



## **Istituto Tecnico Statale Economico e Tecnologico "Luigi Palma"**

C.F.: 84000570782 – Matr. INPS: 2500548756 - CM: CSTD08000C Via Torrelunga snc 87064 - Corigliano Calabro (CS)  
0983/888196 (Dirigenza) 0983/888198 (Uffici) - 0983/887620 (fax)  
e-mail: cstd08000c@istruzione.it itcpalma@tiscali.it – pec:cstd08000c@pec.istruzione.it - sito web:www.itcpalma.it  
CODICE UNIVOCO UFFICIO (fatturazione elettronica):UFZH94

**Mod 5.3/1**

**Ed 1 rev 1**

### **POLITICA DELLA QUALITA' A.S. 2017/2018**

Gli elementi in entrata per la definizione del Piano della Qualità sono i risultati del riesame da parte della direzione, le esigenze dell'Istituto rilevate attraverso la valutazione interna, il processo di "Soddisfazione del cliente," gli esiti degli audit interni ed esterni, le non conformità e le carenze riscontrate nei vari processi e il RAV ( Sistema Nazionale di Autovalutazione) .

Per consentire la miglior efficacia possibile del SGQ il D.S. agisce su più livelli:

- Progettazione Formativa e didattica di base;
- Direzione dell'Istituto e gestione degli Organi Collegiali;
- ampliamento dell'Offerta formativa, orientamento e rapporti con il mondo del lavoro;
- comunicazione interna e documentazione, gestione delle risorse, amministrazione;
- definizione di obiettivi strategici per ciascun processo individuato e comunicato mediante la Politica della Qualità e condivisi dal personale;
- definizione di traguardi per ciascuno obiettivo e loro raggiungimento;
- conseguimento degli obiettivi e misurazione, attraverso precisi indicatori.

Dalla definizione degli obiettivi e dalla opportunità di raggiungerli il D.S. valuta la necessità di mettere in atto il piano di qualità che ne garantisce il loro efficace raggiungimento, rendendo disponibili le risorse adeguate.

Tale processo di pianificazione coinvolge tutta la struttura organizzativa dell'Istituto e costituisce, pertanto, un elemento essenziale di tutto il Sistema di Gestione della Qualità, voluto dall'Istituto Tecnico Commerciale "L. Palma" per gestire sempre meglio le performance didattiche e sociali, nel rispetto degli obiettivi preposti e delle specifiche definite dal D.S.

Considerando quest'anno scolastico come momento di consolidamento del Sistema di Gestione di Qualità, si ritiene opportuno attivare le seguenti azioni:

## SODDISFAZIONE DEI PROPRI CLIENTI

	Descrizione	Realizzazione Maggio 2013/2014	Realizzazione Maggio 2014/2015	Realizzazione Maggio 2015/2016	Realizzazione Maggio 2016/2017	Obiettivi 2017/2018
I1-cs.alunni	Attività educativa formativa	6.31	6.23	6,61	6,63	≥6
I2-cs.alunni	Organizzazione generale	<b>6.12</b>	5.72	6,02	5,98	≥6
I3-cs.alunni	Rapporti con il cliente	<b>6.58</b>	6.26	6,41	6,40	≥6
I4-cs.alunni	Servizi di segreteria	6.38	5.73	6,47	6,36	≥6
I5-cs.alunni	Personale docente	6.40	6.25	6,67	6,60	≥6
I6-cs.alunni	Personale ATA	6.26	5.84	6,60	6,43	≥6
I1-cs.famiglia	Attività educativa formativa	6.14	6.25	6,30	6,35	≥6
I2-cs.famiglia	Organizzazione generale	6.05	5.62	5,98	5,98	≥6
I3-cs.famiglia	Rapporti con il cliente	7.35	6.25	6,98	7,43	≥6
I4-cs.famiglia	Servizi di segreteria	6.77	6.31	6,44	7,36	≥6
I5-cs.famiglia	Personale docente	6.86	6.51	6,75	6,97	≥6
I6-cs.famiglia	Personale ATA	6.36	6.14	6,37	6,81	≥6
<b>ATTENDIBILITA'</b>	% Numero questionari pervenuti	<b>195/195 A 188/188 F (100%)</b>	<b>205/205 A 203/203 F (100%)</b>	<b>191/191 A 216/216 F (100%)</b>	<b>194/194 A 56/56 F</b>	= 100%

