Istituto Comprensivo “Cesare Battisti”

Riesame Sistema Qualità
15 settembre 2003

In data odierna viene tenuto il Riesame della Direzione, **Riesame Sistema Qualità**.

Presenti a questo RSQ sono:

Direzione

Gabriella Zanetti _____

Team di lavoro

Angela Cavazzoni _____

Monika Del Deo _____

Rosanna Fontana _____

Germana Moretti _____

Cinzia Roxas _____

Manuela Zecchin _____

Quality Assurance

Daniela Castelluccio _____

L'obiettivo di questo RSQ è quello di verificare i seguenti aspetti:

- Riesame della Direzione – RSQ dell'anno 2002-2003
- Obiettivi anno scolastico 2003-2004

1. RIESAME DELLA DIREZIONE

Questo Riesame Sistema Qualità viene eseguito prima dell'inizio del nuovo anno scolastico 2003 – 2004 e dopo la visita ispettiva dell'ente di Certificazione allo scopo di progettare il miglioramento continuo, come richiesto dalla norma ISO 9001:2000 e secondo quanto raccomandato nel rapporto finale.
Sono stati raccolti sufficienti elementi di analisi e riflessione per poter far un Piano di miglioramento e una specifica degli obiettivi di qualità e di performance che si vogliono raggiungere.

DOCUMENTAZIONE

È stata ricontrollata tutta la documentazione prodotta, sono state effettuate le modifiche alla PQ 001 richieste in sede di verifica dell'Ente e sono state definite le regole di codifica della modulistica in uso allo scopo di tenere sotto controllo il S.Q.

Sono state predisposte griglie di registrazione da inserire nel Registro personale dell'insegnante allo scopo di non riscrivere più volte l'elenco degli indicatori individuati dal Collegio Docenti per effettuare la valutazione periodica degli alunni .
Tale utilizzo sperimentale di un registro prodotto in proprio sarà oggetto di valutazione di efficacia in sede collegiale a giugno 2004.
Questa attività è stata effettuata come azione di miglioramento.

E' opportuno :

- prestare maggiore attenzione alla documentazione all'albo delle scuole;
- incrementare il materiale in rete sul sito della scuola.
- incrementare l'archivio informatico riducendo in modo considerevole l'archivio cartaceo;
- incrementare il materiale illustrativo dell'attività dell'istituto;
- documentare l'attività di progettazione della didattica in formato elettronico e la trasmissione all'ufficio di direzione per i controlli tramite intranet.
- Rivedere la Carta dei Servizi, il cui contenuto va riletto alla luce delle riforme approvate non ultimo il Titolo V della Costituzione .
- Rivedere Il Regolamento dell'Istituto per adeguarlo alle innovazioni normative e in particolare alle linee guida del testo di riforma degli organi collegiali ancora in discussione in Parlamento

ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione e la suddivisione dei compiti e delle responsabilità è adeguata alle necessità interne dell'Istituto nel rispetto del contratto di lavoro e delle richieste del Ministero e delle disponibilità del personale a svolgere incarichi di coordinamento che richiedono assunzione di maggiore responsabilità.
Sono stati predisposti i mansionari per il personale scolastico e le assegnazioni dei compiti specificate attraverso lettere di incarico o decreti di nomina.

La gestione del Sistema informativo può essere migliorata prevedendo una modalità di comunicazione in tempo reale tra i referenti di progetto e il personale docente delle scuole e tra lo staff di direzione e il Collegio.
Si considera necessario inoltre potenziare la modalità di comunicazione in rete tra tutto il personale attivando ed elencando l'indirizzo e-mail di tutti i singoli docenti
Si prevede una comunicazione con un maggior livello di dettaglio nella rappresentazione delle funzioni interne (organigramma)

.
Relativamente al funzionamento dei servizi di segreteria:

- si prevede l'utilizzo del software del pacchetto ministeriale Sissi in rete anche per altre aree di gestione (protocollo informatico, definizione dell'orario di lezione,…)
- si prevede un ampliamento della rete interna e l'acquisto di hardware per adeguare la rete esistente alle nuove necessità di trattamento e di archiviazione dei dati.

REVISIONE DEI PROCESSI

Sono stati rianalizzati tutti i processi rispetto alla organizzazione; non si rilevano variazioni o miglioramenti oltre a quanto definito nella documentazione della qualità predisposta.
La suddivisione in processi principali, di supporto e di assicurazione qualità permette una facile rintracciabilità della procedura e una facile interpretazione del processo globale dell'Istituto.

AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Le azioni correttive e preventive effettuate nei corso dei primi mesi di implementazione del sistema e attualmente gestite sono scaturite dalla visita dell' Ente o da verifiche interne in particolare per modifiche da apportare alla modulistica per una più efficace registrazione dei lavori svolti.
In totale sono state fatte N° 16 azioni, che riguardano il servizio di progettazione, il servizio amministrativo e il servizio di portineria.
Di queste quelle ancora aperte saranno chiuse alcune entro dicembre 2003 altre entro giugno 2004.
Il Quality Assurance mensilmente controlla tutte le azioni aperte.

VERIFICHE ISPETTIVE

Sono state pianificate le verifiche ispettive e quelle già eseguite hanno avuto anche l'obiettivo di dare indicazioni alle persone per la migliore implementazione delle procedure a loro affidate.
Dalle verifiche effettuate sono emerse alcune non conformità, regolarmente registrate e gestite; questo ci consente di poter affermare che il Sistema, anche se implementato da poco tempo è tenuto sotto controllo.

NON CONFORMITÀ E RECLAMI UTENTI

Il modulo per la registrazione delle non conformità e dei reclami è gestito in questa fase principalmente dal QA che registra puntualmente tutti gli eventi non conformi per predisporre le azioni da mettere in atto. Il QA attribuisce l'incarico operativo, verifica l'esecuzione dell'azione e ne valuta i risultati nei tempi stabiliti.
Si è deciso di predisporre un documento da mettere a disposizione dell'utenza interna ed esterna per trasmettere alla Direzione suggerimenti/reclami che saranno valutati per un possibile miglioramento.

Questo procedimento consentirà all'istituto di evidenziare se le modalità di attuazione dei servizi sia principali che di supporto soddisfano pienamente le esigenze e le aspettative dei clienti-utenti evidenziando , oltre alla conformità alla normativa vigente :

- la presenza di personale preparato e competente
- l'offerta di attività formativa coerente con le esigenze del territorio e la committenza istituzionale
- la capacità dell'istituto di motivare le proprie scelte educative e di acquisire il consenso delle famiglie e la soddisfazione degli alunni.

CUSTOMER SATISFACTION

Il programma attivato di Customer Satisfaction attivato lo scorso anno ha portato dati utili per la formulazione del progetto di miglioramento dell'anno in corso

In particolare si è rilevato che le aspettative dell'utenza sono principalmente rivolte al comportamento tenuto dal personale docente e agli aspetti didattici curricolari e di arricchimento formativo. Tutti i dati emersi da questa indagine saranno tenuti presenti nella stesura dei singoli obiettivi di miglioramento .

POF DI ISTITUTO

La commissione valuterà insieme ai genitori e al Consiglio di Istituto entro il mese di giugno 2004 il Piano dell'Offerta Formativa dell'anno in corso e dall'esito del controllo, da quanto emerso dalle indagini di Customer Satisfaction che saranno eseguite entro maggio, saranno decisi gli eventuali cambiamenti di tipo organizzativo o le scelte di contenuto formativo da presentare in Collegio Docenti e successivamente in Consiglio d'Istituto.
Il documento esistente sarà quindi riscritto e deliberato tenendo conto anche delle Indicazioni Nazionali emanate dal MIUR lo scorso settembre e della l.n° 53 del 28.03.03 attualmente in attesa dei Regolamenti applicativi.

ATTIVITÀ DI MARKETING E ORIENTAMENTO

Tutte le attività di marketing, presentazione dell'Istituto sono state eseguite lo scorso gennaio, prima dell'implementazione del Sistema:
Per il corrente anno scolastico saranno registrate durante il periodo delle iscrizioni (gennaio 2004)
Tutto quanto è necessario svolgere è definito nella apposita procedura.

Per le attività rivolte all'orientamento si è deciso di predisporre un apposito progetto per essere sicuri di attivare tutte quelle azioni necessarie agli studenti per una corretta scelta del loro cammino professionale.

