



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 01
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

ANNO SCOLASTICO 2012-13

MANUALE per la QUALITÀ'

del 48° C.D. "Madre Claudia Russo"

di Napoli

secondo la NORMA UNI-EN ISO 9004:2009

COPIA INFORMATIVA (NON CONTROLLATA) N° _____

EDIZIONE N° 1 REV. 0 2012-13 EMESSA IN DATA 05.06.13

Questo Manuale è di proprietà del
48° C.D. "Madre Claudia Russo" di Napoli

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

Emesso e Approvato dalla Direzione
del 48° C.D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA	05.06.13	05.06.13	
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 2 di 129

INDICE GENERALE

- Cap. 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- Cap. 2 RIFERIMENTI NORMATIVI
- Cap. 3 TERMINI E DEFINIZIONI
- Cap. 4 GESTIRE UNA ORGANIZZAZIONE PER IL SUCCESSO DUREVOLE
- Cap. 5 STRATEGIA E POLITICA
- Cap. 6 GESTIONE DELLE RISORSE
- Cap. 7 GESTIONE DEI PROCESSI
- Cap. 8 MONITORAGGIO, MISURAZIONI, ANALISI E RIESAME
- Cap. 9 MIGLIORAMENTO, INNOVAZIONE E APPRENDIMENTO

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 3 di 97

CAPITOLO 1

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

- 1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE
- 1.2.1. GENERALITA' SUL MANUALE
- 1.2.2 GENERALI TA' SULL'ISTITUTO
- 1.2.3 LE ATTIVITA' DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>48° C. D. “Madre Claudia Russo” di Napoli Via delle Repubbliche Marinare, 301 80147 - NAPOLI e-mail: naee340004@istruzione.it PEC: naee340004@pec.istruzione.it SITO: www.quarantottesimo.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		<p>Pagina 4 di 97</p>

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

Il Manuale di Gestione per la Qualità descrive il modo in cui il 48° C.D. “Madre Claudia Russo” di Napoli è strutturato sotto il profilo organizzativo, funzionale e tecnico, allo scopo di assicurare che i servizi forniti siano conformi ai requisiti espressi e/o impliciti, specificati nel complesso del quadro normativo di riferimento.

L'introduzione del Manuale ha come obiettivo primario la regolamentazione dei processi del 48° C.D. “Madre Claudia Russo” di Napoli, quale strumento guida per l'ottimizzazione interna delle risorse, parallelamente alla definizione di obiettivi di natura qualitativa (riduzione delle situazioni di non conformità) e strategica (crescita dell'Istituto), presupposti per un processo di miglioramento continuo e attuabile.

Il presente **Manuale di Gestione Qualità** vuole essere dunque un riferimento documentale che permetta:

- a coloro che operano all'interno o per conto del 48° C.D. di operare per migliorare l'efficacia dei processi;
- agli esterni che vorranno instaurare rapporti concreti di collaborazione, di riconoscere al 48° C.D. “Madre Claudia Russo” di Napoli la capacità di fornire servizi che ottemperino ai requisiti necessari in relazione all'utenza;
- di dimostrare agli enti preposti la conformità dei processi, dei servizi e delle azioni rispetto alle dichiarazioni della 48° C.D. “Madre Claudia Russo” di Napoli, attraverso registrazioni di qualità.

L'implementazione del SGQ mira ad elevare la cultura della qualità nelle persone che operano nella 48° C.D. “Madre Claudia Russo” di Napoli coinvolgendole necessariamente nella conoscenza e nella gestione del sistema stesso, cosicché tutti possano partecipare attivamente al progetto di miglioramento continuo, per aumentare il soddisfacimento delle esigenze e aspettative degli utenti.

Il Manuale contempla tutti i processi del 48° C.D. “Madre Claudia Russo” di Napoli, i quali hanno influenza sulla qualità di erogazione dei servizi formativi, a partire dalla definizione delle esigenze degli utenti, fino alla loro soddisfazione conforme e documentata.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>48° C. D. “<i>Madre Claudia Russo</i>” di Napoli Via delle Repubbliche Marinare, 301 80147 - NAPOLI e-mail: naee340004@istruzione.it PEC: naee340004@pec.istruzione.it SITO: www.quarantottesimo.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		<p>Pagina 5 di 97</p>

1.2.1 GENERALITÀ SUL MANUALE

Questa Sezione costituisce una breve introduzione al documento di base del SGQ (Sistema di Gestione per la Qualità) adottato dal 48° C.D. “Madre Claudia Russo” di Napoli, d’ora in poi 48° C.D.

Il Manuale ha anche uno scopo promozionale e potrà essere pubblicato se richiesto da:

- Enti pubblici e privati
- Fornitori
- Enti di Certificazione

che attraverso il MGQ, rilevano lo stile del 48° C.D. “Madre Claudia Russo” di Napoli e il Sistema di Gestione per la Qualità ovvero il Sistema adottato dall'Organizzazione, finalizzato al conseguimento degli obiettivi espressi dalla Politica per la Qualità.

Le copie concesse in visione all'esterno possono essere in versione “controllata” o “non controllata”.

Il presente Manuale viene integrato dalle seguenti procedure contenute nel fascicolo "Procedure".

PROCEDURE

PR 01 – “Sviluppo e gestione del Piano dell’Offerta Formativa”

PR 02 – “Gestione della documentazione didattica”

PR 03– “Aggiornamento e formazione del personale”

PR 04 –“Tenuta sotto controllo documenti”

PR 05 – “Azioni Preventive e Correttive”

PR 06 – “Verifiche ispettive interne”

PR 07 – “ Gestione delle non conformità”

PR 08 – “Tenuta sotto controllo delle non conformità”

PR 09 – “Gestione e organizzazione delle registrazioni”

1.2.2 GENERALITA' SUL CIRCOLO



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



48° C. D. “Madre Claudia Russo”
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 6 di 97

Il 48° C.D. “Madre Claudia Russo”¹, così intitolato dal 25.11.2005, è ubicato a Barra nella zona periferica orientale della città di Napoli, conosciuta come “zona industriale”. La platea scolastica è eterogenea dal punto di vista economico, sociale e culturale. Una parte consistente di alunni vive situazioni di forte disagio dovute a fattori oggettivi, soggettivi o relazionali, che si configurano, in taluni casi, “ad alto rischio educativo”.

Nel corso degli anni, il 48° C.D. “Madre Claudia Russo” di Napoli ha ricevuto ampi riconoscimenti per la disponibilità degli operatori alle innovazioni e per le efficaci collaborazioni che ha saputo instaurare con le altre scuole, gli Enti e le associazioni culturali presenti sul territorio.

Da questo è scaturito un generale apprezzamento della Comunità Locale per le iniziative culturali promosse dal 48° C.D. “Madre Claudia Russo” di Napoli nell’ultimo decennio, tendenti a sensibilizzare alunni, famiglie ed opinione pubblica sui temi e problemi del nostro tempo.

IL 48° C.D. comprende sia la Scuola dell’Infanzia che la Scuola Primaria e le attività didattiche si svolgono su 5 giorni a settimana .

Per la scuola dell’Infanzia le attività si sviluppano su un orario di 40 ore settimanali dalle ore 8.00 alle 16.00. Per la Scuola Primaria i modelli – orario settimanali sono costituiti da:

- 2 classi a tempo pieno con 40 ore settimanali
- 6 classi prime a Tempo Normale
- 7 classi seconde e 7 classi terze con 29 ore
- 6 classi quarte con 30 ore
- 8 classi quinte con 31 ore

con due prolungamenti settimanali (martedì e giovedì).

Il principio guida del 48° C.D. “Madre Claudia Russo” di Napoli è fondarsi come “**Scuola Accogliente**”, nella quale gli alunni, i genitori e gli insegnanti si sentano protagonisti attivi e artefici del processo formativo che in essa viene attuato.

¹ Fondatrice dell’Istituto “Povere Figlie della Visitazione di Maria”, Congregazione che svolge il suo apostolato in particolare fra le persone di terza età.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>48° C. D. “<i>Madre Claudia Russo</i>” di Napoli Via delle Repubbliche Marinare, 301 80147 - NAPOLI e-mail: naee340004@istruzione.it PEC: naee340004@pec.istruzione.it SITO: www.quarantottesimo.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		<p>Pagina 7 di 97</p>

La Scuola, invero, deve assumere la connotazione di una comunità operante e cooperante, nella quale l'interesse comune è il vero elemento unificante. In questa prospettiva essa si mobilita per diventare **baluardo di promozione sociale e culturale**, in cui ogni alunno viene messo in condizione di valorizzare sia la propria che le altrui diversità, facendone un tratto distintivo e assolutamente positivo.

Le scelte educative della scuola si pongono quindi come obiettivo finale la **formazione unitaria** del bambino nei suoi aspetti di **IDENTITÀ, AUTONOMIA, COMPETENZA** e offrono sollecitazioni culturali, operative e sociali che si propongono di educare, istruire e formare la “persona”. Si mira, pertanto, prioritariamente

- all'acquisizione degli **alfabeti di base** della cultura, offrendo a ciascun bambino l'opportunità di sviluppare le dimensioni cognitive, emotive, affettive, sociali, corporee, etiche e religiose e di acquisire i saperi irrinunciabili;
- alla promozione della pratica consapevole della **cittadinanza**, mediante il concreto prendersi cura di se stessi, degli altri e dell'ambiente, favorendo forme di cooperazione e solidarietà e sviluppando “un'etica della responsabilità”, dove si ricerca l'impegno ad elaborare idee e a promuovere azioni finalizzate a migliorare il proprio contesto di vita.

Nello specifico, l'azione della scuola tende a:

- ✓ **Educare alla convivenza democratica**, potenziando atteggiamenti di rispetto verso l'ambiente naturale, sociale e antropico.
- ✓ **Favorire lo sviluppo di competenze** capaci di attivare i principi della ricerca e della creatività personale.
- ✓ **Favorire il confronto** con realtà sociali e ambientali diverse.
- ✓ **Valorizzare il pluralismo** culturale, politico, religioso.
- ✓ **Promuovere** negli alunni, negli operatori scolastici, nelle famiglie **il consolidamento dei valori che caratterizzano il “viver civile”** fondato sull'integrazione, sulla cooperazione e sul senso di responsabilità.
- ✓ **Sviluppare** percorsi formativi secondo i principi della **continuità**, della **progressività** e dell'**orientamento** in un progetto di “comprensività” organico ed unitario



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 8 di 97

- ✓ **Rimuovere** le cause di **difficoltà** e di **disagio** che ostacolano il libero e pieno sviluppo della persona
- ✓ **Promuovere** la **motivazione**, l'**autostima** e la capacità di **autovalutazione** di tutti i soggetti coinvolti nel processo educativo.
- ✓ **Valorizzare le competenze** di ciascun allievo per favorirne il pieno sviluppo.
- ✓ **Sviluppare competenze e saperi**, operando una visione **reticolare** di apertura al territorio ed interagendo con Enti, Associazioni, Istituzioni Scolastiche, mediante le nuove tecnologie, progetti comuni ed accordi per conseguire obiettivi educativi condivisi.

I servizi, l'organizzazione ed il funzionamento dell'Istituto sono descritti nei documenti:

1. Piano dell'Offerta formativa (P.O.F.).
2. Regolamento d'Istituto (R.I.).
3. Carta dei Servizi (C.d.S.).
4. Manuale della Qualità (MQ).
5. Procedure Gestionali.

Il 48° C.D. "Madre Claudia Russo" di Napoli ha deciso di codificare, *implementare e mantenere attivo* un Sistema di Qualità, conforme ai requisiti richiesti dalla norma UNI EN ISO 9001:2008, con l'intento di attuare miglioramenti dell'efficienza e della qualità dei servizi erogati, e alla UNI EN ISO 9004:2009, per il miglioramento continuo e il successo durevole.

La Dirigente Scolastica, prof.ssa Rosa Seccia, si è impegnata in prima persona per l'implementazione del SGQ, redigendo ed adottando un documento di Politica della Qualità che attesta la volontà della 48° C.D. "Madre Claudia Russo" di Napoli a svolgere le proprie attività nel rispetto della normativa di riferimento.

La docente Mormone Angela, in qualità di prima collaboratrice del D.S., ricopre la carica di Responsabile di Gestione Qualità del 48 °C.D.

Le docenti Giugliano Maria e Fabrizio Ornella sono Responsabili del Progetto Qualità e curano l'implementazione delle procedure operanti, presenti nella scuola.

1.2.3 LE ATTIVITA' DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

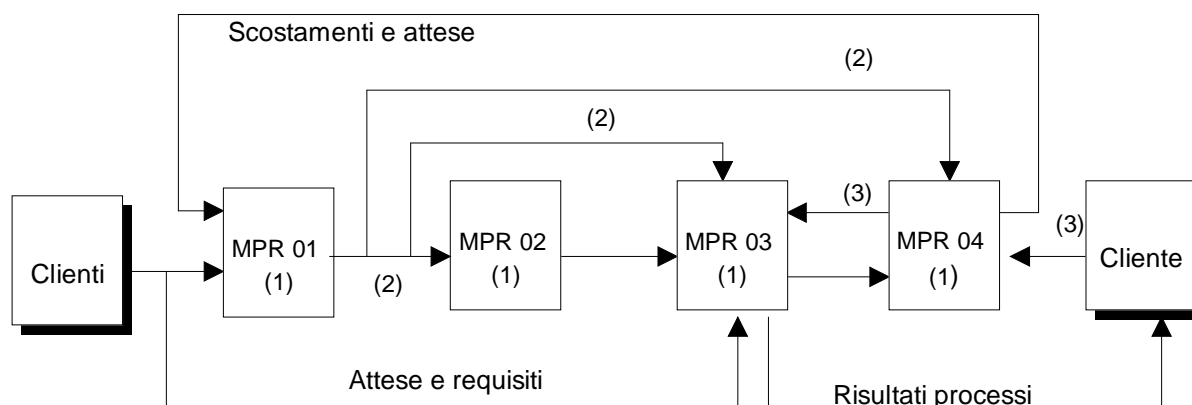
MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 9 di 97

Il Dirigente Scolastico approva il Sistema di Gestione per la Qualità sec. ISO 9004:2009, finalizzato a delinearne l'impostazione che inizia con la definizione dei processi, individuandone la sequenza e l'interazione. L'obiettivo sarà quello di determinare i criteri e i metodi che possano assicurare l'operatività e il controllo tramite il presente Manuale di Gestione Qualità.

Una particolare attenzione verrà rivolta alla circolazione delle informazioni, per far sì che esse assicurino un'efficace interazione dei diversi processi. L'Organizzazione deve essere in grado di misurare, monitorare e migliorare il proprio sistema qualità, secondo quanto prescritto dalla norma. Tutta l'organizzazione del 48° C.D. "Madre Claudia Russo" di Napoli viene analizzata, quindi, attraverso quattro macro processi (MPR) secondo lo schema che segue:

1. STRATEGIA E POLITICA DI DIREZIONE (MPR 01)
2. GESTIONE DELLE RISORSE (MPR 02)
3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO (MPR03)
4. MISURAZIONE. ANALISI E MIGLIORAMENTO CONTINUO (MPR04).



(1) In tutte le aree del sistema di gestione per la qualità i requisiti di legge costituiscono vincolo in negoziabile



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 10 di 97

- (2) Pianificazione Qualità
- (3) Feedback misure, informazioni di ritorno dall'utente



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC:
naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 10 di 99

MANUALE DELLA QUALITÀ'

CAPITOLO 2

RIFERIMENTI NORMATIVI

RIFERIMENTI NORMATIVI

Allegato 0 : Normativa di Riferimento

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC:
naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 10 di 99

MANUALE DELLA QUALITÀ

1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

La Dirigente Scolastica ha la responsabilità di acquisire ed applicare le norme legislative e i Regolamenti interni che vengono archiviati a cura della segreteria.

