



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 1 di 98

ANNO SCOLASTICO 2014/15

Per la redazione di questo schema di manuale della qualità
sono state utilizzate le norme ISO 9004:2009.

I capitoli e i paragrafi sono gli stessi della Iso 9004: ogni istituto deve descrivere nel manuale
le regole che liberamente si è dato per ottemperare ai requisiti della norma.

L' indice dei capitoli riporta l'elenco dei requisiti e rappresenta pertanto
una guida alla stesura del manuale.

Il manuale è completato da procedure

MANUALE per la QUALITA' Dell' Istituto 54° Circolo Didattico "Michele Scherillo"

secondo la NORMA UNI-EN ISO 9004:2009

COPIA OPERATIVA (CONTROLLATA) N° 1

n. b. copia controllata è una copia che viene aggiornata con continuità anche dopo la distribuzione

COPIA INFORMATIVA (NON CONTROLLATA) N° _____

EDIZIONE N° 1 REV. 0 EMESSA IN DATA 4.06.15

Questo Manuale è di proprietà dell'Istituto
54° Circolo Didattico di Napoli "Michele Scherillo"

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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile/i Qualità Scuola	Dirigente Scolastico	Responsabile PQ di Napoli – USR per la Campania
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona
DATA			4 giugno 2015
FIRMA			



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 2 di 98

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	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 3 di 98

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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 4 di 98

1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

Il presente Manuale è stato redatto in linea con la Norma ISO 9004:2009 e con la consulenza tecnica del Polo Qualità di Napoli allo scopo di:

- descrivere sinteticamente le funzioni scolastiche, dei compiti e delle responsabilità;
- illustrare le procedure di sistema che identificano, pianificano, realizzano e controllano le attività che influenzano la qualità dei servizi;
- coinvolgere tutto il personale nella definizione del Sistema per il miglioramento continuo del servizio erogato .

Il Manuale della Qualità rappresenta il sistema di gestione della qualità dell'Istituto ed è vincolante per tutte le persone che concorrono alla realizzazione delle Attività dell'Istituto stesso. Questo manuale deve essere letto ed utilizzato integrando il contenuto di ogni sezione con le procedure operative sotto elencate e riportate in allegato.

Corrispondenza tra capitoli e procedure

Capitoli del Manuale della Qualità	Procedure Operative
Cap. 1	Nessuna procedura
Cap.4	PO. 11 Accertamento e gestione BES
Cap.6	PO. 01 Tenuta sotto controllo della documentazione PO. 02 Tenuta sotto controllo delle registrazioni PO. 07 Gestione della documentazione didattica PO. 10 Gestione della comunicazione interna ed esterna
Cap.7	PO. 08 Pianificazione e controllo attività didattiche PO. 09 Stesura del POF
Cap.8	PO. 03 Gestione Audit Interni PO. 04 Azioni preventive e correttive PO. 05 Gestione delle non conformità
Cap.9	PO. 06 Stesura del piano di miglioramento

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 5 di 98

1.2.1 GENERALITÀ SUL MANUALE

Il manuale è il documento ufficiale che attesta l'impegno dell'Istituto 54° Circolo Didattico "M. Scherillo" ad operare in conformità alle norme. Le sue prescrizioni si applicano a tutte le funzioni, attività e servizi e a tutto il personale dell'Istituto. E' sottoposto ad azione di controllo e di aggiornamento. La responsabilità dei contenuti del Manuale e delle Procedure è della Direzione, che ne approva la stesura e le revisioni.

Il Manuale della Qualità è reso pubblico all'interno dell'Istituto con la pubblicazione sul sito web.

Tale documento include:

1. il campo di applicazione del Sistema Gestione Qualità
2. rimandi alle procedure documentate predisposte per il Sistema Gestione Qualità
3. una descrizione delle interazioni tra i processi del Sistema Gestione Qualità

DOCUMENTAZIONE

La documentazione del Sistema di Gestione della Qualità comprende i seguenti documenti:

Manuale della Qualità	È il documento che descrive in linee generali la struttura dell'Istituto e il SGQ, fornisce gli indirizzi per l'applicazione del SGQ, individua i criteri di gestione dei processi.
Documenti di sistema	
Procedure	Costituiscono la documentazione operativa dell'Istituto, descrivono le regole dei processi più significativi, al fine di garantire la fornitura di servizi conformi ai requisiti specificati, attraverso modalità gestionali e operative proprie di ogni area presa in considerazione e riportano il chi, che cosa, quando, come e dove delle varie attività. L'elenco è conservato dal Responsabile SGQ ed è aggiornato annualmente. Le procedure documentate devono contenere: <ol style="list-style-type: none"> 1. SCOPO 2. CAMPO DI APPLICAZIONE 3. RESPONSABILITA' 4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' 5. INDICATORI DI PROCESSO 6. RIFERIMENTI 7. ARCHIVIAZIONE 8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI 9. ALLEGATI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 6 di 98

Istruzioni	Sono documenti che trattano in modo dettagliato le attività citate nelle procedure e che permettono a tutto il personale di svolgere in modo professionale le proprie mansioni L'elenco è conservato dal Responsabile SGQ ed è aggiornato annualmente.
Documenti di registrazione	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documenti del SGQ: finalizzati alla dimostrazione della conformità ed efficacia dell'applicazione del SGQ. 2. Documenti per il riesame: questionari, risultati verifiche ispettive, monitoraggi, reclami... 3. Documenti relativi alle attività: registri (personali, di classe, dei corsi di recupero, dei laboratori, di dipartimento e di scrutinio ...), piani di lavoro, compiti in classe. 4. Modulistica, comprende documenti di sistema che possono essere richiamati nel Manuale o in Procedure, con cui l'Istituto fornisce evidenza dell'applicazione del SGQ.
Documenti di origine interna	Assicurano un efficace funzionamento del SGQ: POF, Piano Annuale, Regolamento di Istituto, Regolamenti dei laboratori,
Documenti di origine esterna	Attinenti al SGQ. Leggi, circolari e decreti. Norme UNI. Contratti di lavoro. Gazzetta Ufficiale
Documenti contrattuali	Contratti di fornitura Contratti di prestazione d'opera

PROCEDURE

Le procedure documentate o scritte riportano:

1. data di emissione
2. identificazione della loro revisione – eventualmente edizione
3. responsabilità della loro gestione– preparazione, verifica, approvazione e archiviazione.