N.	Obiettivo di processo in via di attuazione	Risultati attesi	Indicatori monitoraggio di			Modalità di rilevazione	Azione prevista	Effetti positivi a medio termine	Effetti negativi a medio termine	Effetti positivi a lungo termine	Effetti negativi a lungo termine	
			Descrizione	Ob. iniziali	Ob. intermedi							Ob. Finali
1	Attivare azioni di coinvolgimento e partecipazione delle famiglie come componente della comunità educante	Partecipazione attiva dei genitori alla vita scolastica: durante le elezioni dei rappresentanti dei genitori, nei consigli di classe, negli incontri individuali docente-genitore, nei consigli d'istituto.	Numero dei partecipanti;  Valutazione del coinvolgimento e del grado di soddisfazione dei genitori coinvolti nelle attività.	50 %	63%	65%	Questionari di gradimento sul grado di raggiungimento degli obiettivi, soddisfazione e sulle criticità riscontrate;	Incontri con i genitori per coinvolgerli nelle attività della vita scolastica.	Incremento della comunicazione tra alunni, genitori e docenti.	Difficoltoso coinvolgimento dei genitori.	Coinvolgimento esteso ad enti e associazioni.	Difficoltà a garantire un rapporto continuo durante la vita scolastica.
							percentuale dei votanti nelle elezioni dei rappresentanti dei genitori;	Aumentare il coinvolgimento e la partecipazione attiva delle famiglie alle iniziative ed ai progetti proposti dalla scuola.	Incontri con i genitori per coinvolgerli nelle attività della vita scolastica; velocizzazione delle informazioni per le famiglie.	Presenza delle famiglie degli alunni nella vita scolastica.		
							percentuale dei genitori che utilizzano il registro online e di quelli che prendono visione delle pagelle.	Partecipazione attiva delle famiglie alle attività dei consigli di classe.	Aumentare la corresponsabilità delle famiglie degli alunni alla vita scolastica degli alunni.	Aumentare la corresponsabilità delle famiglie degli alunni alla vita scolastica degli alunni.		

N.	Obiettivo di processo in via di attuazione	Risultati attesi	Indicatori monitoraggio di			Modalità di rilevazione	Azione prevista	Effetti positivi a medio termine	Effetti negativi a medio termine	Effetti positivi a lungo termine	Effetti negativi a lungo termine	
			Descrizione	Ob. iniziali	Ob. intermedi							Ob. Finali
2	Aumentare il numero di docenti che sperimentano percorsi didattici innovativi.	Aumento del 10% (minimo) dei docenti che sperimentano percorsi didattici innovativi	Schede del progetto formativo dei consigli di classe Attività svolte in classe desunte dal registro elettronico	25%	28%	28%	Rilevare dalle schede del progetto formativo dei consigli di classe le indicazioni sulla didattica innovativa Rilevare dal Registro elettronico le attività didattiche svolte con carattere innovativo	Somministrazione di prove di verifica per classi parallele (Iniziali, intermedie e finali)	Rilevazione degli esiti degli studenti per classi parallele.		Migliorare gli esiti degli studenti nel tempo.	
								Somministrazione di un Test per gli studenti delle classi prime sulla percezione ed efficacia della metodologia di studio.	Rilevare le abitudini di studio degli studenti.		Miglioramento della percezione del metodo di studio degli studenti.	
								Introdurre nella programmazione del PTOF corsi di formazione docenti per implementare interventi formativi di potenziamento delle competenze e corsi di formazione sull'utilizzo delle tecnologie nella didattica	Accrescere la professionalità per la progettazione di interventi formativi per competenze, partendo dall'analisi dei bisogni alla valutazione degli esiti, saper utilizzare le nuove tecnologie per creare strumenti didattici coerenti con il PNSD	Senso di inadeguatezza da parte dei docenti, percezione di eccessivo carico di lavoro e rischio di non riuscire a mantenere standard omogenei per tutti i docenti	Accrescere la professionalità per la progettazione di interventi formativi per competenze, partendo dall'analisi dei bisogni alla valutazione degli esiti, saper utilizzare le nuove tecnologie per creare strumenti didattici coerenti con il PNSD	Creazione di uno scollamento e di situazioni di conflitto tra un gruppo di docenti disposto al cambiamento ed un altro che rifiuti la logica del cambiamento vedendola come inutile e troppo impegnativa
								Attivare/promuovere partecipazione a corsi motivazionali sulla didattica per competenze	accrescere la professionalità per la progettazione di interventi formativi per competenze, partendo dall'analisi dei bisogni alla valutazione degli esiti, saper utilizzare le nuove tecnologie per creare strumenti didattici coerenti con il PNSD	senso di inadeguatezza da parte dei docenti, percezione di eccessivo carico di lavoro e rischio di non riuscire a mantenere standard omogenei per tutti i docenti	accrescere la professionalità per la progettazione di interventi formativi per competenze, partendo dall'analisi dei bisogni alla valutazione degli esiti, saper utilizzare le nuove tecnologie per creare strumenti didattici coerenti con il PNSD	creazione di uno scollamento e di situazioni di conflitto tra un gruppo di docenti disposto al cambiamento ed un altro che rifiuti la logica del cambiamento vedendola come inutile e troppo impegnativa
								Test/intervista ai genitori sulla percezione che hanno dello studio dei figli	Sollecitare i genitori a monitorare lo studio a casa dei figli.	Rilevare poca collaborazione dei genitori.	Migliorare gli esiti degli studenti.	