Il Responsabile Qualità, invece, ha la responsabilità di acquisire la normativa ISO di riferimento e la documentazione relativa.

Nello sviluppare ed attuare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità il 48° C.D. ha preso a riferimento le norme sui sistemi di gestione per la qualità:

- ❖ UNI EN ISO 9001:2008 "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti"
- ❖ UNI EN ISO 9000:2005 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e Vocabolario"
- ❖ UNI EN ISO 9004:2009 "Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento"

Le attività operative dell'Istituto sono inoltre regolate da leggi, decreti, ordinanze dello Stato e della Regione. Al fine di non dover revisionare il manuale ogni volta che intervengono variazioni alla normativa vigente, viene stabilito di gestire l'elenco della normativa di riferimento con un allegato (Allegato 0).

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 01
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 12 di 99

CAPITOLO 3

TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

3.1. 1 SUCCESSO DUREVOLE

3.1. 2 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 01
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 13 di 99

3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

Nel presente Manuale della Qualità si considerano le definizioni citate nella Norma ISO 9004:2009.

Vengono, inoltre, usate le seguenti abbreviazioni:

DS	Dirigente Scolastico
RPQ	Referente progetto Qualità
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
G PdM	Gruppo Piano di Miglioramento
GAV	Gruppo AutoValutazione
MQ	Manuale Qualità
RGQ	Responsabile Gestione Qualità
POF	Piano di Offerta Formativa
DSGA	Direttore Servizi Generali Amministrativi
FFSS	Funzioni Strumentali
CS	Carta dei Servizi
RI	Regolamento d'Istituto
NC	Non Conformità
AC	Azione Correttiva
AP	Azione Preventiva
PI	Parti Interessate

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 01
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 14 di 99

3.1.1 SUCCESSO DUREVOLE

Risultato della capacità di un'organizzazione di conseguire e mantenere i propri obiettivi nel lungo periodo.

3.1.2 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Combinazione di fattori e di condizioni interne ed esterne che possono influenzare il conseguimento degli obiettivi di un'organizzazione ed il suo comportamento nei confronti delle parti interessate.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 15 di 99

CAPITOLO 4

GESTIRE UN'ORGANIZZAZIONE PER IL SUCCESSO DUREVOLE

- 4.1 GENERALITA'
- 4.2 SUCCESSO DUREVOLE
- 4.3 IL CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE
- 4.4 PARTI INTERESSATE, ESIGENZE E ASPETTATIVE

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 16 di 99

4.1 GENERALITA'

Il 48° C.D. di Napoli adotta nel suo SGQ un approccio basato sui seguenti principi, in accordo ai dettami della UNI EN ISO 9004:2009, Appendice B:

- Orientamento al cliente.
- Leadership.
- Coinvolgimento delle persone dell'organizzazione.
- Approccio per processi.
- Approccio sistemico alla gestione.
- Miglioramento continuo.
- Decisioni basate su dati di fatto.
- Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori.

L'adozione di questi principi è funzionale al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- utilizzo efficiente delle risorse umane e materiali
- centralità dell'investimento educativo e formativo
- trasparenza e condivisione del processo decisionale
- attenzione focalizzata alla Customer Satisfacion,

in relazione a quanto prospettato nella "Strategia e Politica", rif. sez. 5 del Manuale.

4.2 SUCCESSO DUREVOLE

Il contesto in cui opera il 48°C.D. è in continuo mutamento e per conseguire il successo durevole la Direzione opera attraverso:

- una pianificazione di lungo e medio periodo
- un monitoraggio continuo del contesto dell'organizzazione e delle aspettative e dei bisogni delle parti interessate

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 17 di 99

- l'informazione e il coinvolgimento delle parti interessate nelle attività e nei piani dell'organizzazione
- i rapporti di scambio e di reciproco beneficio con i fornitori, i partner e tutte le altre parti interessate
- la negoziazione e la mediazione fra le diverse esigenze e interessi delle parti interessate
- i piani di formazione per lo sviluppo delle competenze delle persone dell'organizzazione
- i piani di efficiente utilizzo e di sviluppo del patrimonio infrastrutturale
- la pianificazione e il monitoraggio continuo dei processi dell'organizzazione
- le attività di monitoraggio della conformità e azioni correttive e preventive
- le azioni di miglioramento continuo anche attraverso l'innovazione didattica e organizzativa sempre nella prospettiva della flessibilità e dell'aderenza ai bisogni e alle aspettative delle parti interessate.

4.3 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEL 48° C.D. DI NAPOLI

Il contesto dell'organizzazione, soggetto a cambiamenti, è monitorato costantemente mediante identificazione, valutazione e gestione degli interessi e aspettative delle parti interessate, cioè individui o entità che aggiungono valore o influenzano l'organizzazione. Tali possono considerarsi :

- Alunni e loro famiglie
- Associazioni e Terzo settore del territorio
- Partner dell'Istituto
- Enti locali
- Personale dell'istituto
- Fornitori

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>48° C. D. "Madre Claudia Russo" di Napoli Via delle Repubbliche Marinare, 301 80147 - NAPOLI e-mail: naee340004@istruzione.it PEC: naee340004@pec.istruzione.it SITO: www.quarantottesimo.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>		<p>Pagina 18 di 99</p>

- Direzione Scolastica Regionale per la Campania, POLO QUALITA' Napoli.

L'Alta Direzione, al fine mantenere e migliorare le prestazioni del servizio scolastico, assume continuamente decisioni relative al cambiamento organizzativo e all'innovazione.

4.4 PARTI INTERESSATE, ESIGENZE E ASPETTATIVE

Si indicano, di seguito, le principali Parti Interessate, le loro esigenze e aspettative.

Parti interessate	Esigenze e aspettative
Gli alunni e le loro famiglie	Efficacia dei servizi offerti dal 48°C.D. di Napoli, trasparenza e tempestiva informazione delle loro procedure di attuazione, partecipazione condivisa all'individuazione ed alla progettazione delle attività, conseguimento dei livelli di apprendimento adeguati alle capacità dell'alunni
Il personale dell'istituto	Trasparenza, condivisione e comunicazione completa e tempestiva, Ambiente di lavoro sereno,
Gli Enti locali	partecipazione condivisa all'individuazione, alla
I Partner dell'Istituto	progettazione e all'implementazione delle attività
I Fornitori	Continuità di rapporti e di collaborazione, reciproco beneficio
<i>Direzione Scolastica Regionale – Polo Qualità di Napoli</i>	Contestualizzare nel 48°C.D. norme e procedure, UNI EN ISO 9004:2009, sia in funzione dell'implementazione del Sistema di Gestione Qualità sia per il miglioramento del processo di apprendimento/insegnamento

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 19 di 99

CAPITOLO 5

STRATEGIA E POLITICA

5.1 GENERALITA'

5.2 FORMULAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3 ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3.1 GENERALITA'

5.3.2 PROCESSI E PRASSI

5.3.3 ATTUAZIONE

5.4 COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

Allegato 1: Mappa dei Processi

Allegato 2: Organigramma

Allegato 3: Funzionigramma

Allegato 4: Matrice di responsabilità

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 20 di 99

5.1 GENERALITÀ

La Direzione 48° C.D. stabilisce ed implementa una Politica della Qualità basata sulla seguente Mission e Vision.

MISSION: "INSIEME a scuola per un futuro migliore"

La Mission del 48°C.D. s'identifica con il "successo formativo" degli allievi. L'alunno con i suoi tempi, modi e ritmi di apprendimento viene considerato un perno attorno a cui far ruotare tutte le scelte organizzative e metodologiche della scuola. La personalizzazione e l'individualizzazione assumono, dunque, un ruolo guida nella promozione dell'educazione integrale della personalità degli allievi. In quest'ottica la Scuola assume la connotazione di una comunità operante e cooperante nella quale l'interesse comune è il vero elemento unificante: "Ambiente", in cui ci si attiva per valorizzare le diverse identità di ciascun alunno, facendo della diversità un tratto distintivo e assolutamente positivo.

VISION : "Verso una scuola di qualità"

Il 48° C.D., consapevole del nuovo ruolo dell'istruzione e della formazione, sente il bisogno di orientare la propria Azione sempre di più verso la realizzazione di una "scuola di qualità", da costruire attraverso: la razionalizzazione e l'ottimizzazione di tutte le risorse disponibili; la centralità dell'investimento educativo e formativo, per rispondere nel miglior modo alle aspettative degli studenti e delle famiglie.

La Mission del 48° C.D. si concretizza nel perseguimento dei seguenti obiettivi:

- la centralità dell'investimento didattico - educativo e formativo
- la razionalizzazione e l'ottimizzazione di tutte le risorse disponibili.

5.2 FORMULAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 21 di 99

La Direzione espone, nel documento "Politica della Qualità", la strategia e le politiche del 48° C.D., che viene diffuso attraverso le modalità telematica, pubblicazione nel sito web della scuola e modalità cartacea mediante affissione all'Albo.

Per stabilire, adottare e sostenere una strategia ed una politica efficace, il 48° C.D.:

- monitora ed analizza il contesto, le esigenze e le aspettative delle parti interessate, ovvero personale, famiglie e alunni, mediante l'ascolto e la registrazione delle richieste, il questionario di soddisfazione da compilare alla fine dell'anno e il servizio di Customer Satisfaction;
- valuta le proprie capacità e risorse, sia materiali che umane, attraverso indicatori di processo e performance;
- valuta le proprie future esigenze in materia di successo formativo degli alunni attraverso elementi emergenti dai verbali del Collegio Docenti, delle Interclassi / Intersezioni, aventi ad oggetto "l'andamento delle attività didattiche", gli esiti delle prove INVALSI, i reports dei Gruppi "d'Autovalutazione" e "Piano di miglioramento".
- aggiorna la propria strategia e la propria politica in base agli esiti e alle risultanze dei questionari, attraverso le relazioni finali delle funzioni strumentali, del GAV e del Gruppo PdM e del Responsabile Gestione Qualità.
- individua e valida gli esiti ed i risultati dei processi formativi tali da soddisfare le esigenze e le aspettative delle parti interessate attraverso la corrispondenza agli obiettivi, misurati attraverso opportuni indicatori.

Il processo di formulazione della strategia prevede le seguenti fasi e responsabilità:

- raccolta dei dati, a cura dei docenti, funzioni strumentali e gruppi di lavoro;
- definizione delle criticità, a cura di DS e staff di Direzione;
- presentazione di soluzioni alternative a cura di DS e Staff di Direzione;

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 22 di 99

- scelta di soluzioni efficaci ed efficienti, a cura di DS, Staff Direzione e GAV;
- sviluppo di un piano d'attuazione, a cura di DS, Staff Direzione e gruppo PdM;
- monitoraggio, a cura dei Docenti, Funzione strumentale, Referenti Progetto Qualità, Gruppo GAV;
- Verifica, valutazione e validazione dei risultati a cura di DS, Staff di Direzione, Collegio Docenti e Consiglio di Circolo.

Le strategie e la politica del 48° C.D. vengono periodicamente riviste, almeno una volta all'anno e aggiornate attraverso il Riesame da parte della Direzione che riconsidera il sistema di gestione per assicurare la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. In tale ambito si stabiliscono opportunità di miglioramento compresa la possibilità di modifiche al sistema che possono interessare la stessa Politica della Qualità. Si rimanda alla procedura 07 "Riesame di Direzione" per le modalità operative.

5.3 ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3.1 GENERALITÀ

Il 48° C.D. individua il successo durevole ed il miglioramento continuo come obiettivi che orientano la Strategia e la Politica. A tale scopo si impegna ad individuare obiettivi misurabili relativi agli scopi e alle finalità del 48° C.D. coerenti e congruenti con la Mission esplicitata nella Politica della Qualità d'istituto, quali:

1. Innalzamento dei livelli d'apprendimento degli alunni
2. Efficace impiego delle risorse

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 23 di 99

Sulla base delle strategie adottate vengono formulati gli obiettivi misurabili specifici:

- 1.a Progettazione del POF efficace e coerente con la Mission,
- 1.b Riduzione della Dispersione Scolastica,
- 1.c Manutenzione e potenziamento dei laboratori,
- 2.a Formazione continua del personale docente e non,
- 2.b Coinvolgimento del personale alle iniziative d'innovazione didattica,

Essi vengono tradotti in indicatori:

- 1.a.1 Adeguatezza del POF alle Indicazioni Nazionali 2012, in particolare la corrispondenza tra il Curricolo d'Istituto e le competenze in Uscita previste dalle Indicazioni Nazionali per le scuole dell'Infanzia e del Primo Ciclo di Istruzione (per la sola Scuola Primaria);
- 1.a.2 Adeguatezza del POF con le esigenze formative e di crescita della platea scolastica mediante "Analisi dei bisogni formativi" così come indicati nel POF;
- 1.a.3 Strutturazione di percorsi individualizzati e/o personalizzati per alunni diversamente abili o in situazioni di disagio sociale;
- 1.b.1 Rilevazione mensile delle assenze, entrate posticipate e uscite anticipate.
- 1.c 1 Potenziamento delle attrezzature tecnologiche (in particolare LIM);
- 1.c 2 Verifica utilizzo dei laboratori.
- 2.a Iniziative d'informazione e formazione rivolto al personale;
- 2.b Partecipazione del personale docente alle iniziative d'innovazione didattica e condivisione degli obiettivi.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 24 di 99

Tali indicatori sono comunicati a tutte le parti interessate, attraverso le modalità esposte nel punto 5.4 del presente capitolo.

Inoltre, per l'attuazione delle azioni, il 48° C.D. adotta una gestione sistemica dei processi che:

- prevede tempi di attuazione delle azioni indicate in periodi annuali o pluriennali a seconda delle esigenze;
- valuta i rischi e prevede azioni preventive e correttive al fine di mettere in atto misure per evitare che gli obiettivi prefissati non vengano raggiunti;
- individua e determina le modalità di reperimento delle risorse necessarie
 - attraverso l'adesione a Progetti europei, nazionali, regionali e locali che prevedano lo stanziamento di fondi. A tal fine, alla Funzione Strumentale n.4 viene affidato il compito di provvedere periodicamente alla consultazione dei siti istituzionali e /o rilevante interesse;
 - mediante un continuo coordinamento con il DSGA per la parte relativa al FIS e alla gestione delle risorse umane (personale ATA);
- implementa le attività così come previsto cap.7

5.3.2 PROCESSI E PRASSI

Il 48° C.D., per assicurare l'efficacia e l'efficienza delle proprie azioni:

- Prevede potenziali conflitti fra le aspettative e le esigenze di diverse parti interessate, con particolare attenzione agli alunni e famiglie e ai docenti.

Saranno rilevati potenziali conflitti attraverso:

- azioni di ascolto verbalizzate dal DS o dai Collaboratori;
- rilevazioni tratte dai verbali delle Interclassi / Intersezioni Tecniche e Giuridiche e del Consiglio D'Istituto (dove è rappresentata anche la parte genitoriale) di proposte e aspettative o criticità. L'interclasse e l'Intersezione sono convocate con cadenza trimestrale;

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 25 di 99

- il servizio di Customer Satisfaction attraverso la raccolta di reclami tramite indirizzo di posta elettronica, consigliereclami.48@libero.it o presso appositi contenitori ubicati negli ingressi dell'Istituto. Il Responsabile, attraverso un report bimestrale, renderà noto il feedback di ritorno proveniente dall'intera Comunità;
- lettura dei risultati del Questionario di Autovalutazione.

I Punti rilevati come potenzialmente conflittuali saranno oggetto di pianificazione per gravità e tempistica, a cura del Responsabile Gestione Qualità in coordinamento con lo staff di Direzione e della DS.

