempre efficienti;
- la possibilità di accesso alle strutture scolastiche anche in orario pomeridiano, condizione indispensabile per la concreta attuazione e realizzazione delle attività elencate nel P.O.F.

Più precisamente per attuare la politica della qualità il Dirigente scolastico insieme ai suoi collaboratori:

- ha istituito, con l'approvazione del Collegio docenti, e presiede un gruppo di Miglioramento, costituito da DSGA, le Funzioni Strumentali e il Vicario, i collaboratori sede centrale e sede associata, coordinato dal responsabile SGQ e presieduto dal DS;
- individua, progetta, controlla i principali processi relativi all'area educativo - didattica, amministrativa, tecnica, ausiliaria e della comunicazione;
- coinvolge i genitori, gli allievi, il personale e gli Organi Collegiali nella soluzione dei problemi, nelle scelte, nelle verifiche e nel miglioramento globale dei servizi e dei processi interni;
- effettua periodicamente e al termine dell'a.s. il riesame ai fini del miglioramento continuo;
- attua un sistema di deleghe attraverso l'individuazione di referenti e la costituzione di commissioni comprendente i docenti e le funzioni ATA;
- comunica in modo trasparente le proprie scelte;
- produce un forte impegno nel perseguimento di obiettivi formativi più generali, quali il rispetto della persona, dell'ambiente, della legalità e delle diversità che rappresentano i principi fondamentali della nostra Carta Costituzionale;
- pone gli allievi, fin dal loro primo inserimento, in condizioni di operare con le più moderne strumentazioni informatiche per favorire l'acquisizione di conoscenze tecniche e di capacità di progettazione e di comunicazione sempre più richieste dall'attuale contesto socio-economico;
- realizza per gli studenti diversamente abili percorsi individualizzati e progetti specifici adatti a svilupparne le potenzialità, al fine di permettere la piena integrazione sociale anche nell'ottica del futuro inserimento nel mondo del lavoro;
- pone particolare cura allo studio delle lingue straniere, in particolare della lingua inglese, nella consapevolezza che il possesso di competenze linguistiche costituisca indispensabile veicolo di conoscenza oltre che di comunicazione; (Corsi Pon sulla lingua inglese, certificazione Trinity, laboratorio linguistico);
- avvicina gli allievi al mondo della produzione, creando percorsi di stage (PON C5 stage in azienda), Corsi specifici (PON tecnologia fotovoltaica e Controlli non distruttivi) che facilitano l'acquisizione di conoscenze e di competenze direttamente spendibili in ambito lavorativo;
- attiva e mantiene costanti rapporti con il sistema produttivo aziendale locale, provinciale e regionale e si interfaccia con l'Università e la Formazione Professionale;
- è aperto a sperimentazioni didattiche (SIMUCENTER e BORSA-LAVORO, SCUOLA @AZIENDA) e agli altri laboratori di ricerca-azione proposti dal POLO QUALITÀ DI NAPOLI;
- orienta tutto il sistema al miglioramento continuo.

6.4 RIFERIMENTI

Nella tabella sottostante è riportata la documentazione afferente il “**Sistema di gestione della Qualità**” dell’ I.T.I. “**G.C. Falco**” di **Capua** redatta secondo la **Norma UNI EN ISO 9004:2009**

| DOCUMENTI | DESCRIZIONE | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|-----------------|---------------------|---------------|-------------------|---------------|---|--------------|---|--------------|---|--------------|--|
| <p>Manuale per la Qualità dell’ I.T.S.T. “G.C. Falco” secondo la Norma UNI EN ISO 9004:2009</p> | <p>Documento che esprime la politica per la Qualità e descrive il Sistema di Gestione per la Qualità, attivato nell’I.T.S.T. Giulio Cesare Falco di Capua (Ce) con sede associata in Grazzanise (Ce).</p> <p>Il Manuale è, pertanto, un riferimento per il corpo docente, il personale ATA, gli studenti, le famiglie e un mezzo per fornire a Clienti ed Organismi di Certificazione l’evidenza oggettiva del Sistema; esso si applica a tutti i processi dell’<i>Istituzione scolastica</i> finalizzati alla progettazione, sviluppo ed assistenza dei servizi forniti dall’Istituzione con lo scopo di rispettare la norma di riferimento e di gestire il sistema qualità in modo efficiente, efficace ed economico. Il Manuale viene integrato dal fascicolo “Procedure” descritto nella tabella corrente.</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Procedure gestionali per la qualità PO</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="497 929 1482 1025">Tabella di corrispondenza tra Capitoli del manuale per la Qualità e Procedure</th> </tr> <tr> <th data-bbox="497 1025 667 1093">Capitoli</th> <th data-bbox="667 1025 1482 1093">Procedure PO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="497 1093 667 1126">Cap. 1</td> <td data-bbox="667 1093 1482 1126">Nessuna procedura</td> </tr> <tr> <td data-bbox="497 1126 667 1256">Cap. 6</td> <td data-bbox="667 1126 1482 1256">PO.01 Tenuta sotto controllo della documentazione PO.02 Tenuta sotto controllo delle registrazioni. PO.07 Gestione della documentazione didattica PO.10 Comunicazione interna ed esterna</td> </tr> <tr> <td data-bbox="497 1256 667 1323">Cap.7</td> <td data-bbox="667 1256 1482 1323">PO.08 Pianificazione e controllo attività didattiche PO.09 Stesura del POF</td> </tr> <tr> <td data-bbox="497 1323 667 1420">Cap.8</td> <td data-bbox="667 1323 1482 1420">PO.03 Verifiche ispettive PO.04 Azioni preventive e correttive PO.05 Gestione delle non conformità.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="497 1420 667 1480">Cap.9</td> <td data-bbox="667 1420 1482 1480">PO.06 Stesura del piano di miglioramento</td> </tr> </tbody> </table> | Tabella di corrispondenza tra Capitoli del manuale per la Qualità e Procedure | | Capitoli | Procedure PO | Cap. 1 | Nessuna procedura | Cap. 6 | PO.01 Tenuta sotto controllo della documentazione PO.02 Tenuta sotto controllo delle registrazioni. PO.07 Gestione della documentazione didattica PO.10 Comunicazione interna ed esterna | Cap.7 | PO.08 Pianificazione e controllo attività didattiche PO.09 Stesura del POF | Cap.8 | PO.03 Verifiche ispettive PO.04 Azioni preventive e correttive PO.05 Gestione delle non conformità. | Cap.9 | PO.06 Stesura del piano di miglioramento |
| Tabella di corrispondenza tra Capitoli del manuale per la Qualità e Procedure | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capitoli | Procedure PO | | | | | | | | | | | | | | |
| Cap. 1 | Nessuna procedura | | | | | | | | | | | | | | |
| Cap. 6 | PO.01 Tenuta sotto controllo della documentazione PO.02 Tenuta sotto controllo delle registrazioni. PO.07 Gestione della documentazione didattica PO.10 Comunicazione interna ed esterna | | | | | | | | | | | | | | |
| Cap.7 | PO.08 Pianificazione e controllo attività didattiche PO.09 Stesura del POF | | | | | | | | | | | | | | |
| Cap.8 | PO.03 Verifiche ispettive PO.04 Azioni preventive e correttive PO.05 Gestione delle non conformità. | | | | | | | | | | | | | | |
| Cap.9 | PO.06 Stesura del piano di miglioramento | | | | | | | | | | | | | | |

S.A. GRAZZANISE