Le attività di promozione dell'attività della scuola si sono rivelate idonee a fornire le informazioni essenziali sul funzionamento della didattica e sugli obiettivi di apprendimento prefissati ai genitori dei nuovo iscritti.
La percentuale di residenti che sceglie altre scuole risulta progressivamente inferiore a quelle registrate negli anni scorsi. Anzi in alcune scuole la domanda da fuori territorio è in aumento.
La strategia di marketing e la pianificazione degli eventi, del materiale informativo e della comunicazione esterna saranno confermate e incrementate in particolare per quanto riguarda:

- la gestione della continuità del curricolo all'interno dell'istituto
- alcune modalità di accoglienza risultate più adeguate
- le modalità di conduzione dei colloqui
- le attività di orientamento finalizzate alla scelta del corso di studi superiore

Nello specifico le necessità dell'utenza rilevate tramite la mappatura delle aspettative saranno oggetto di analisi in sede di valutazione collegiale.

PROGETTAZIONE E PROGRAMMAZIONE

La Direzione ha deciso che la programmazione didattica curricolare (di materia) e extracurricolare (progetti di Istituto) venga effettuata per classi parallele a livello di singola scuola, per alcune materie e per alcuni progetti e a livello di istituto per altri .

Le verifiche e le validazioni effettuate lo scorso anno solo su da alcune classi saranno estese in questo anno a tutte le classi con la previsione delle prove di validazione già in fase di progettazione

La commissione Validazione Progetti che ha coinciso, per l'anno scorso, con il gruppo qualità sarà quest'anno costituita in sede di Collegio entro ottobre.

GESTIONE ATTIVITÀ CURRICOLARE IN CLASSE

Tutta la documentazione dell'attività didattica collegiale, attualmente gestita in forma cartacea, sarà redatta avvalendosi di un floppy individuale per la registrazione di tutte le attività di programmazione e valutazione che funzionerà da supporto anche per l'invio in direzione delle copie per conoscenza dei piani di lavoro individuali.
Gli esiti delle verifiche di apprendimento , registrati in itinere, consentiranno a fine anno di rappresentare graficamente tramite istogrammi il livello di apprendimento raggiunto a livello di istituto fornendo dati per le successive analisi e riprogettazioni.

GESTIONE ATTIVITÀ EXTRA-CURRICOLARE E PROGETTI DI ISTITUTO

La progettazione delle attività di ampliamento dell'offerta formativa si basa su aspettative ed esigenze poste dalla committenza istituzionale e dalle richieste delle famiglie.
L'insegnamento di una seconda lingua straniera e l'uso dei laboratori di informatica sono obiettivi raggiunti per quanto riguarda la percentuale di alunni a cui sono destinate.
E' opportuno prevedere un feedback sulle attività di ampliamento (classi aperte, recupero, potenziamento, laboratori,…) svolte durante l'intero anno anche da parte degli alunni.

USCITE DIDATTICHE

La progettazione delle visite didattiche e la decisione dei consigli di classe richiede tempi più lunghi di quelli compatibili con gli adempimenti di carattere amministrativo.
Si responsabilizzeranno maggiormente i coordinatori dei C.di Cl. affinché le decisioni siano prese entro il mese di ottobre.

SEGRETERIA

L'attuazione dei servizi amministrativi richiede una sempre maggiore competenza nell'uso del software disponibile sul mercato e sulle modalità di utilizzo delle reti .
Il decentramento delle funzioni in materia di gestione del personale ai fini fiscali e pensionistici rende necessario prevedere tempi e strumenti per l'aggiornamento costante del personale di segreteria.
Sono quindi previsti momenti di formazione sia interna che esterna sull'uso delle tecnologie e sull'innovazione normativa anche avvalendosi dei fondi messi a disposizione dalla Regione.

SERVIZI DEL PERSONALE ATA

Il personale collaboratore scolastico supporta l'attività degli insegnanti sia nella vigilanza che nell'uso dei sussidi. Intrattiene inoltre rapporti con il pubblico e con gli alunni verso i quali si comporta da adulto con funzioni educative .
Per queste ragioni la competenza professionale richiesta ne fa una risorsa anche dal punto di vista educativo oltre che per il mantenimento degli ambienti in condizioni di igiene e sicurezza .
Sono stati quindi previsti momenti di formazione sia interna che esterna sugli adempimenti previsti dalla 626, sulle modalità di rapporto con il pubblico e sull'assistenza agli alunni con handicap.

GESTIONE LABORATORI

Tutte le apparecchiature dell'Istituto sono state catalogate indicate nell'apposito elenco e vengono regolarmente controllate.