- Valuta le prestazioni del 48° C.D. passate e attuali per individuare cause di problemi e opportunità di miglioramento, attraverso l'analisi dei risultati sia delle prove INVALSI da parte dei docenti delle classi II-V, sia dai Documenti di Valutazione e attraverso i Report del gruppo GAV e gruppo PdM con cadenza annuale in coordinamento con lo staff di Direzione.
- Coinvolge in modo continuo e attivo le parti interessate nei processi, per ottenerne informazioni di ritorno attraverso il servizio Customer Satisfaction, mediante azioni che promuovano la partecipazione delle parti interessate interne ed esterne e messe in atto dai Responsabili del Progetto Qualità con cadenza annuale.
- Riesamina ed aggiorna il sistema di gestione ed i suoi processi, attraverso:
 - Report di autovalutazione d'istituto, redatto dal GAV e dallo Staff di Direzione, condiviso dalle Interclassi/Intersezioni del Circolo e approvato dal Collegio Docenti con cadenza annuale;
 - Report Gruppo Piano di miglioramento in coordinamento con il GAV;
 - Software COMETA a cura dei Referenti per la Qualità, con cadenza annuale;
 - Relazioni annuali delle Funzioni Strumentali.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 26 di 99

- Esegue azioni di monitoraggio, misurazione, analisi, riesame e rendicontazione attraverso azioni di analisi e di costruzione di batterie di indicatori di processo e di performance proposte dal Software Cometa e azioni di monitoraggio della Customer Satisfaction;
- Sviluppa ed attua i propri obiettivi in tempi determinati, attraverso un approccio di gestione sistemica ed elaborazione di un piano di miglioramento da sviluppare, in genere nell'arco di un anno o, in considerazione della natura delle progettualità individuate dal Piano, con cadenza biennale.
- Verifica che i risultati e gli esiti dei processi siano coerenti con la strategia e che realizzino la Mission e la Vision del 48° C. D. attraverso il riesame della politica annuale da parte del DS e Staff di Direzione.

5.3.3 ATTUAZIONE

IL 48° C.D. individua ed identifica i propri processi allo scopo di precisare le relazioni fra di essi, così da gestire tutte le proprie azioni in una prospettiva sistemica, secondo lo schema allegato (Allegato 1- Mappa dei processi). La sequenza e l'interazione fra i processi è descritta nel Capitolo 7 – "Gestione dei processi".

La descrizione delle sequenze e dell'interazione dei processi è funzionale all'attività di riesame per:

- mostrare chiaramente le relazioni fra strutture, sistemi e processi;
- identificare i potenziali problemi che si possono verificare nel rapporto di interdipendenza. A tale fine il 48° C. D. provvede mediante specifiche azioni correttive a rivedere le problematicità attraverso incontri tra DS, DSGA, lo Staff di Direzione nonché il RGQ;
- individuare le priorità e gerarchizzare i bisogni delle parti interessate nella prospettiva del governo e del miglioramento del 48° C.D., considerando come prioritarie le necessità formative degli alunni in considerazione delle risorse umane e materiali disponibili;

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 27 di 99

- stabilire, allineare e declinare gli obiettivi a tutti i livelli dell'organizzazione del 48° C.D

Lo schema generale di attuazione di tutti i processi prevede le seguenti fasi:

- progettazione
- pianificazione
- implementazione
- controllo
- validazione.

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

Il 48° C.D. applica tale schema e tale prospettiva a tutti i processi e le azioni gestite.

Allo scopo di assicurare, attraverso una chiara, condivisa e trasparente gestione dei processi, la loro efficacia ed efficienza, e nell'ambito di una condivisione effettiva e partecipata della mission d'istituto, il 48° C.D. individua i compiti ed i ruoli funzionali alla gestione dei processi ed assegna responsabilità ed autorità ai relativi responsabili, indicati come gestori di processo, attraverso la stesura di un organigramma (allegato 2) e di un funzionigramma (allegato 3) e di matrici di responsabilità (allegato 4); (vedi Capitolo 7 – "Gestione dei processi"). L'interazione fra le diverse figure è schematizzata nell'organigramma allegato (Allegato 2 - Organigramma del 48° C.D.).

5.4 COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

IL 48° C.D. ritiene fattore strategico di successo una comunicazione efficace delle strategie e della politiche, che assicuri la partecipazione e la condivisione fra le parti interessate sia interne che esterne.

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

Comunicazioni esterne.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 28 di 99

Il fine della comunicazione esterna è quello di procurare costantemente informazioni e notizie sulle attività della scuola che possano interessare e riguardare la comunità sociale e il territorio nel quale la scuola è inserita. Il 48° C.D. si servirà prevalentemente del sito e utilizzerà gli strumenti di volta in volta ritenuti più utili (pubblicazioni, comunicati ai giornali, bandi). I rapporti con gli enti esterni sono tenuti dalla DS e dalla funzione strumentale competente.

Comunicazioni interne.

Comunicazioni interne avverranno:

- ✚ all'interno degli Organi Collegiali tramite i Presidenti delle stesse (con seguente verbalizzazione e pubblicazione nel sito – su Area riservata o pubblica a seconda della natura delle comunicazioni)
- ✚ attraverso affissione all'Albo o pubblicazione nel sito della scuola;
- ✚ inserimento di circolari, note, direttive in un registro giornaliero di facile fruibilità;
- ✚ tramite posta elettronica mediante apposita mailing list di Circolo;

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

A tale scopo il 48° C.D. individua nelle persone dei Responsabili Progetto Qualità, in coordinamento con la Responsabile della Gestione Qualità e del GAV, i soggetti che provvederanno alla raccolta di feedback in relazione agli obiettivi strategici fissati nell'arco di un anno.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	Prof.ssa Rosa Seccia	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 29 di 99

CAPITOLO 6

GESTIONE DELLE RISORSE

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

Procedure di Sistema

PR 02 "Gestione della documentazione didattica",

PR 04 "Tenuta sotto-controllo dei documenti",

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 30 di 99

6.1 GENERALITÀ'

La gestione delle risorse costituisce parte integrante della strategia della Direzione orientata al successo durevole. Col termine risorse intendiamo il complesso dei fattori che concorrono al conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione, come:

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

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

6.2 RISORSE FINANZIARIE

Le risorse finanziarie della Scuola provengono essenzialmente dal MIUR (**Fondo d'istituto**), anche attraverso la Direzione Regionale e l'Ambito Territoriale Provinciale, dal Fondo Sociale Europeo (**FSE**) e dal Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (**FESR**).

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ

Pagina 31 di 99

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

L'autonomia didattica e organizzativa individua nel Piano dell'Offerta Formativa il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale che l'istituzione scolastica intende proporre al proprio bacino di utenza, tenendo conto del contesto culturale, sociale ed economico e della realtà territoriale. Per quanto attiene ai progetti presentati dai singoli docenti e alle attività funzionali al POF, approvati annualmente dal Collegio dei docenti e adottati dal Consiglio di Istituto, la DS, attraverso la contrattazione decentrata, predispone il Contratto d'Istituto, discusso e condiviso con le RSU e portato a conoscenza delle parti interessate mediante comunicazione diretta (lettera d'incarico) e affissione all'Albo.

I fondi FSE/FESR del Programma Operativo Nazionale (PON) costituiscono un'importante fonte di risorse aggiuntive, utilizzate per supportare attività della scuola che, nel rispetto delle Disposizioni ed Istruzioni emanate a livello centrale e coerentemente con il Piano dell'Offerta Formativa, contribuiscono al conseguimento di obiettivi di miglioramento scaturiti dall'analisi delle criticità emerse in fase di autodiagnosi. Nel predisporre il Piano degli interventi FSE e FESR (Piano Integrato d'Istituto), l'alta Direzione coniuga tali obiettivi con gli obiettivi a medio e a lungo termine pianificati e assegna, in base ad una designazione collegialmente condivisa, le responsabilità di gestione, monitoraggio e valutazione.

Gli obiettivi individuati in riferimento alle risorse finanziarie sono:

- migliorare l'efficienza del sistema di gestione dell'organizzazione eliminando gli sprechi materiali o di tempo;

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 32 di 99

- gestire l'offerta di formativa in riferimento ai progetti curriculari ed extracurriculari.

Gli indicatori relativi sono:

- numero di progetti attivati rispetto al numero di progetti portati a termine;
- grado di partecipazione, in termini di presenze, degli alunni rispetto al numero degli alunni coinvolti.

Le modalità di verifica e supervisione dell'uso effettivo e coerente delle risorse assegnate, di valutazione dell'efficacia/efficienza di attività/progetti finanziati sono espone nelle procedure di monitoraggio (rif. **PR 06 – Verifiche Ispettive**), di correzione delle non conformità riscontrate (rif. **PR08– Gestione delle non conformità**).

Le responsabilità sono così attribuite:

- la DS è responsabile dell'attività complessiva e della gestione delle risorse finanziarie;
- il Collegio Docenti approva i progetti e delibera l'inserimento di tali progetti nel P.O.F;
- il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile delle funzioni istruttorie, contabili e patrimoniali;
- i docenti sono responsabili della conduzione dei progetti;
- il personale ATA amministrativo è responsabile di attività amministrativa;
- il personale ATA ausiliario è responsabile di pulizia e sorveglianza.

6.3 PERSONE DELL'ORGANIZZAZIONE

6.3.1 GESTIONE DELLE PERSONE

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

- formazione/aggiornamento professionale,

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 33 di 99

- valorizzazione delle competenze,
- trasparenza negli incarichi,
- coinvolgimento e motivazione,
- flessibilità del sistema dei ruoli e delle responsabilità,
- collaborazione e lavoro in team.

Le responsabilità sono così attribuite:

- la DS è responsabile della gestione delle risorse finanziarie e strumentali e ha autonomi poteri di direzione, coordinamento e valorizzazione delle risorse umane nel rispetto delle competenze degli organi collegiali;
- il Collegio Docenti approva il piano di formazione;
- il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile dell'attività amministrativa e del piano delle attività del personale ATA;
- I Responsabili organizzano le attività in collaborazione con la DS;
- I docenti sono responsabili dell'attività didattica di progetto curricolare ed extracurricolare;
- Il personale ATA amministrativo coadiuva il DSGA nel rispetto dei singoli profili professionali;
- Il personale ATA ausiliario è responsabile del servizio ad esso affidato.

Gli obiettivi individuati sono:

- tradurre gli obiettivi strategici e di processo dell'organizzazione stessa in obiettivi individuali di lavoro, e stabilire piani per il loro conseguimento;
- identificare i vincoli correlati con le loro prestazioni;
- assumere la titolarità e la responsabilità per la risoluzione dei problemi;

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 34 di 99

- valutare le prestazioni personali a fronte degli obiettivi di lavoro individuali;
- ricercare attivamente le opportunità per accrescere la propria competenza e la propria esperienza;
- promuovere il lavoro di gruppo ed incoraggiare la sinergia tra le persone;
- condividere le informazioni, le conoscenze e l'esperienza nell'ambito dell'organizzazione.

Gli indicatori relativi sono:

- Numero di progetti extracurricolari attivati;
- Numero di progetti portati a termine;
- Grado di coinvolgimento alunni
- Coerenza dell'attività curricolare con le indicazioni del MIUR
- Monitoraggio "scarti" tra programmazioni e relazioni finali dell'attività curricolare

6.3.2 COMPETENZA DELLE PERSONE

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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 35 di 99

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

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

- La DS è responsabile dell'individuazione del personale competente nelle diverse aree didattico-organizzative;
- le FF.SS. sono responsabili del personale che fa parte delle Commissioni e dei Referenti che gestiscono;
- i docenti sono responsabili degli alunni e delle attività didattiche loro affidati;
- il personale ATA è responsabile dei compiti per essi previsti.

Ad inizio anno scolastico lo Staff di Direzione e la Funzione strumentale n. 2 nonché la responsabile e le referenti per la Qualità, rilevano il divario tra competenze necessarie e competenze disponibili e predispongono un piano di formazione/aggiornamento del personale, in particolare per quanto attiene al Sistema di Gestione per la Qualità e alle metodologie didattiche innovative.

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

Il Piano di formazione/aggiornamento

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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 36 di 99

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

L'ampliamento delle competenze potrà riguardare i seguenti ambiti:

- conoscenze e competenze tecniche;
- conoscenze e competenze gestionali, organizzative, didattiche e normative;
- relazione e comunicazione;

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

- ✓ indagine sul gradimento;
- ✓ verifica delle conoscenze e delle abilità acquisite attraverso la somministrazione di questionari e l'elaborazione dei risultati in relazione ad obiettivi dati;

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

Le registrazioni riguardanti la formazione del personale vengono inserite nel fascicolo d'ufficio di ciascun lavoratore, su richiesta dello stesso lavoratore, e vengono conservate ed archiviate per garantire, in conformità alle normative vigenti, il rispetto della privacy nel trattamento della gestione dei dati.

Riferimento: PR 03 - Aggiornamento e formazione del personale

6.3.3 COINVOLGIMENTO E MOTIVAZIONE DELLE PERSONE

La Direzione del 48° C.D. di Napoli convoglia gli obiettivi di crescita individuali sugli obiettivi dell'organizzazione:

- individuando sotto-obiettivi strategici;

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 37 di 99

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

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

- la DS è responsabile dell'organizzazione e delle modalità generali di svolgimento di momenti di formazione e dell'eventuale individuazione del personale da formare o di eventuali soggetti formatori;
- il Collegio Docenti approva il piano di formazione;
- il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile della sua organizzazione finanziaria e del personale ATA coinvolto.

Gli obiettivi individuati sono:

- saper organizzare le persone;
- coinvolgere e motivare il personale della scuola.

Gli indicatori relativi sono:

- una corretta gestione delle risorse umane;
- un coinvolgimento diretto del personale in tutte le attività scolastiche

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 38 di 99

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

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

6.4 FORNITORI E PARTNER

6.4.1 GENERALITA'

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

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

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

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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 39 di 99

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

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

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

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

6.5 INFRASTRUTTURE

La Dirigente Scolastica, in collaborazione con il Responsabile della Sicurezza,

- ✓ si adopera affinché l'intero edificio scolastico, con gli annessi spazi interni ed esterni, siano mantenuti nel rispetto delle normative cogenti, pianificando interventi di manutenzione da parte dell'ente proprietario (Comune) e predisponendo adeguati piani di emergenza;

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 40 di 99

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

Allo scopo di mantenere il decoro degli ambienti di lavoro e le condizioni igieniche dei servizi, dei locali e degli spazi comuni, il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi:

- definisce opportuni turni di servizio per le pulizie e ne assicura l'operatività attraverso un chiaro, dettagliato ordine di servizio;
- predispone opportuni controlli e assicura al personale ausiliario una formazione di base sull'igiene e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

- La DS è responsabile della gestione e della sicurezza delle infrastrutture;
- il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile della pulizia e dell'igiene e della vigilanza dei locali;
- i docenti sono responsabili delle suppellettili e dei beni della scuola loro affidati durante le attività didattiche;
- il personale ATA ausiliario è responsabile dell'igiene e della vigilanza dei locali.

La gestione dei servizi tecnici è affidata a responsabili con adeguate competenze specifiche, che sorvegliano sullo stato di manutenzione, predispongono piani di accesso per tutte le classi, tengono costantemente sotto controllo le attrezzature, gli strumenti e le apparecchiature attraverso:

- identificazione inventariale;
- documentazione degli interventi di riparazione;
- verifiche dello stato di manutenzione;
- gestione e documentazione dei collaudi.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 41 di 99

6.6 AMBIENTE DI LAVORO

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

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

In relazione agli altri fattori determinanti la salute e il benessere:

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

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

6.7 CONOSCENZE, INFORMAZIONI E TECNOLOGIA GENERALITA'

6.7.1

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 42 di 99

L'alta Direzione promuove le azioni tese a "catturare" e rendere disponibili le conoscenze necessarie per sostenere il processo di miglioramento, dall'archiviazione dei documenti alla gestione delle informazioni. A tale scopo, favorisce l'uso della tecnologia dell'informazione e della comunicazione (ICT) - prestando attenzione agli aspetti relativi alla sicurezza e alla privacy - e considera tutti gli elementi di conoscenza presenti nell'organizzazione, comprese le esperienze delle persone e le competenze individuali sviluppate attraverso l'esperienza.