N.	Obiettivo di processo in via di attuazione	Risultati attesi	Indicatori monitoraggio di			Modalità di rilevazione	Azione prevista	Effetti positivi a medio termine	Effetti negativi a medio termine	Effetti positivi a lungo termine	Effetti negativi a lungo termine	
			Descrizione	Ob. iniziali	Ob. intermedie							Ob. Finali
3	Conoscenza e diffusione di buone pratiche per la tutela della salute e dell'ambiente.	Miglioramento della qualità della vita degli studenti e degli ambienti scolastici.	Come si presentano gli ambienti scolastici.	50%	57%	60%	Raccolta differenziata nelle aule e pulizia degli ambienti scolastici.	Campagna contro il fumo da lanciare all'interno della scuola.	Attenzione alla salute ed all'ambiente.	Gli studenti faticano a maturare sani stili di vita.	Miglioramento nei comportamenti e negli stili di vita.	L'azione potrebbe non avere continuità nel tempo.
								Realizzazione di un murales negli spazi esterni dell'Istituto.	Ambienti scolastici più accoglienti.	Gli studenti non maturano comportamenti e stili di vita in funzione dell'ambiente scolastico.	Miglioramento nei comportamenti e negli stili di vita in funzione dell'ambiente scolastico.	L'azione potrebbe non avere continuità nel tempo.
								Attività laboratoriali sulla cura degli spazi comuni per migliorare il funzionamento della raccolta differenziata nelle classi.	Attenzione alle problematiche ambientali.	Gli studenti non maturano comportamenti e stili di vita in funzione dell'ambiente.	Miglioramento nei comportamenti e negli stili di vita in funzione dell'ambiente e degli spazi comuni.	I risultati delle azioni potrebbero non avere continuità nel tempo.
								Giornata della scuola (Palma Day) per la promozione di buone pratiche per la tutela della salute e dell'ambiente.	Sensibilizzazione degli studenti alla cura della salute e degli spazi comuni.		Migliorare l'aspetto degli spazi esterni dell'Istituto.	
4	Esercitazioni sulle tipologie delle prove standardizzate nel corso di tutto l'anno scolastico	Aumentare la percentuale degli alunni collocati nei livelli 3, 4, 5 nelle prove standardizzate di Matematica e Italiano.  Riduzione del Cheating.	Esiti prove standardizzate nazionali (INVALSI) e confronto con gli anni precedenti.	80%	71%	95%	Svolgimento delle prove standardizzate nazionali di Italiano e Matematica	Potenziamento delle competenze e abilità nelle discipline coinvolte dalle prove Invalsi attraverso esercitazioni graduali, utilizzando le tipologie di prove proposte nelle prove standardizzate nazionali.	Miglioramento degli esiti degli studenti nelle Prove Invalsi e riduzione progressiva del fenomeno del cheating.	Difficoltà nell'organizzazione dell'orario di svolgimento delle attività di potenziamento.	Miglioramento degli esiti degli studenti nelle Prove Invalsi e riduzione progressiva del fenomeno del cheating.	Difficoltà nello svolgimento delle attività di potenziamento.