È stata predisposta una scheda per ogni apparecchiatura per tenere sotto controllo tutte gli interventi di manutenzione e poter valutare l'efficienza della strumentazione.
Si è provveduto anche ad avviare un elenco del software caricato sui diversi PC, che consente di verificare che tutti i software siano di proprietà dell'Istituto.
Per una ottimale gestione dei laboratori è stato affisso l'orario di ogni laboratorio; è a disposizione un modulo per prenotare gli spazi liberi e utilizzare così al meglio queste aule attrezzate. Anche il modulo di segnalazione guasti è stato attivato per ottimizzare il lavoro di tutti.

PERSONALE

Il personale della scuola è uno dei fattori del successo di questo Istituto; per questo viene posta particolare attenzione alla scelta e alla preparazione dei corsi di formazione.
Si rileva come molto importante definire in fase di progettazione del corso non solo gli obiettivi ma anche i criteri di validazione in termini di ricaduta del corso sull'attività della scuola.
Per l'anno 2003 / 04 sono definiti in linea di massima quello che sarà il Piano corsi dell' anno scolastico 2003/04.

INDICATORI E STATISTICHE

È intenzione dell'Istituto monitore i sottoprocessi del processo principale con indicatori predefiniti.
Anche quest'anno gli indicatori tenuti sotto controllo saranno stati:.

- rapporto obbligati/ iscritti (percentuale)
- rapporto n° iscritti / n° infortuni (variazione in % rispetto anno 2002/03)
- rapporto n° iscritti / n° richieste servizi (variazione % rispetto 2002/2003)
- rapporto n° iscritti / n° promossi per fasce di livello
- rapporto n° personale / n° personale che ha frequentato corsi di formazione per almeno 20 ore nell'anno

FORNITORI

I fornitori che rientrano nella gestione Consip non vengono valutati in quanto questa attività deve essere già stata eseguita dal Ministero che ne obbliga l'uso.
Il controllo di qualifica verrà messo in atto per tutti i nuovi fornitori dalla data di questo riesame.

2. OBIETTIVI PER L'ANNO 2003-2004

OBIETTIVO	INDICATORE	TEMPIFICAZIONE	DATA CONTROLLO
Mantenere la certificazione ISO 9001:2000	Sì/No	30/01/04	30/01/04
ridurre il N° di infortuni tra gli allievi	N° infortuni -5% n° rilevati a.sc.02/03…	costante	costante
mantenere il numero dei reclami dalle famiglie al di sotto del n° registrato lo scorso anno	Max n° 10	annuale	trimestrale
Estendere ad altri campioni il programma di Customer Satisfaction	N°questionari compilati + 5%.	annuale	Maggio 2004
Migliorare il livello delle uscite scolastiche proposte	Studenti che partecipano + 5%	annuale	Maggio 2004
Prevedere per tutti i progetti di Istituto i criteri per validarli (già in fase di progettazione)	Sì/No	ottobre 2003	Ottobre 2003
Istituire la commissione validazione progetti entro ottobre 2003	Sì/No	Ottobre 2003	Ottobre 2003
Prevedere le prove di verifica e prove di validazione già in fase di programmazione/ progettazione (entro settembre)	Sì/No	Ottobre 2003	Ottobre 2003
Uniformare le programmazioni collegiali delle due scuole	Sì/No	Ottobre2003	Ottobre 2003
Predisporre una sola copia di modelli 210 per ogni materia/ classe		Ottobre2003	Ottobre 2003
Validare tutti i progetti di Istituto e di materia	Si/ No	Giugno 2004	Giugno 2004
aumentare il numero degli iscritti (obbligati)	5% in più rispetto alle iscrizioni di quest'anno	gennaio 2004	Febbraio 2004
Implementare la comunicazione in rete	N° mail personali rubricate	Giugno 2004	Giugno 2004
Individuare un curricolo verticale infanzia – elementare - media		Giugno 2004	Giugno 2004
Rivedere la carta dei Servizi e il Regolamento di Istituto		Giugno 2004	Giugno 2004
Utilizzo di software per formulazione e gestione orari servizio		Ottobre 2003	Ottobre 2003

Per accordo su quanto scritto appongono le loro firme:

Direzione

Gabriella Zanetti _____

Team di lavoro

Angela Cavazzoni _____

Monika Del Deo _____

Rosanna Fontana _____

Germana Moretti _____

Cinzia Roxas _____

Manuela Zecchin _____

Quality Assurance

Daniela Castelluccio _____