6.7.2 CONOSCENZE

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

Con riferimento alla conoscenza di tipo esplicito, codificata e formalizzata nell'ambito dell'organizzazione, incluso il patrimonio informativo dell'amministrazione, il sistema di archiviazione predisposto è in grado di supportare le esigenze di reperimento e riutilizzo da parte delle persone. Per quanto attiene alle conoscenze intrinsecamente connesse al funzionamento dei processi, in particolare alle cause di insuccesso, il team di lavoro sulla Qualità, seleziona e organizza i dati emergenti e crea un archivio elettronico di dati utili ai fini di una maggiore efficienza operativa e una migliore efficacia decisionale.

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

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

- la DS seleziona e promuove le conoscenze, le formalizza per iscritto, se necessario con propri atti, le invia al protocollo e le indirizza agli interessati;

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 43 di 99

- il Collegio Docenti adotta quelle più consone all'implementazione dell'Offerta Formativa;
- il DSGA è responsabile della diffusione presso il personale ATA;
- i Responsabili delle varie funzioni curano le comunicazioni relative ai loro ambiti in particolare anche mediante la richiesta di pubblicazione nel sito;
- i docenti sono tenuti a firmare le comunicazioni cartacee o prendere visione degli atti pubblicati nell'area riservata del sito istituzionale;
- il personale ATA amministrativo è responsabile del protocollo dei documenti, della circolazione e dell'archiviazione degli stessi;
- Il personale ATA ausiliario è responsabile della completa circolazione della documentazione cartacea.

Gli obiettivi individuati sono:

- Migliorare la circolazione delle informazioni;
- Favorire una comunicazione più completa sia interna tra le FFSS, Coordinatori d'Interclasse /Intersezione, docenti e personale ATA sia esterna con famiglie e le agenzie presenti sul territorio.

Gli indicatori relativi sono:

- Diminuzione del numero di reclami per informazioni non giunte
- Creazione di un archivio di percorsi didattici annuale on-line nel sito della Scuola

6.7.3 INFORMAZIONI

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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 44 di 99

informazioni (circolari, verbali, pubblicazione nel sito web della Scuola). La gestione dell'intero ciclo avviene nel rispetto della normativa esistente, sia per quanto riguarda l'acquisizione di dati sensibili, sia per quanto riguarda la corretta archiviazione.

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

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

I documenti relativi al Sistema di Gestione della Qualità sono registrati, archiviati e resi disponibili secondo le procedure di riferimento:

PR 02. - Gestione della documentazione didattica

PR 04 - Tenuta sotto controllo dei documenti

6.7.4 TECNOLOGIA

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

6.8 RISORSE NATURALI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 45 di 99

Il 48° C.D. di Napoli considera la sostenibilità ambientale delle proprie attività una priorità strategica a livello della propria mission formativa nei confronti del territorio e di tutte le Parti interessate.

Pianifica ed implementa:

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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ

Pagina 48 di 99

Capitolo 7

GESTIONE DEI PROCESSI

7.1 GENERALITÀ

7.2 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI

7.3 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ RELATIVE AI PROCESSI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>48° C. D. “<i>Madre Claudia Russo</i>” di Napoli Via delle Repubbliche Marinare, 301 80147 - NAPOLI e-mail: naee340004@istruzione.it PEC: naee340004@pec.istruzione.it SITO: www.quarantottesimo.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<h1>MANUALE DELLA QUALITA'</h1>		<p>Pagina 49 di 99</p>

7.1 GENERALITA'

Nel presente capitolo sono descritte le modalità con le quali il 48°C.D. gestisce i processi specifici e funzionali al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi individuati e identifica come area prioritaria ed orientante quella riguardante le azioni didattiche e formative.

Per garantire una gestione proattiva, orientata all'efficacia ed all'efficienza ed al miglioramento continuo, il 48°C.D. adotta un approccio per processi in ottica sistemica.

L'approccio per processi prevede le seguenti azioni:

- vengono individuate delle sequenze di attività (processi) finalizzate a realizzare specifici servizi (output), attraverso la trasformazione di elementi in ingresso (input); in particolare, vengono identificati i processi di realizzazione dei servizi finali rivolti agli utenti della scuola ed i processi ausiliari o trasversali, tipicamente rivolti al personale interno, comunque necessari per garantire la qualità progettata dei servizi finali e soddisfazione di tutte le Parti interessate(PI);
- vengono identificati i collegamenti tra i processi identificati;
- tali processi vengono descritti e regolati (quando occorre, attraverso apposite procedure o istruzioni), per garantirne un'adeguata efficacia, efficienza e qualità;
- viene attribuita una specifica responsabilità dell'efficacia, efficienza e qualità di ciascun passo del processo, ma anche dell'intero processo, a persone adeguatamente formate e qualificate;
- a tal fine, viene garantito, a cura del responsabile della qualità, un adeguato insieme di azioni programmate di verifica e di monitoraggio, anche tramite la misurazione di specifici “indicatori statistici”, e la comunicazione dei risultati a coloro che operano lungo il processo;
- vengono effettuate prontamente azioni di trattamento delle non conformità e di prevenzione eventualmente emerse da reclami, verifiche e monitoraggi “interni” e da verifiche ispettive “esterne” al processo, al fine di correggere gli errori e conseguire al meglio possibile gli obiettivi di qualità del processo;



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ

Pagina 50 di 99

- vengono attivate azioni di miglioramento - in particolare, ove reclami e/o monitoraggi "interni" ed "esterni" 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", effettuati competentemente e con il coinvolgimento di coloro che operano lungo il processo.

Per ottenere, mantenere e migliorare un'integrazione costante e coerente dei processi e la loro gestione unitaria il 48° C.D. di Napoli adotta un approccio sistemico alla gestione, che garantisce flessibilità e capacità di intervento mirata.

Nell'approccio sistemico alla gestione:

- I processi individuati sono messi in relazione fra loro, analizzandone la sequenzialità, l'interdipendenza e l'interazione.
- La rete di rapporti tra i processi è rappresentata da una mappa che ne evidenzia le relative interfacce.

Finalità principale della gestione sistemica è, per il 48° C.D., quella di aumentare la capacità di concentrare gli sforzi sul processo chiave, il rapporto insegnamento-apprendimento. L'approccio di gestione sistemica viene applicato a tutti i processi gestionali, sia principali e sia di supporto, proprio nell'ottica di focalizzazione sul processo chiave. Identificati i processi, l'individuazione delle modalità, delle responsabilità e dei ruoli vengono determinati nell'ambito del Collegio dei Docenti all'inizio dell'anno scolastico.

Le modalità di verifica e validazione dei risultati vengono individuate durante gli incontri dell'ambito relativo (Riunioni di Staff, Commissioni, Gruppo di Miglioramento, Consigli di interclasse/intersezione) nei quali vengono esaminati informazioni e dati relativi ai processi.

7.2 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI

Per costruire l'approccio sistemico per processi il 48° C.D. di Napoli ha intrapreso le seguenti azioni:

- Analisi del contesto;
- Analisi del trend delle iscrizioni, della frequenza e delle valutazioni finali;
- Analisi delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate;



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 51 di 99

MANUALE DELLA QUALITA'

- Identificazione ed esplicitazione delle finalità e degli obiettivi da conseguire in relazione alla legislazione italiana ed europea (requisiti cogenti);
- Analisi delle risorse umane, strumentali e finanziarie;
- Analisi delle opportunità di sviluppo e dei rischi correlati;
- Individuazione delle modalità di analisi, misurazione e monitoraggio;
- Analisi delle non conformità effettive e potenziali;
- Individuazione delle azioni correttive e preventive;
- Individuazione delle aree e delle azioni di miglioramento;
- Individuazione delle modalità di registrazione e di conservazione e fruibilità delle informazioni relative ad ogni processo .

Sulla base ed in relazione ai risultati di tali ricognizioni sono individuati e formalizzati i processi costitutivi del sistema, di cui viene verificata la congruenza e la coerenza con le politiche e le strategie a breve, medio e lungo termine del 48° C.D. di Napoli.

I processi individuati e formalizzati sono così schematizzati:

	Macroprocesso	processo
PROCESSI PRINCIPALI	PROGETTAZIONE E PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO	INDIVIDUAZIONE DEI BISOGNI DELLE PARTI INTERESSATE
		DECLINAZIONE DEGLI INPUT DELLA NORMATIVA ITALIANE ED EUROPEA
		STESURA DEL POF
		PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO
PROCESSI PRINCIPALI	EROGAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO	ALLOCAZIONE DELLE RISORSE
		IMPLEMENTAZIONE DELLE ATTIVITA' DI DIDATTICA CURRICOLARE, EXTRACURRICOLARE, ORIENTAMENTO
		MONITORAGGIO, MISURAZIONE E RIESAME DEGLI ESITI
PROCESSI DI SUPPORTO	GOVERNANCE DEL SISTEMA	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE
		AUTOVALUTAZIONE E VALUTAZIONE D'ISTITUTO



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 52 di 99

MANUALE DELLA QUALITÀ

		RIESAME E MIGLIORAMENTO
		RICERCA E SVILUPPO
ATTIVITA' AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA		REPERIMENTO ED ACQUISIZIONE DELLE RISORSE
		GESTIONE STUDENTI, PERSONALE E FORNITORI
		GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA
COMUNICAZIONE		COMUNICAZIONE INTERNA
		COMUNICAZIONE ESTERNA
		COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE
		GESTIONE RAPPORTI CON L'UTENZA

La seguente mappa rappresenta le interazioni fra i macroprocessi:

PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: OBIETTIVI E FINALITÀ

Nella presente Sezione sono descritte le modalità con le quali 48°C.D. gestisce in modo controllato le attività di progettazione e sviluppo dell'offerta formativa che portano alla formulazione del Piano di Offerta Formativa, al fine di:

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



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 53 di 99

PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: RESPONSABILITÀ

Le responsabilità relative alle attività descritte sono così suddivise:

- La Dirigente Scolastica ha la responsabilità di:
 - individuare la funzione strumentale coordinatore dell'attività di sviluppo del POF e i componenti del gruppo di lavoro sul progetto,
 - nominare i docenti Responsabili della definizione e dello sviluppo delle varie iniziative previste, che saranno i Gestori di processo,
 - verificare e valutare le singole iniziative e globalmente il POF,
 - relazionare al Collegio Docenti e al Consiglio d'Istituto relativamente ai contenuti del Progetto POF.
- Il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto hanno la responsabilità di riesaminare, approvare, valutare e validare ogni anno il POF.
- Il Gestore di processo POF ha la responsabilità di pianificare le attività di sviluppo per il progetto, coordinarne e documentarne le fasi di avanzamento e coordinare il gruppo di lavoro.
- Il gruppo di lavoro ha la responsabilità di definire i contenuti del progetto, avvalendosi della collaborazione dei docenti interessati e di riportare quanto definito nella Carta dei Servizi e nel documento descrittivo del POF.
- I docenti incaricati hanno la responsabilità di assicurare il regolare svolgimento dei progetti/iniziative secondo quanto pianificato.
- Tutti i docenti sono tenuti a conoscere le linee guida educative e formative che stanno alla base del POF ed a collaborare attivamente alla sua efficace implementazione.

PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: IMPLEMENTAZIONE

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>48° C. D. “<i>Madre Claudia Russo</i>” di Napoli Via delle Repubbliche Marinare, 301 80147 - NAPOLI e-mail: naee340004@istruzione.it PEC: naee340004@pec.istruzione.it SITO: www.quarantottesimo.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<h2>MANUALE DELLA QUALITA'</h2>		<p>Pagina 54 di 99</p>

La progettazione e lo sviluppo dell'offerta formativa presso il 48° C.D. di Napoli prevedono le seguenti fasi documentate:

- l'individuazione e l'assegnazione delle specifiche responsabilità incluse quelle di coordinamento;
- la pianificazione delle attività finalizzate alla definizione e allo sviluppo del POF;
- la definizione e l'analisi dei requisiti di base per lo sviluppo del progetto,
- la definizione degli obiettivi e delle linee guida del progetto, sulla base delle priorità strategiche individuate (vedi Capitolo 5 "Strategia e politica");
- la definizione e lo sviluppo delle singole iniziative/progetti sulla base degli obiettivi e delle linee guida;
- il riesame e la verifica delle iniziative/progetti singolarmente e nel loro insieme;
- la stesura dei contenuti del POF;
- il riesame e l'approvazione del POF,
- la validazione del progetto formativo;
- la gestione controllata delle modifiche al progetto formativo in itinere;
- l'analisi delle opportunità di miglioramento e di innovazione.

All'inizio di un nuovo anno scolastico, la dirigente scolastica designa i componenti del gruppo di lavoro "Progetto P.O.F." nonché il coordinatore responsabile del progetto, individuato dal Collegio dei Docenti.

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

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

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>48° C. D. “<i>Madre Claudia Russo</i>” di Napoli Via delle Repubbliche Marinare, 301 80147 - NAPOLI e-mail: naee340004@istruzione.it PEC: naee340004@pec.istruzione.it SITO: www.quarantottesimo.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p> <p>Pagina 55 di 99</p>
<h2>MANUALE DELLA QUALITA'</h2>		

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

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

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

- l'analisi del contesto;
- l'indagine sulle esigenze e le aspettative delle Parti Interessate pertinenti;
- le linee guida generali dei progetti curricolari ed extracurricolari degli anni precedenti;
- le schede di conclusione progetto e di valutazione relative alle varie attività svolte durante l'anno precedente
- le nuove proposte giunte da docenti, alunni, famiglie, personale ausiliario, aziende ed enti locali,
- i risultati delle indagini sulla soddisfazione delle parti interessate pertinenti
- le proposte di miglioramento e di innovazione scaturite dall'analisi delle prestazioni degli anni precedenti.

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

Tali proposte sono riesaminate dal Gruppo di lavoro presieduto dal Dirigente Scolastico; eventuali variazioni sono documentate al fine di pervenire ad articolare il Progetto POF in una serie di sottoprogetti e ad individuare le relative responsabilità e scadenze di sviluppo.

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

- responsabili;
- obiettivi e finalità del progetto;



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 56 di 99

- risultati attesi e prodotti da realizzare;
- durata e fasi del progetto;
- destinatari;
- linee metodologiche;
- durata e fasi del progetto;
- scheda finanziaria di previsione;
- risorse umane interne ed esterne i termini di competenze richieste;
- risorse infrastrutturali necessarie;

Inoltre, ciascun responsabile provvede a documentare quanto definito e ad eseguire:

- la verifica di quanto definito (per confronto ad esempio con altri precedenti progetti già realizzati);
- il riesame con il gruppo di lavoro per la valutazione del progetto / iniziativa in merito alla completezza dei contenuti e alla coerenza dello stesso con gli obiettivi generali e le linee guida stabilite per il P.O.F.;
- l'approvazione con la dirigente scolastica prima dell'inserimento dello specifico progetto / iniziativa nel documento finale.

Il documento finale, in forma di bozza, è sottoposto ad un ulteriore riesame da parte dei docenti che lo valutano e propongono eventuali suggerimenti e/o modifiche da apportare, fino alla stesura della versione definitiva da parte del gruppo di lavoro.

Infine, durante le rispettive sedute del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto, il POF è ulteriormente riesaminato e discusso fino ad arrivare alla sua approvazione (validazione rispetto ai requisiti di partenza e ai requisiti ministeriali).