N.	Obiettivo di processo in via di attuazione	Risultati attesi	Indicatori monitoraggio di				Modalità di rilevazione	Azione prevista	Effetti positivi a medio termine	Effetti negativi a medio termine	Effetti positivi a lungo termine	Effetti negativi a lungo termine
			Descrizione	Ob. Iniziali	Ob. interm.	Ob. Finali						
5	Promuovere la partecipazione dei docenti ai percorsi formativi sull'innovazione delle metodologie didattiche	Aumento del 10% (minimo) dei docenti che partecipano a percorsi formativi sull'innovazione delle metodologie didattiche	Numero di docenti coinvolti nei percorsi formativi sull'innovazione delle metodologie didattiche	29	50	50	Frequenza corsi di formazione interni - attestati per corsi esterni	Realizzazione di laboratori formativi interni che promuovano lo scambio tra pari delle competenze dei docenti sull'utilizzo delle metodologie innovative	Sugli alunni: lavorare in forma cooperativa, autovalutazione e gli esiti scolastici, capacità di orientarsi nelle scelte scolastiche successive, Per i Sui docenti: creazione di programmazioni didattiche che contengano proposte di lavoro innovative	Aumento della percezione riferita ad eccessiva standardizzazione dei processi di lavoro	Sugli alunni: lavorare in forma cooperativa, autovalutazione e gli esiti scolastici, capacità di orientarsi nelle scelte scolastiche successive, Sui docenti: creazione di programmazioni didattiche che contengano proposte di lavoro innovative	Aumento della percezione riferita ad eccessiva standardizzazione dei processi di lavoro
								Rinnovare, per quanto possibile in rapporto alle disponibilità economiche, le dotazioni tecnologiche e migliorare gli ambienti di apprendimento.	Migliorare le attività didattiche, implementare la sperimentazione di metodologie didattiche innovative, favorire il lavoro cooperativo e di gruppo e la condivisione di materiale didattico	Senso di inadeguatezza del docente che non sempre è disposto ad acquisire le richieste competenze tecnologiche e tendenza da parte degli alunni a distrarsi dal compito assegnato per dedicarsi ad altre attività consentite con le tecnologie	Migliorare le attività didattiche, implementare la sperimentazione di metodologie didattiche innovative, favorire il lavoro cooperativo e di gruppo e la condivisione di materiale didattico ampliare il senso di autonomia di lavoro degli studenti	Senso di inadeguatezza del docente che non sempre è disposto ad acquisire le richieste competenze tecnologiche e tendenza da parte degli alunni a distrarsi dal compito assegnato per dedicarsi ad altre attività consentite con le tecnologie
								Promuovere percorsi formativi sulla didattica innovativa per i docenti.	Promuovere la didattica innovativa all'interno dei consigli di classe.	Resistenza di alcuni docenti alle azioni innovative.	Partecipazione più attiva degli studenti ai percorsi didattici.	Rallentamento della didattica innovativa all'interno del Consiglio di classe.
								Realizzazione di laboratori formativi interni che promuovano lo scambio tra pari delle competenze dei docenti sull'utilizzo delle metodologie innovative	Sugli alunni: lavorare in forma cooperativa, autovalutazione e gli esiti scolastici, capacità di orientarsi nelle scelte scolastiche successive, Per i Sui docenti: creazione di programmazioni didattiche che contengano proposte di lavoro innovative	Aumento della percezione riferita ad eccessiva standardizzazione dei processi di lavoro	Sugli alunni: lavorare in forma cooperativa, autovalutazione e gli esiti scolastici, capacità di orientarsi nelle scelte scolastiche successive, Sui docenti: creazione di programmazioni didattiche che contengano proposte di lavoro innovative	Aumento della percezione riferita ad eccessiva standardizzazione dei processi di lavoro