In tal modo sono approvati, di conseguenza, tutti i progetti in esso contenuti e tutte le proposte coerenti con esso che potrebbero essere presentate durante l'anno scolastico alla dirigente scolastica e ai suoi collaboratori dagli stessi docenti, dal personale non docente, dagli alunni/studenti, dai genitori e da realtà istituzionali e del territorio.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>48° C. D. “<i>Madre Claudia Russo</i>” di Napoli Via delle Repubbliche Marinare, 301 80147 - NAPOLI e-mail: naee340004@istruzione.it PEC: naee340004@pec.istruzione.it SITO: www.quarantottesimo.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<h2>MANUALE DELLA QUALITÀ</h2>		<p>Pagina 57 di 99</p>

PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: VALIDAZIONE

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

- ✓ una prima fase di validazione è data dalla valutazione ed approvazione (validazione rispetto ai requisiti di partenza, ai requisiti ministeriali e agli obiettivi di qualità e di prestazione) del POF da parte del Collegio dei Docenti e dall'adozione del Consiglio d'Istituto; tale validazione è documentata tramite i verbali archiviati in Segreteria;
- ✓ il progetto è quindi validato in fase di realizzazione ed erogazione dell'offerta formativa tramite:
 - le valutazioni conclusive emesse e documentate dai docenti, dagli alunni e da tutte le altre parti interessate pertinenti, relativamente alle specifiche attività curricolari ed extracurricolari realizzate secondo quanto definito nel POF.
 - Nel caso di co-progettazione e cogestione di un'iniziativa con un soggetto/i esterno/i, le attività di valutazione e validazione sono effettuate sempre dalla scuola, in linea con quanto stabilito dalle procedure del Sistema Gestione Qualità e il monitoraggio, la verifica e l'analisi dei risultati conseguiti vengono realizzati e documentati secondo quanto descritto nel Capitolo 8 “Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame”.

PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: MODIFICHE

Eventuali modifiche alla progettazione e sviluppo dell'offerta formativa e quindi a quanto definito nel POF, ed in particolare ai singoli progetti/iniziative in esso contenuti, che si rendessero necessarie, sono valutate con la dirigente scolastica al fine di verificare che la loro attuazione assicuri comunque il rispetto degli obiettivi e delle linee guida del POF. Tutte le modifiche sono opportunamente documentate.



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ

Pagina 58 di 99

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

PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: OBIETTIVI E FINALITÀ

La presente sezione descrive le modalità con le quali il 48° C.D. di Napoli:

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

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

- alla Politica per la Qualità,
- agli obiettivi stabiliti,
- a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi,
- a quanto stabilito in fase di progettazione e sviluppo dell'offerta formativa nel apposito POF
- ai risultati di apprendimento fissati dallo standard d'istituto in relazione agli input della normativa nazionale ed europea. Il 48° C.D. di Napoli assume come riferimento dei risultati di apprendimento declinati in competenze gli Assi Culturali e le Competenze chiave dell'apprendimento (Raccomandazioni del Parlamento europeo, 2006 e 2008) e l'*European Qualification Framework* (EQF), nel livello riferito al proprio ordine e grado.



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ

Pagina 59 di 99

Il 48° C.D. di Napoli adotta, come strumento di monitoraggio dei processi e di verifica e validazione degli esiti, lo strumento "COMETA", software elaborato dal Polo Qualità di Napoli, in conformità con quanto previsto dall'adesione alla Rete M.U.S.A. per la legittimazione del proprio SGQ.

In linea con queste finalità il 48° C.D. di Napoli ha individuato i processi, principali e di supporto, che hanno diretta influenza sulla qualità dei servizi forniti ed ha codificato, in adeguate procedure documentate, i criteri e le modalità più idonee per garantire un efficace svolgimento degli stessi processi in condizioni controllate e nel rispetto delle normative ministeriali ed europee.

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

PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: RESPONSABILITÀ

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

- la Dirigente Scolastica è responsabile
 - dell'impostazione, dell'organizzazione e del controllo dell'attività didattica del 48° C.D. di Napoli, compito che attua attraverso il coinvolgimento del Collegio Docenti, del Gruppo di lavoro, dei Team di classe e dei singoli docenti attraverso le relative riunioni di pianificazione, coordinamento e valutazione dell'attività didattica;
 - della verifica del processo di valutazione complessiva affinché sia svolto in modo omogeneo per tutta la scuola;
- il Collegio Docenti è responsabile dell'impostazione generale dell'attività didattica in relazione alla definizione di obiettivi, descrittori, indicatori, criteri e strumenti di valutazione, standard



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 60 di 99

d'istituto; è responsabile della definizione delle linee guida del Piano di Offerta Formativa; è responsabile della valutazione e validazione del POF;

- i gruppi di insegnanti, divisi per aree disciplinari, sono responsabili di definire i criteri e gli strumenti di valutazione, gli obiettivi, i traguardi di prestazione in termini di competenza, i descrittori, gli indicatori, le proposte per gli standard d'Istituto, le linee guida e l'impostazione dell'attività didattica per ciascun ambito disciplinare;
- il Gruppo di lavoro è responsabile dell'attuazione operativa del POF attraverso il monitoraggio dei processi, condotto in relazione agli indicatori di prestazione individuati, allo standard d'Istituto e agli obiettivi di miglioramento;
- il Consiglio di Classe è responsabile:
 - dell'impostazione dell'attività didattica per la singola classe,
 - del coordinamento delle iniziative tra i docenti,
 - della verifica del corretto svolgimento dell'attività didattica sia a livello complessivo di classe che per ogni singolo alunno, individuando quando richiesto le opportune attività di recupero,
 - della decisione del giudizio in ogni disciplina e, nello scrutinio finale, della eventuale ammissione o non ammissione degli alunni alla classe successiva;
 - ciascun Docente ha la responsabilità di:
 - ✓ pianificare e svolgere in modo efficace l'attività didattica prevista dai programmi ministeriali, dal POF e secondo quanto definito nelle procedure del 48° C.D. di Napoli,
 - ✓ svolgere periodicamente la verifica sull'efficacia dell'attività svolta rispetto a quanto pianificato e ai traguardi di prestazione individuati, allo scopo di intraprendere le azioni necessarie,
 - ✓ realizzare le verifiche periodiche secondo le linee guida concordate all'interno del team di Classe,



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 61 di 99

MANUALE DELLA QUALITÀ

- ✓ formulare, per lo scrutinio finale, una proposta di giudizio coerente con i criteri di valutazione definiti nel POF,
 - ✓ riportare sul registro di classe e sul registro personale tutte le informazioni rilevanti per poter ricostruire l'attività svolta in ciascuna classe e le prestazioni dei singoli alunni nel corso dell'anno scolastico.
- il personale non docente ha il compito di garantire le condizioni necessarie relativamente ad adempimenti amministrativi, disponibilità dei materiali e delle attrezzature nonché loro funzionamento, pulizia e manutenzione delle strutture tali da assicurare il corretto svolgimento dell'attività didattica;
 - la Segreteria ha il compito di assicurare la preparazione e la distribuzione di tutti i registri e di tutti i sussidi necessari all'attività didattica.

PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI:

PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA

Sulla base delle direttive ministeriali, degli obiettivi generali e delle linee guida definite nel POF, la pianificazione dell'attività didattica prevede la definizione:

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

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

- nuclei fondanti,
- obiettivi e traguardi di competenze,
- trasversalità,
- indicatori e descrittori dei livelli minimi di prestazione,
- possibili tematiche per l'offerta facoltativa,
- metodi di insegnamento,



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ

Pagina 62 di 99

- scansioni temporali necessari per il raggiungimento degli obiettivi,

tenendo conto di:

- anno del corso,
- indicazioni ministeriali,
- esperienze precedenti,
- profili di entrata e di uscita per segmento e per classe,
- linee del Circolo.

Ancora, si definiscono i criteri di valutazione e il numero minimo e la tipologia di verifiche attraverso la definizione degli indicatori e descrittori dei livelli minimi di prestazione nell'ambito della normativa relativa all'ordine e al grado interessato (Indicazioni nazionali per il curriculum della scuola dell'infanzia e del primo ciclo d'istruzione 2012).

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

Successivamente, il team didattico di classe e/o di interclasse/intersezione, allo scopo di adattare quanto definito nelle riunioni per Dipartimento a ciascuna classe, partendo dalla valutazione, in particolare, di:

- casi critici;
- eventuali alunni diversamente abili;
- eventuali non ammissioni alla classe successiva;
- eventuali alunni provenienti da classi smembrate o altre scuole;
- risultati test d'ingresso e/o delle prime prove;
- altre note particolari (supplenze prolungate, etc.);

definisce, innanzitutto, nell'ambito delle competenze chiave dell'apprendimento, gli obiettivi trasversali (metodo di studio e capacità organizzativa, rispetto dei tempi di lavoro proposti, utilizzo

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>48° C. D. "Madre Claudia Russo" di Napoli Via delle Repubbliche Marinare, 301 80147 - NAPOLI e-mail: naee340004@istruzione.it PEC: naee340004@pec.istruzione.it SITO: www.quarantottesimo.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<h2>MANUALE DELLA QUALITÀ</h2>		<p>Pagina 63 di 99</p>

dei materiali e strutture, etc.) e i traguardi di competenza, tenendo conto della situazione di partenza della classe e dell'anno in corso.

Il Consiglio di classe/interclasse/intersezione procede, inoltre, a:

- riformulare o riconfermare gli obiettivi e i traguardi fissati nelle riunioni dipartimentali e nel Collegio dei docenti,
 - scegliere eventuali lavori congiunti tra discipline,
- assicurando il coordinamento tra gli insegnanti per evitare concentrazione eccessiva del carico di lavoro per gli alunni.

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

- i livelli di partenza della classe,
- gli obiettivi declinati in competenze e traguardi di prestazione previste dalle Indicazioni Nazionali 2012 e rielaborati dal Circolo,
- le modalità di recupero e/o sostegno,
- gli argomenti da affrontare e i loro contenuti,
- i metodi di insegnamento,
- il tipo di verifiche ed i relativi criteri di valutazione,
- le proposte di attività varie a completamento dell'attività didattica (quali ad es. visite guidate).

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

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



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 64 di 99

MANUALE DELLA QUALITÀ

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

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

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

Il 48° C.D. di Napoli, inoltre, allo scopo di valorizzare e sviluppare le capacità degli alunni promuove e gestisce numerose altre attività in orario sia curricolare che extracurricolare, finalizzate a consentire a tutti gli alunni di partecipare in modo attivo alla vita del 48° C.D. di Napoli stesso e ad arricchire il proprio bagaglio culturale e di competenze, ed i cui risultati concorrono alla valutazione finale.

Il regolare svolgimento di tutte le attività didattiche (curricolari ed extracurricolari), prevede, inoltre, l'applicazione delle modalità di controllo dell' alunno in ordine alla sua presenza all'interno del 48° C.D. di Napoli e relativamente a entrata/uscita dallo stesso, al fine di:

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

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

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

Il 48° C.D. di Napoli ha individuato e definito le modalità per il monitoraggio e il controllo dei processi ritenuti fondamentali per la qualità dei servizi forniti e dei risultati raggiunti, in termini di livelli di apprendimento e competenze acquisite dall'alunno, al fine di:



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 65 di 99

MANUALE DELLA QUALITA'

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

<i>Processo</i>	<i>Modalità di controllo e responsabilità</i>
Pianificazione dell'attività didattica	<p>I Piani di Lavoro di ciascun docente sono verificati dalla dirigente scolastica in relazione alla loro corrispondenza alle indicazioni ed ai programmi ministeriali, agli obiettivi definiti, alla coerenza della tempistica e dei supporti adottati. La registrazione del controllo è evidenziabile dal visto di approvazione della dirigente scolastica apposto sugli stessi Piani di Lavoro</p> <p>Periodicamente ciascun docente effettua la valutazione circa l'andamento ed il grado di attuazione rispetto a quanto pianificato.</p> <p>Al termine dell'anno scolastico, inoltre, ogni docente elabora una relazione finale nella quale documenta la verifica del raggiungimento degli obiettivi pianificati.</p>

Processo

Modalità di controllo e responsabilità



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 66 di 99

MANUALE DELLA QUALITA'

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

<p><i>Processo</i></p>	<p><i>Modalità di controllo e responsabilità</i></p>
<p>Realizzazione dell'attività didattica per le singole classi</p>	<p>La dirigente scolastica può, a campione e a sua discrezione, verificare periodicamente il corretto svolgimento dell'attività didattica secondo quanto definito nel Piano di Lavoro di ogni docente.</p>

<p><i>Processo</i></p>	<p><i>Modalità di controllo e responsabilità</i></p>
------------------------	--



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 67 di 99

MANUALE DELLA QUALITA'

<p>Realizzazione dell'attività didattica per il 48° C.D. di Napoli</p>	<p>La dirigente scolastica relaziona annualmente al Collegio Docenti sul controllo effettuato in merito al corretto svolgimento dell'attività didattica per l'intero Istituto in termini di obiettivi raggiunti, apprendimento alunni, efficacie ed efficienza dei metodi e degli strumenti adottati, rispondenza dell'agito al dichiarato. La registrazione dei controlli è rappresentata dalla relazione finale del Dirigente Scolastico, da quella del RQS e dal verbale del Collegio Docenti.</p>
--	---

<i>Processo</i>	<i>Modalità di controllo e responsabilità</i>
<p>Gestione delle valutazioni complessive</p>	<p>Ciascun docente effettua le verifiche di valutazione finale del livello di apprendimento e dei traguardi di competenza degli alunni, svolte a fine trimestre/quadrimestre e a fine anno scolastico.</p> <p>La Dirigente Scolastica, verificando ed approvando il Piano di Lavoro di ciascun docente, verifica la coerenza dei criteri e delle modalità di valutazione stabiliti dal docente con: quanto definito nella Carta dei Servizi, i criteri generali approvati dal Collegio Docenti con il P.O.F., i criteri di valutazione, gli obiettivi e le competenze da raggiungere concordate nelle riunioni di Dipartimento e le specifiche ministeriali.</p> <p>L'attestazione del controllo è evidenziata dalla firma apposta sul Piano di Lavoro da parte del Dirigente Scolastico.</p>



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 68 di 99

MANUALE DELLA QUALITA'

<i>Processo</i>	<i>Modalità di controllo e responsabilità</i>
Gestione delle valutazioni complessive	<p>Il corretto svolgimento delle attività di valutazione complessiva degli alunni è verificato dalla dirigente scolastica che partecipa direttamente, o tramite un suo delegato, a tutte le riunioni di scrutinio di fine periodo o di fine anno, allo scopo di assicurare l'adozione dei criteri riportati nel POF, e favorire una valutazione oggettiva ed equilibrata delle prestazioni di ogni alunno.</p> <p>La registrazione di tali controlli è documentata tramite il verbale del Consiglio di interclasse/intersezione riunito per le operazioni di scrutinio e il verbale del Collegio Docenti.</p> <p>La dirigente scolastica verifica i giudizi esposti a fine anno prima della loro pubblicazione.</p>

<i>Processo</i>	<i>Modalità di controllo e responsabilità</i>
Gestione Progetti e/o iniziative inerenti il POF	<p>Ciascun docente incaricato come gestore di processo della gestione dell'iniziativa / progetto deve verificare e relazionare sull'efficacia di quanto svolto e sulle opportunità di miglioramento ed innovazione emerse ed eventualmente implementate.</p> <p>Sulla base delle relazioni finali e di ulteriori eventuali controlli ritenuti opportuni, la dirigente scolastica relaziona annualmente al Collegio Docenti in merito al corretto svolgimento delle singole iniziative / progetti previsti dal POF.</p> <p>La registrazione di tali controlli è documentata dal verbale del Collegio Docenti</p>

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>48° C. D. “<i>Madre Claudia Russo</i>” di Napoli Via delle Repubbliche Marinare, 301 80147 - NAPOLI e-mail: naee340004@istruzione.it PEC: naee340004@pec.istruzione.it SITO: www.quarantottesimo.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p> <p>Pagina 69 di 99</p>
<h2>MANUALE DELLA QUALITÀ</h2>		

Il 48° C.D. di Napoli effettua, inoltre, il monitoraggio delle prestazioni complessive dei propri processi attraverso l'individuazione e il monitoraggio di opportuni indicatori in relazione agli indicatori chiave di prestazione (cfr. Capitolo 8 del presente Manuale) agli obiettivi di miglioramento definiti (cfr. Capitolo 9 del presente Manuale); gli indicatori stabilmente identificati sono:

- percentuale di successo/insuccesso scolastico;
- percentuale di dispersione scolastica;
- **andamento delle iscrizioni.**

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

Per rendere costante ed efficace in termini di informazioni funzionali al riallineamento ed al miglioramento dei processi il monitoraggio della loro gestione il 48° C.D. di Napoli individua degli indicatori di processo

- ✓ numero delle non conformità rilevate durante l'erogazione del processo
- ✓ Tasso di regolarità di frequenza/ servizio
- ✓ conformità dei prodotti alle specifiche ed ai requisiti
- ✓ redditività e prestazioni finanziarie

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

Il 48° C.D. di Napoli effettua inoltre monitoraggi rispetto ad indicatori di processo individuati annualmente in base al POF; verifica la rispondenza dei servizi offerti alle esigenze e alle aspettative delle Parti interessate, mediante la realizzazione di opportune indagini sulla loro soddisfazione, gestite secondo quanto definito nel capitolo 8 del presente Manuale.

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



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 70 di 99

MANUALE DELLA QUALITÀ

La verifica degli apprendimenti e dei traguardi di competenza raggiunti dall'alunno, parte integrante del processo di insegnamento / apprendimento, avviene secondo criteri e modalità stabilite, riesaminate ed approvate ogni anno e documentate nello stesso POF. Tali modalità e criteri, che comprendono la definizione di obiettivi, descrittori, indicatori e standard d'Istituto, sono formulati dalle Interclassi divise in ambiti disciplinari ed approvati dal Collegio dei Docenti all'inizio dell'anno scolastico. Alla fine di ogni anno scolastico, sulla base dei dati forniti dalla DS e registrati nelle relazioni finali della dirigente scolastica e del RQS, il Collegio dei docenti valuta i risultati in relazione allo standard d'Istituto ed agli obiettivi di miglioramento definiti nel POF e procede alla validazione del POF e delle attività svolte.

Per la misurazione delle proprie prestazioni il 48° C.D. di Napoli adotta, come strumento di monitoraggio dei processi e di verifica e validazione degli esiti, lo strumento "COMETA", software elaborato dal Polo Qualità di Napoli, in conformità con quanto previsto dall'adesione alla Rete M.U.S.A. per la legittimazione del proprio SGQ e ne verifica periodicamente l'aggiornamento.

PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

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

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

secondo i criteri / strumenti di seguito descritti:

- relazioni sull'andamento delle attività redatto del team di classe,
- verbale del Consiglio di Interclasse e intersezione Tecnica
- Test di ingresso e Verifiche di fine quadrimestre

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



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 71 di 99

MANUALE DELLA QUALITA'

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

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

L'attività svolta giornalmente (argomenti trattati, compiti in classe, verifiche sull'apprendimento effettuate, compiti a casa assegnati e quant'altro rilevante per l'iter scolastico) è puntualmente riportata sul registro di classe da ciascun docente e registrata, inoltre, sul registro personale di ogni docente, insieme ad eventuali note ed informazioni relative all'andamento della classe o sezione e alle prestazioni di ogni alunno. Copia di tutta la documentazione relativa all'attività rivolta agli alunni (testi dei compiti in classe assegnati, circolari interne) è conservata allo scopo di poter ricostruire in qualunque momento l'iter e le modalità di svolgimento dell'attività didattica svolta in ciascuna classe o sezione. Alla fine di ogni anno scolastico tutta la documentazione relativa alla classe o sezione è archiviata e conservata presso la Segreteria didattica secondo i termini previsti dalla normativa ministeriale. La documentazione viene archiviata nel Fascicolo Personale dell'alunno, dove viene conservata per tutta la durata della sua permanenza nel 48° C.D. di Napoli, per essere trasmessa, a conclusione del percorso formativo, al successivo grado di istruzione.

PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: PROPRIETA' DELLE PARTI INTERESSATE

Il 48° C.D. di Napoli identifica, verifica, protegge e salvaguarda le proprietà delle parti interessate messe a disposizione per essere utilizzate dalla comunità scolastica, in particolare le quote delle iscrizioni, delle gite, delle assicurazioni che vengono amministrare secondo il regolamento di contabilità. Nel caso in cui il 48° C.D. di Napoli si trovi ad utilizzare documenti di proprietà dell'utente, questi saranno identificati, immagazzinati e, nel caso di danneggiamenti o perdite, sarà data immediata comunicazione all'utente.

PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: VALIDAZIONE



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 72 di 99

MANUALE DELLA QUALITA'

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

Obiettivo di tale validazione è valutare:

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

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

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

La pianificazione, gestione ed erogazione del miglioramento continuo, identificato dal 48° C.D. di Napoli come fattore strategico per il conseguimento del successo durevole, è esposta nel Capitolo 9 del presente Manuale.

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

ATTIVITA'/PROCESSO	GESTORE
Progettazione POF	Funzione Strumentale responsabile
Erogazione POF	D.S., Gruppo progetto
Progetti extracurricolari	Responsabili di progetto
Controllo e verifica dei processi	D.S., Gruppo progetto
Monitoraggio, analisi e riesame	
Validazione delle attività	
Piano di Miglioramento	RQ



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 73 di 99

MANUALE DELLA QUALITA'

Servizi amministrativi	D.S.G.A., Gruppo progetto
Comunicazione	D.S., Gruppo progetto
Apprendimento	D.S., Gruppo progetto
Innovazione	Responsabili di progetto

I Gestori di processo (singolarmente o come gruppo):

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

7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto

Sulla base delle esigenze percepite, il 48° C.D. definisce il Piano dell'offerta formativa (di seguito POF), specificando le finalità perseguite dal Circolo nel suo insieme, le attività formative curricolari ed extracurricolari da erogare, i servizi forniti agli studenti ed alle loro famiglie ed al personale interno. Il Circolo, quindi, pianifica e sviluppa i processi relativi alla realizzazione del servizio formativo, al fine di ottenere un prodotto conforme alle esigenze dei clienti e coerente con i requisiti definiti dal Sistema di Gestione. A tal fine il 48°C.D. definisce:

- gli obiettivi per la qualità,
- i processi di insegnamento e apprendimento,
- le attività di verifica specifiche del servizio formativo, verifica e validazione ,monitoraggio specifiche del servizio formativo,
- le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi di realizzazione e il prodotto risultante soddisfino i requisiti.



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 74 di 99

7.2 Processi relativi ai clienti

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al Prodotto

In via preliminare, al momento della definizione dell'offerta formativa, il Circolo individua e stabilisce, con apposito monitoraggio, le aspettative dei clienti: degli studenti, dei genitori, del Territorio nonché le osservazioni espresse dai docenti.

I requisiti rilevati dai clienti nei questionari, sono riesaminati dalla Direzione in modo da essere inserite nel Pof dell'anno successivo. L'offerta formativa del 48° C.D. di Napoli viene definita, successivamente, dal Collegio dei Docenti e documentata nel Piano dell'Offerta Formativa, tenendo conto delle esigenze espresse dal curriculum locale e dalle attività extracurricolari. La Direzione provvede ad un riesame del servizio offerto, secondo quanto indicato dal cap. 5. Il POF, pubblicato nel sito della scuola, rappresenta, formalmente un impegno stipulato con l'utenza al fine di definire in maniera chiara e assoluta gli aspetti inerenti l'attività formativa del Circolo.

7.2.2 Riesame e requisiti relativi al Prodotto

Ogni anno il Collegio dei Docenti aggiorna il POF per l'anno seguente. I documenti di registrazione inerenti la predisposizione dell'offerta sono quindi costituiti dai relativi verbali del Collegio dei docenti.

Il Circolo, inoltre, prende in considerazione il riesame dei requisiti del servizio richiesto sia in fase di contatto informativo con la famiglia sia in fase di iscrizione dell'alunno. Nel caso del contatto informativo, le richieste di informazione vengono valutate per individuare le reali esigenze dello studente, della famiglia e del territorio, per valutare le esigenze con la capacità del 48° C.D. di Napoli di soddisfarle e formalizzare le esigenze in un Piano dell'Offerta Formativa.

Nel caso dell'Iscrizione, la Direzione, nel riesame, ha la responsabilità di verificare che per tutte le domande pervenute sia stato accettato il Progetto educativo e la completezza della documentazione presentata.

7.2.3 Comunicazione con il cliente



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 75 di 99

Il Circolo stabilisce con i clienti modalità di comunicazione tempestive ed efficaci, in merito a POF, valutazioni in itinere, trimestrali e finali, avvalendosi di strumenti quali affissione all'albo della scuola, Customer Satisfaction e utilizzo del sito web della scuola. Il Circolo esamina e dà riscontro alle informazioni di ritorno dei clienti, compresi i reclami.

7.3 RESPONSABILITA' ED AUTORITA' RELATIVE AI PROCESSI

7.3 RESPONSABILITA' ED AUTORITA' RELATIVE AI PROCESSI

Il 48° C.D. si è dotato di una organizzazione che tenga conto della sua dinamicità e che sia strutturata per future esigenze.

Le varie attività svolte nell'Istituto sono state pertanto suddivise tra i vari collaboratori attraverso l'assegnazione di precisi compiti.

L'organizzazione dell'Istituto è descritta mediante un **Organigramma funzionale** dove sono definite le varie competenze e responsabilità di chi opera nella struttura e che in modo diretto o indiretto hanno influenza sulla Qualità, precisando i reciproci rapporti di dipendenza.

In particolare sono state prese in considerazione le seguenti funzioni:

- ❖ Direttiva
- ❖ Docente
- ❖ Non docente

Che collaborano e interagiscono con gli Organi Collegiali:

- Consiglio d'Istituto
- Giunta
- Collegio docenti
- Consiglio di classe
- Commissioni

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



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ

Pagina 76 di 99

Attraverso **Lettere d'incarico**, destinate ai singoli collaboratori, sono assegnate dalla Direzione **Responsabilità e Autorità**. Annualmente la Direzione verifica l'attualità di tutti i Mansionari e apporta le variazioni che ritiene più opportune in funzione delle modifiche organizzative o funzionali che si dovessero rendere necessarie per garantire la soddisfazione dei clienti/Parti Interessate, in armonia con gli obiettivi fissati nel Piano della Qualità.

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

- i doveri e le autorità assegnati ad ogni collaboratore,
- le autorizzazioni a prendere decisioni relative ad azioni correttive,
- i rapporti e le responsabilità fra differenti persone,
- la comunicazione tra i vari collaboratori,
- il modo come viene assicurato l'addestramento e la formazione del personale,
- la documentazione delle misure di controllo della qualità,
- gli indicatori di qualità.

Le **linee guida** di quanto sopra descritto sono definite nel Manuale della Qualità, nelle Procedure Operative, nelle Istruzioni, nell'Organigramma funzionale e nella Matrice della responsabilità. Tutte queste regole sono create per facilitare il lavoro dei collaboratori al fine di evitare confusione e possibili attriti fra le differenti Unità Funzionali nello svolgimento delle proprie attività.

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

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

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

MANSIONI E COMPITI

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>48° C. D. "Madre Claudia Russo" di Napoli Via delle Repubbliche Marinare, 301 80147 - NAPOLI e-mail: naee340004@istruzione.it PEC: naee340004@pec.istruzione.it SITO: www.quarantottesimo.it</p>	 <p>Polo Qualità di Napoli</p>
<h2>MANUALE DELLA QUALITÀ'</h2>		<p>Pagina 77 di 99</p>

Si rinvia al paragrafo 5.3

RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE.

A questo scopo la Direzione del 48° C.D. ha conferito al Responsabile Sistema Qualità il preciso mandato per raggiungere i seguenti obiettivi:

- ✓ Dare continuità alla missione, politiche di qualità e obiettivi generali,
- ✓ Garantire il mantenimento degli standard qualitativi per il servizio fornito e tendere al loro miglioramento,
- ✓ Offrire un servizio conforme ai requisiti di legge e regolamenti nazionali,
- ✓ Monitorare con indicatori gli obiettivi della qualità,
- ✓ Attenersi ai principi di efficienza, efficacia ed economicità di gestione,
- ✓ Rispettare i criteri di tutela dell'ambiente, del posto di lavoro, dell'integrità dell'individuo,
- ✓ Conformare il Sistema di Gestione per la Qualità al modello contenuto nella norma di riferimento UNI EN ISO 9004:20009,
- ✓ Conformare il Sistema di Gestione per la Qualità alla normativa Regionale,
- ✓ Controllare il livello di Customer Satisfaction,
- ✓ Predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica del Manuale della Qualità,
- ✓ Predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica delle Procedure Operative,
- ✓ Coordinare le verifiche ispettive interne ed esterne del Sistema di Gestione per la Qualità,
- ✓ Elaborare le statistiche per la qualità,
- ✓ Monitorare con indicatori tutti i processi definiti nel sistema,
- ✓ Promuovere la consapevolezza dei requisiti dello studente in tutto l'Istituto.

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

- **DICHIARAZIONE DI AUTORITÀ.**



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



48° C. D. “*Madre Claudia Russo*”
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 78 di 99

MANUALE DELLA QUALITA'

La Direzione del 48°C.D. delega al Responsabile Sistema Qualità, in qualità di Rappresentante della Direzione, la responsabilità di promuovere e verificare, presso tutte le funzioni dell'Istituto, le attività che influenzano la qualità dei servizi erogati.

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

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

- ▲ prevenire gli episodi di non qualità di sistema,
- ▲ evidenziare i problemi relativi alla qualità del servizio, processo o sistema,
- ▲ proporre e avviare le azioni necessarie alla soluzione dei problemi individuati,
- ▲ verificare l'attuazione delle azioni intraprese presso le funzioni del Circolo,
- ▲ valutare l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità in ogni momento,
- ▲ promuovere e valutare l'efficacia dei programmi di miglioramento della qualità

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

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

Allegati: ORGANIGRAMMA E MANSIONARIO/FUNZIONIGRAMMA



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 79 di 99

MANUALE DELLA QUALITA'

CAPITOLO 8

MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E RIESAME

8.1 GENERALITA'

8.2 MONITORAGGIO

8.3 MISURAZIONE

8.3.1 GENERALITA'

8.3.2 INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE

8.3.3 AUDIT INTERNO

8.3.4 AUTOVALUTAZIONE

8.3.5 BENCHMARKING

8.4 ANALISI

8.5 RIESAME DELLE INFORMAZIONI PROVENIENTI DA MONITORAGGIO, MISURAZIONE ED ANALISI

PR 06 -Verifiche Ispettive

PR 05- Azioni correttive e preventive.

PR 07 - Gestione delle non conformità.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

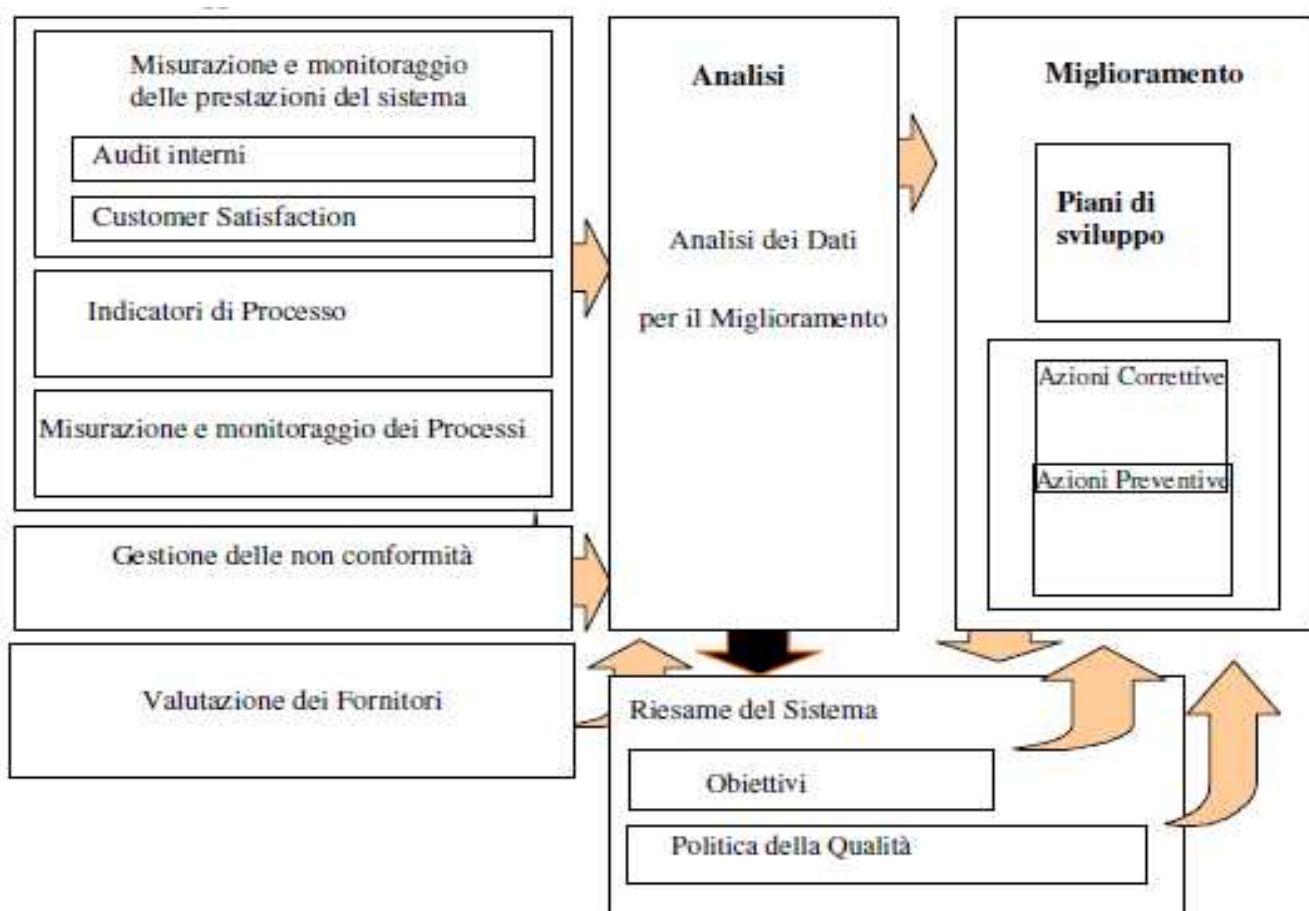
Pagina 80 di 99

MANUALE DELLA QUALITA'

8.1 GENERALITA'

L'Istituto ha definito e pianificato attività di autoanalisi e autovalutazione supportate da un sistema di monitoraggio, misurazione, analisi e riesame che consente di identificare opportunità di miglioramento, stabilire le priorità per il miglioramento e i relativi piani d'azione.

Lo schema generale del processo è schematizzabile come segue.



8.2 MONITORAGGIO

L'Istituto usa come strumento di monitoraggio delle prestazioni il software COMETA, elaborato dal POLO QUALITA' Napoli, i cui risultati vengono trasmessi



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 81 di 99

MANUALE DELLA QUALITÀ'

all'Ufficio Scolastico Regionale della Campania per la determinazione degli standard provinciali e regionali, e che è strumento condiviso per la legittimazione da tutte le scuole della RETE MUSA.

Tale strumento è integrato con quelli specifici del modello di autovalutazione CAF.

In relazione ai principali processi ha predisposto, in collaborazione con i responsabili di processo, momenti di raccolta, elaborazione, diffusione e analisi d'informazioni e dati che costituiscono la fonte dalla quale cogliere e attivare le opportunità di miglioramento.

I dati e le informazioni raccolti vengono organizzati ed elaborati mediante idonei strumenti statistici e rappresentati in forma grafica (istogrammi e linee di tendenza) al fine di garantire l'individuazione, l'applicazione e la verifica di eventuali interventi correttivi, classificabili come:

- ⇒ azioni correttive
- ⇒ azioni preventive
- ⇒ piani di miglioramento

in funzione dell'arco temporale di attuazione e della tipologia di cause che ne hanno richiesto l'attivazione.

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

- La DS indica le linee guida del Piano di monitoraggio e analisi. Pianifica ed autorizza le attività di monitoraggio della soddisfazione delle Parti Interessate, designa i docenti responsabili della realizzazione dell'indagine e tiene informati gli Organi Collegiali interni sui risultati delle indagini.
- Il Responsabile della Qualità informa e mantiene aggiornata la Dirigente Scolastica sull'andamento delle performance del servizio e sullo stato di attuazione delle azioni correttive e dei piani di miglioramento, coordina la sintesi e la diffusione dei dati raccolti relazionando in sede di Riesame di direzione. Sentita la DS, individua, programma e gestisce le verifiche ispettive interne e le opportune azioni correttive e preventive, di concerto con lo Staff di direzione e il Gruppo di miglioramento stendendo sia la proposta del piano di monitoraggio sia successivamente la relazione sui risultati del monitoraggio stesso.



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 82 di 99

MANUALE DELLA QUALITÀ'

- il Collegio Docenti delibera sul Piano del monitoraggio e gestisce il feedback.
- i docenti incaricati delle indagini di soddisfazione di alunni e famiglie hanno il compito di curare l'organizzazione delle rilevazioni, di seguirne l'implementazione e di elaborare i dati risultanti dall'indagine da sottoporre all'attenzione della Dirigente Scolastica e del Collegio dei Docenti.
- I docenti segnalano tutte le non conformità rilevate durante lo svolgimento delle sue funzioni e collaborano attivamente alla loro risoluzione nonché portano a termine le azioni correttive o preventive assegnategli secondo i tempi e le modalità concordate.

La raccolta dei dati riguarda sia lo sviluppo dei processi di erogazione del servizio che i risultati finali degli stessi e viene effettuata mediante l'impiego degli opportuni sistemi di rilevazione con periodicità differenziata a seconda degli obiettivi che con ciascun monitoraggio ci si prefigge.

Le eventuali non conformità rilevate vengono trattate secondo specifiche modalità definite nella **PR 07- Gestione delle non conformità.**

La misura della soddisfazione dei clienti interni ed esterni è effettuata con varie azioni di monitoraggio che vanno dai periodici incontri scuola - famiglie ai questionari sul livello di soddisfazione delle varie parti interessate su aspetti salienti della realizzazione del servizio.

Per alcune attività e progetti sono stati predisposti gli strumenti per una valutazione settoriale della qualità del servizio offerto. Tali informazioni comprendono:

- ⇒ la misura di specifici dati in ingresso e in uscita,
- ⇒ le risposte fornite da un campione di utenti (alunni, famiglie, docenti, personale ausiliario, etc.) in merito alla percezione della qualità del servizio erogato,
- ⇒ i reclami e le osservazioni del Cliente in merito al servizio erogato.

Le informazioni di ritorno vengono analizzate ai vari livelli della struttura organizzativa. La Direzione, annualmente, misura e valuta anche i dati che provengono da :

- ⇒ osservazioni e comunicazioni dirette di docenti, non docenti, alunni e genitori
- ⇒ riunioni del Consiglio d'istituto
- ⇒ rapporti di audit interni



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 83 di 99

MANUALE DELLA QUALITA'

I criteri, l'estensione, la frequenza e le modalità degli audit vengono stabiliti dal gruppo di miglioramento, tenendo conto dello stato, dell'importanza delle aree oggetto di verifica, della complessità dei processi e dei risultati dei precedenti.

Le modalità di pianificazione, esecuzione e documentazione degli audit interni del SGQ sono definite nella procedura **PR 06- Verifiche Ispettive**.

Le modalità di gestione delle azioni Correttive e Preventive sono descritte nella **PR 05 Azioni correttive e preventive**.

Per quanto attiene al monitoraggio degli esiti formativi, la natura immateriale del servizio formativo comporta che lo scostamento dai requisiti non sempre sia immediatamente recuperabile ed è quindi necessario effettuare un controllo periodico sul servizio erogato per attuare azioni correttive in itinere. La verifica della progressiva acquisizione degli obiettivi si svolge quindi in fase di attuazione del processo didattico/ formativo con le seguenti modalità:

- ⇒ Il controllo sugli apprendimenti degli alunni in relazione agli obiettivi definiti viene effettuato dal CdC ogni volta che si riunisce. Si procede alla rilevazione delle valutazioni delle singole discipline e alla formulazione di una valutazione generale della classe. Quando viene riscontrata una difformità tra i risultati attesi e quelli ottenuti, il CdC ovvero il team didattico elabora una strategia di intervento per rendere più efficace il percorso formativo.
- ⇒ Le informazioni, raccolte dal Coordinatore del Consiglio di Interclasse e intersezione, sono registrati a verbale in modo che si possa procedere alla comparazione tra classi parallele.
- ⇒ In caso di scostamento dagli obiettivi pianificati vengono adottate opportune azioni correttive ai piani o programmi e interventi di recupero

8.3 MISURAZIONE

8.3.1 GENERALITA'

L'alta direzione valuta i progressi verso il raggiungimento dei risultati pianificati, a fronte della mission, della vision, delle politiche, delle strategie e degli obiettivi, a tutti i livelli e nell'ambito di tutti i pertinenti processi e funzioni dell'organizzazione. A tale scopo viene applicato un processo di



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 84 di 99

MANUALE DELLA QUALITÀ'

misurazione di appropriati indicatori chiave di prestazione, che consentono di pianificare gli obiettivi di miglioramento, in termini di incremento positivo nel tempo dei relativi parametri.

8.3.2 INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE

I fattori che rientrano nell'ambito del controllo dell'organizzazione e che sono critici ai fini del suo successo durevole sono sottoposti a misurazione di prestazione ed identificati come indicatori chiave di prestazione (KPI – Key Performance Indicators). L'alta direzione seleziona KPI appropriati alla natura e alla dimensione della Scuola e ai suoi prodotti, processi ed attività, come base per assumere decisioni strategiche, quali la dislocazione degli obiettivi ai diversi livelli dell'organizzazione, funzionali al conseguimento di obiettivi generali di miglioramento di lungo termine.

Nel definire gli KPI, l'alta direzione tiene conto:

- delle esigenze e delle aspettative dei clienti e delle altre parti interessate;
- dell'importanza, per l'organizzazione, dei singoli prodotti, sia nel presente sia nel futuro;
- dell'efficacia ed efficienza dei processi;
- dell'utilizzo efficace ed efficiente delle risorse;
- dei requisiti cogenti, ove applicabili.

8.3.3 AUDIT INTERNO

Gli audit interni sono uno strumento efficace per determinare i livelli di conformità del sistema di gestione dell'organizzazione rispetto a criteri stabiliti e forniscono preziose informazioni per interpretare, analizzare e migliorare in continuo le prestazioni dell'organizzazione. Gli audit sono condotti da persone non coinvolte nell'attività esaminata, allo scopo di ottenere un'opinione indipendente su ciò che è in atto, da parte di personale competente, in accordo con un piano di audit.

L'attività è condotta allo scopo di identificare precocemente problemi e/o rischi derivanti da non conformità, così come per monitorare l'efficacia di eventuali azioni correttive messe in atto, da cui l'organizzazione può trarre informazioni sulla capacità di conseguire obiettivi.



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 85 di 99

MANUALE DELLA QUALITÀ

Gli elementi in uscita degli audit interni costituiscono un'utile fonte di informazioni per:

- ⇒ affrontare problemi e non conformità;
- ⇒ effettuare benchmarking;
- ⇒ promuovere buone prassi all'interno dell'organizzazione;
- ⇒ migliorare la comprensione delle interazioni tra i processi.

I risultati degli audit interni sono presentati sotto forma di rapporti contenenti informazioni relative alla conformità rispetto ai criteri stabiliti, alle non conformità ed alle opportunità di miglioramento e sono un elemento in ingresso essenziale per i riesami di direzione. L'alta direzione assume i rapporti di audit interno, allo scopo di dare una tempestiva risposta ai problemi emergenti, anticipare future necessità di risorse, incluse le competenze, ridefinire/confermare gli obiettivi a medio e lungo termine pianificati.

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

- La DS approva il piano annuale degli audit interni , nomina uno o più auditor interni.
- Il RGQ stende il piano annuale degli audit interni e coordina il processo di gestione di audit interni, in sede di riesame della direzione riesamina e aggiorna il piano annuale degli audit interni ed eventualmente provvede alla comunicazione agli interessati delle variazioni apportate. Provvede , inoltre , all'analisi e archiviazione dei singoli piani di audit attraverso dei specifici Report.
- Auditor Interni conducono gli audit, per i quali programmano una check list (o piano dell'audit), concordato con RGQ, nel quale vengono formulate i quesiti in modo da verificare gli obiettivi e scopo dell'azione.

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

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



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 86 di 99

MANUALE DELLA QUALITÀ

8.3.4 AUTOVALUTAZIONE

L'autovalutazione è un riesame completo (check up) e sistematico delle attività dell'organizzazione finalizzato a determinare i punti di forza e di debolezza sia per quanto attiene alle sue prestazioni complessive che a livello dei singoli processi.

Viene effettuata a fine anno scolastico dal RQ, che a tale scopo utilizza gli strumenti di analisi e di confronto con gli standard provinciali e regionali forniti dal Polo Qualità di Napoli (software Cometa) e questionari di customer satisfaction rivolti alle principali parti interessate (alunni, genitori, personale interno), integrando i predetti strumenti con quelli specifici del modello di autovalutazione CAF.

I risultati, comunicati alle pertinenti parti interessate, integrati dai rapporti di audit e dagli eventuali reclami e/o richieste pervenuti, consentono:

- ✓ di condividere la comprensione dei processi,
- ✓ di riconoscere le migliori prassi,
- ✓ di identificare opportunità di miglioramento,
- ✓ di stabilire le priorità,
- ✓ allineare i propri obiettivi con le necessità e le aspettative di tutte le parti interessate
- ✓ guidare l'organizzazione verso il successo durevole.

8.3.5 BENCHMARKING

Il benchmarking è una metodologia di misurazione e di analisi utilizzata per ricercare le migliori prassi all'interno ed all'esterno di un sistema, con lo scopo di migliorare le sue prestazioni. Il benchmarking può essere applicato a strategie e politiche, attività, processi, prodotti e strutture organizzative.

Esistono vari tipi di benchmarking, quali:

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



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 87 di 99

MANUALE DELLA QUALITA'

Il successo del benchmarking dipende da fattori quali:

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

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

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

8.4 ANALISI

L'alta direzione analizza le informazioni raccolte dal monitoraggio, identifica rischi ed opportunità, ne valuta l'impatto sulla politica e sulla strategia adottata e predispone piani per la loro gestione.

L'analisi delle informazioni raccolte consente di assumere decisioni basate su dati di fatto, relativamente ad aspetti di strategia e di politica quali:

- ⇒ le modifiche potenziali nelle esigenze e nelle aspettative delle parti interessate, nel lungo periodo;



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare, 301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

Pagina 88 di 99

MANUALE DELLA QUALITÀ'

- ⇒ i prodotti e le attività esistenti che al momento forniscono il massimo valore aggiunto per le sue parti interessate;
- ⇒ i nuovi prodotti e processi necessari a soddisfare le mutevoli esigenze ed aspettative delle sue parti interessate;
- ⇒ l'evoluzione della domanda per i prodotti dell'organizzazione, nel lungo periodo;
- ⇒ l'influenza delle tecnologie emergenti sull'organizzazione;
- ⇒ le nuove competenze che potrebbero essere necessarie;
- ⇒ le modifiche che si possono prevedere nei requisiti cogenti, o nei mercati del lavoro e nelle altre risorse, che potrebbero influire sull'organizzazione.

8.5 RIESAME DELLE INFORMAZIONI PROVENIENTI DA MONITORAGGIO, MISURAZIONE E ANALISI

In accordo con la politica e la strategia dichiarata, la Direzione utilizza tutte le informazioni disponibili per sostenere il processo decisionale e guidare l'organizzazione verso il successo durevole.

La gestione delle informazioni oggetto del riesame complessivo è affidata al team di lavoro per la Qualità.

Ad intervalli pianificati e periodici (in situazioni ordinarie almeno una volta all'anno) la Direzione effettua il riesame dei dati provenienti da monitoraggio, misurazioni e analisi, allo scopo di valutare le attività di miglioramento intraprese, compresi gli aspetti di adattabilità, reattività e flessibilità, attraverso i risultati conseguiti ed evidenziare le linee di tendenze rispetto agli obiettivi di sviluppo pianificati.

Sulla base delle informazioni acquisite conferma/rivede gli obiettivi a medio e lungo termine stabiliti e i relativi piani di miglioramento, considerando le opportunità di innovazione e apprendimento.

Si rinvia alla procedura PR 00 Riesame di Direzione.



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 89 di 129

CAPITOLO 9

MIGLIORAMENTO, INNOVAZIONE ED APPRENDIMENTO

9.1 GENERALITA'

9.2 MIGLIORAMENTO

9.3 INNOVAZIONE

9.3.1 GENERALITA'

9.3.2 APPLICAZIONE

9.3.3 TEMPISTICA

9.3.4. PROCESSO

9.3.5 RISCHI

9.4 APPRENDIMENTO

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Gestione Qualità Referenti del Progetto Qualità	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Angela Mormone, Maria Giugliano, Ornella Fabrizio	prof.ssa Rosa Seccia	dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 90 di 129

9.1 GENERALITA'

Nel presente capitolo sono definite le modalità e le procedure identificate dal 48° C.D. di Napoli per ottenere il successo durevole attraverso un costante e strutturato processo di miglioramento continuo dell'organizzazione e attraverso l'ideazione e l'implementazione di progetti, attività e prassi innovative, coinvolgendo in modo attivo e condiviso tutte le parti interessate, in linea con quanto indicato dalla Norma UNI EN ISO 9004:2009.

Questa finalità è ottenuta attraverso:

- Il monitoraggio dei processi e raccolta dati sulle performance del 48° C.D. di Napoli rapportati ad indicatori chiave , precedentemente individuati;
- la condivisione dei dati ricevuti con tutte le parti interessate;
- la formulazione condivisa di piani di miglioramento, innovazione, apprendimento;
- il coinvolgimento attivo e l'assunzione di responsabilità di tutte le parti interessate mediante la comunicazione e la condivisione delle azioni di miglioramento, d'innovazione e apprendimento con le parti interessate.

Il miglioramento e l'innovazione possono essere applicati a:

- ✓ prodotti;
- ✓ processi e relative interfacce;
- ✓ strutture organizzative;
- ✓ sistema di gestione;
- ✓ aspetti umani e cultura;
- ✓ infrastrutture, ambiente di lavoro e tecnologia;
- ✓ relazioni con le pertinenti parti interessate.



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 91 di 129

9.2 MIGLIORAMENTO

L'ideazione, la progettazione, la stesura, l'implementazione, la verifica e la valutazione dei risultati del Piano di Miglioramento sono le fasi attraverso cui il processo di miglioramento viene attuato nel 48° C.D. di Napoli.

Si elencano i responsabili coinvolti nella stesura del Piano di Miglioramento:

Dirigente scolastica:

- individua gli obiettivi di miglioramento in base alle priorità dettate dalle scelte strategiche fatte nell'ambito della definizione della politica della qualità tenendo conto delle emergenze organizzative, formative e didattiche che discendono dalla normativa vigente e dall'analisi dei bisogni dei portatori d'interesse; tali obiettivi vanno rapportati agli Indicatori chiave di prestazione prescelti;

- incoraggia e facilita i processi di miglioramento

Responsabile Qualità Scuola:

- segue la progettazione, l'implementazione e il monitoraggio dei processi di miglioramento

- archivia e rende disponibile ed accessibile la relativa documentazione

Gruppo di miglioramento:

- in sede di Riesame, riferisce sui risultati delle misurazioni, dei monitoraggi e di tutti gli altri strumenti di indagine usati,
- gerarchizza le criticità,
- formalizza una proposta di azione di miglioramento individuando opportuni indicatori,
- raccoglie e formalizza le proposte dei Gestori di processo per il miglioramento continuo, in itinere e alla conclusione dei progetti di cui sono responsabili,



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 92 di 129

Collegio dei Docenti

- integra nel POF e nel piano delle attività annuale/pluriennale gli obiettivi di miglioramento individuati,
- approva e adotta il piano di miglioramento quale azione propedeutica per la progettualità collegiale
- esamina e discute dei risultati ottenuti, fornendo indicazioni e proposte per l'anno scolastico seguente

Consiglio d'Istituto, Personale ATA, Rappresentanti dei Genitori :

- esaminano e discutono gli obiettivi individuati, fornendo indicazioni e proposte per la loro integrazione nel POF
- esaminano e discutono i risultati ottenuti, fornendo indicazioni e proposte per l'anno scolastico seguente.

Gestore di Processo

- sia durante l'implementazione che alla conclusione del processo di cui è responsabile, rileva e comunica, al DS e al Gruppo di Miglioramento, le opportunità di miglioramento del processo stesso.

Gli obiettivi di miglioramento, rapportati agli Indicatori chiave di prestazione prescelti, sono stabiliti dalla Dirigente Scolastica sulla base dell'individuazione e della gerarchizzazione operata insieme allo staff di Direzione, che analizza le relazioni dei vari responsabili di Processo ed i risultati di:

- Monitoraggi;
- Audit interni;



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 93 di 129

- Autovalutazione condotta con "COMETA" strumento condiviso RETE MUSA Polo Qualità di Napoli, integrato con gli strumenti specifici del modello CAF;
- Benchmarking;
- Indagini sulle aspettative, i bisogni e la soddisfazione delle parti interessate pertinenti durante la riunione di Riesame annuale.

Gli obiettivi così individuati vengono proposti all'inizio dell'anno scolastico a:

- Collegio dei docenti,
- Consigli d'interclasse e intersezione che li integrano nella programmazione delle attività annuali o, se necessario, in quella pluriennale;
- Personale ATA;
- Consiglio d'Istituto;
- Rappresentanti dei genitori, durante la prima riunione dei Consigli di Interclasse e di Intersezione.

Il Piano di miglioramento è:

- formulato sulla base delle priorità scelte dall'Alta Direzione e condivise con le parti interessate pertinenti alla loro realizzazione;
- calibrato sugli obiettivi di miglioramento individuati e rapportati agli Indicatori chiave di prestazione prescelti.

Attraverso l'analisi dei dati ricavati dal software di autovalutazione COMETA e dal RAV (rapporto di autovalutazione sul modello CAF), la Direzione con la collaborazione del GAV (Gruppo autovalutazione) e del Gruppo di miglioramento procede alla:

-individuazione delle priorità;

-individuazione degli obiettivi misurabili di miglioramento e proposte di progetti sulle aree da migliorare;



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 94 di 129

-stesura del piano delle attività: redazione dei progetti di miglioramento attraverso la metodologia PDCA e management dei progetti attraverso il diagramma di Gantt

-verifica dei risultati e identificazione dei fattori critici di successo.

Si descrivono le modalità di:

- verifica e controllo della tempistica e degli esiti del Piano,
- restituzione e comunicazione degli esiti alle parti interessate,
- uso per la riprogettazione,

9.3 INNOVAZIONE

9.3.1 GENERALITA'

Il 48° C.D. di Napoli individua nell'innovazione un fattore strategico per il conseguimento del successo durevole, da ottenere fornendo risposte tempestive ed efficaci alle esigenze di tutte le parti interessate. L'innovazione è inoltre considerata dal Circolo un fattore chiave per promuovere l'apprendimento delle persone dell'organizzazione, sia a livello personale che a livello organizzativo.

I processi di innovazione attivati nel Circolo hanno come premessa:

- l'individuazione, attraverso gli strumenti di verifica e controllo, e l'analisi delle opportunità di miglioramento delle aree dove è necessario e/o opportuno innovare;
- la scelta informata dell'innovazione da implementare, in rapporto agli indicatori chiave di prestazione prescelti ed agli obiettivi di miglioramento;
- l'accertamento delle risorse necessarie, sia a livello infrastrutturale che di competenze delle persone dell'organizzazione ed il loro reperimento attraverso l'anagrafe delle competenze e delle risorse.



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 95 di 129

9.3.2 APPLICAZIONE

Il 48° C.D. di Napoli individua come campi di applicazione dei processi innovativi:

- *La didattica*, attraverso progetti di ricerca-azione che migliorino l'efficacia e l'incidenza dell'azione formativa in rapporto ai traguardi di competenza proposti per gli alunni ed alle loro esigenze e aspettative;
- *La formazione* delle personale dell'organizzazione, per ampliare e migliorare il loro patrimonio di competenze, identificato come risorsa strategica chiave;
- *L'organizzazione ed il suo sistema di gestione*, per migliorarne l'efficienza, la leggibilità delle sue procedure e finalità sia dall'interno che dall'esterno, e il clima organizzativo;
- *La comunicazione* e la condivisione con le parti interessate pertinenti, in particolare i genitori degli alunni e i partner di progetti e di attività sul territorio, per comprendere e recepire tempestivamente le loro aspettative e le esigenze, sia nel presente che nel futuro, e per implementare e consolidare prassi di co-progettazione e collaborazione.

9.3.3 TEMPISTICA

Il 48° C.D. di Napoli pianifica l'introduzione di processi di innovazione in base all'individuazione di priorità, che tengano conto dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate, e in relazione alle risorse disponibili per il loro sviluppo. Nella fase di progettazione delle attività la DS e la Funzione Strumentale al P.O.F. forniscono al Collegio dei Docenti una valutazione sui tempi necessari al reperimento delle risorse necessarie per le innovazioni proposte: tale valutazione concorre all'attribuzione di priorità più o meno alta alla proposta.

9.3.4 PROCESSI

Nella definizione della valutazione dell'implementazione dell'innovazione, la DS e lo staff di Direzione, prendono in considerazione:

- l'impatto sui processi e sulle strutture dell'organizzazione,
- degli obiettivi d'innovazione,



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 96 di 129

- la disponibilità sia delle persone, a raccogliere le sfide che ogni innovazione rappresenta sia la capacità di sfruttare l'esistenti risorse tecnologie disponibili.

Le modalità di scelta riguardanti i processi d'innovazione sono individuate attraverso:

- Benchmarking;
- Indagini sulle aspettative, i bisogni e la soddisfazione delle parti interessate pertinenti;
- Proposte di partecipazione a progetti innovativi provenienti da soggetti istituzionali (MIUR, Direzione Scolastica Regionale della Campania, Enti Locali, Polo Qualità Napoli, etc.), Associazioni del Terzo Settore, altre scuole e scuole del territorio, partner di progetto, docenti, personale ATA, genitori;

Le responsabilità riguardanti i processi di innovazione sono così attribuite:

Dirigente Scolastica

- individua i processi di innovazione da implementare in relazione alle priorità individuate, agli obiettivi di miglioramento prescelti ed alle risorse disponibili.

Responsabile Qualità Scuola

- segue la progettazione, l'implementazione e il monitoraggio dei processi di innovazione,
- archivia e rende disponibile ed accessibile la relativa documentazione

Gruppo di miglioramento

- in sede di Riesame, propone e discute le innovazioni da implementare, e formalizza le proposte in relazione alle priorità individuate, agli obiettivi di miglioramento prescelti, ed alle risorse disponibili;



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 97 di 129

Collegio dei Docenti

- integra nel POF e nel piano delle attività annuale/pluriennale i processi di innovazione da implementare e le innovazioni effettuate;
- esamina e discute i risultati ottenuti, fornendo indicazioni e proposte per l'anno scolastico seguente

Consiglio d'Istituto, Personale ATA, Rappresentanti dei Genitori

- esaminano e discutono le innovazioni proposte, fornendo indicazioni per la loro integrazione nel POF,
- esaminano e discutono i risultati ottenuti, fornendo indicazioni e proposte per l'anno scolastico seguente.

Le innovazioni così individuate vengono proposte all'inizio dell'anno scolastico al:

- Collegio dei docenti nelle riunioni di Interclasse e Intersezione
- Personale ATA
- Consiglio d'Istituto
- Rappresentanti dei genitori, durante la prima riunione dei Consigli di Classe e di Interclasse.

Tutte le attività di monitoraggio, sia in itinere che conclusive, relative ai processi innovativi in atto nell'istituto prevedono:

- a) fase di verifica e controllo dell'implementazione;
- b) fase di analisi dei risultati e di verifica dell'efficacia e dell'efficienza.

Preliminarmente, i Responsabili di Processo evidenziano i risultati dell'innovazione, in termini di efficacia e di efficienza rispetto agli obiettivi di miglioramento proposti.

Successivamente, il Gruppo di Miglioramento, coordinato dal RGQ ed allargato ai Responsabili di Processo, raccoglie ed analizza tutti i dati riguardanti il processo di innovazione emersi dai



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



48° C. D. "Madre Claudia Russo"
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 98 di 129

monitoraggi e dalle attività in itinere e conclusive di controllo e verifica, per accertare la validità o meno dell'innovazione in termini di efficacia e di efficienza rispetto agli obiettivi di miglioramento proposti. Il dato emerso – formalizzato dalla DS e approvato dal Collegio dei Docenti – rappresenta la base per la validazione dell'innovazione e per la progettazione e pianificazione delle azioni di innovazione per l'anno seguente.

In caso di esigenze di particolare urgenza e di proposte di progetti innovativi significativi e rispondenti alle priorità individuate dalla scuola, la Dirigente Scolastico, sentito il parere del Collegio dei Docenti, può avviare un processo di innovazione anche nel corso dell'anno scolastico, secondo le modalità ed i criteri già menzionati.

9.3.5 RISCHI

Il 48° C.D. di Napoli prevede, nella progettazione e nella pianificazione delle innovazioni, una valutazione dell'impatto di esse e dei rischi collegati sull'assetto organizzativo e gestionale e sulla percezione delle parti interessate pertinenti.

I punti centrali di tale valutazione riguardano:

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

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

9.4 APPRENDIMENTO

Il 48° C.D. di Napoli individua nell'apprendimento una risorsa strategica per la realizzazione della sua mission e per il raggiungimento del successo durevole.



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



48° C. D. “*Madre Claudia Russo*”
di Napoli
Via delle Repubbliche Marinare,
301
80147 - NAPOLI
e-mail: naee340004@istruzione.it
PEC: naee340004@pec.istruzione.it
SITO: www.quarantottesimo.it



Polo Qualità
di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 99 di 129

L'apprendimento è inteso come:

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

Il 48°C.D. di Napoli promuove azioni di apprendimento organizzativo e delle persone attraverso:

- Azioni di comunicazione e di condivisione della vision e mission e delle strategie adottate;
- Azioni di formazione e di apprendimento rivolte a tutte il personale dell'organizzazione;
- Partecipazione a progetti di innovazione didattica ed organizzativa, come laboratori di ricerca-azione e di creatività;

Le responsabilità, le modalità ed i tempi delle azioni di apprendimento sono indicate dalla Procedura di sistema PR 03 “Formazione e aggiornamento del personale”.