Prima della loro emissione, sono condivise dal personale coinvolto e approvate.

I documenti richiesti dal Sistema di Gestione per la Qualità sono tenuti sotto controllo attraverso le procedure **PO 01** e **PO 02**.

Le procedure stabiliscono le modalità necessarie per:

- a) approvare i documenti, circa l'adeguatezza, prima della loro emissione
- b) riesaminare, aggiornare (quando necessario) e riapprovare i documenti stessi
- c) assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti
- d) assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzazione

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 7 di 98

- e) assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili
f) assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata
g) regoli l'archiviazione/ritiro delle versioni precedenti dei documenti

I Responsabili sono:

- Il Responsabile Gestione Qualità che mantiene aggiornata la lista di distribuzione del Manuale e delle Procedure e cura il riesame periodico dei documenti della qualità
- La Direzione, che verifica ed approva tutti i documenti prima dell'emissione
- Gruppo di Miglioramento che coadiuva il Responsabile Gestione Qualità

La revisione di un documento è regolata dall'apposita procedura.

Il manuale è revisionato annualmente insieme al POF.

GESTIONE DEI DOCUMENTI

Fasi operative:

- Preparazione
- Approvazione
- Emissione
- Aggiornamento e Identificazione delle modifiche
- Identificazione dello stato di revisione
- Gestione della distribuzione
- Identificazione dei documenti di origine esterna e distribuzione controllata
- Archiviazione
- Eliminazione dei documenti superati

TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

Le registrazioni devono essere predisposte e conservate per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità.

Le registrazioni devono rimanere leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili.

L'istituzione scolastica ha predisposto una procedura documentata che stabilisce le modalità necessarie per

- l'identificazione
- l'archiviazione
- la protezione
- la reperibilità
- la definizione della durata di conservazione
- le modalità per l'eliminazione delle registrazioni.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 8 di 98

1.2.2 GENERALITA DELLA SCUOLA

Intitolazione:	<i>Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"</i>
codice meccanografico:	NAEE05400B
Codice. Fiscale:	80025220635
Sede centrale	"Michele Scherillo"
Eventuali sedi distaccate:	Plesso "Michele Scherillo" Nuovi Locali
e-mail	naee05400b@istruzione.it pec : naee05400b@pec.istruzione.it
Indirizzo web	http://www.scherillo54cd.gov.it
Dirigente Scolastico	Silvana Aurea Bottari

SEDE

L'ampio e moderno quartiere di Soccavo è situato nella zona occidentale della città, ad ovest delle Colline dell'Arenella e del Vomero, alle pendici meridionali della Collina dei Camaldoli ed in una posizione centrale rispetto ai quartieri di Fuorigrotta, Agnano e Pianura.

Soccavo ha subito nel corso degli anni il destino della maggior parte dei quartieri periferici napoletani che da antichi casali si sono trasformati col tempo, accorrandosi alla città e gravitando su di essa.

A partire dagli anni '60, la massiccia e spesso sconsiderata urbanizzazione ha causato un profondo

sconvolgimento del loro assetto territoriale e della loro fisionomia sociale, con l'ingresso di centinaia di migliaia di persone sradicate dal proprio contesto di provenienza. A Soccavo, ad esempio, dal 1961 al 1971 la popolazione è passata da 14.343 a 60.028 unità. (Fonte: Gruppo Archeologico Napoletano).

Attualmente, la popolazione residente, secondo i dati dell'ultimo censimento del 2011 è composta da 47.937 abitanti (in leggero calo rispetto ai dati registrati dal censimento del '91 e stabile rispetto a quello del 2001), distribuiti su di una superficie di Kmq. 5.11. Le famiglie risultano essere 15.076.

Dal 2005 con la riforma del decentramento amministrativo della città di Napoli la circoscrizione di Soccavo è diventata, insieme a Pianura, Municipalità n. IX.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 9 di 98

IL CONTESTO AMBIENTALE

Da un punto di vista socio-culturale, il territorio sul quale è ubicata la nostra scuola, ospita un ceto sociale eterogeneo: lavoratori dipendenti, professionisti, disoccupati e, per un gran numero, commercianti.

I servizi presenti sul territorio sono:

- **SERVIZI SOCIALI:** Servizi Sociali Comunali, Consultorio, Ambulatorio neuropsichiatrico, ASL, INPS, AIAS, ACLI;
- **SERVIZI SPORTIVI:** palestre private, area attrezzata "Salvatore Costantino"; associazioni sportive operanti presso le palestre delle scuole del territorio; Centro Polifunzionale di Soccavo.
- **ISTITUZIONI:** scuole di vario ordine e grado, Municipalità, Comando dei Carabinieri, Polizia Municipale, Anagrafe.
- **SERVIZI CULTURALI:** Biblioteca Comunale "Giustino Fortunato";
- **SERVIZI COMMERCIALI**

Da un'attenta analisi territoriale emergono diversi problemi:

1. sviluppo edilizio disorganico con la riduzione, quasi totale, di spazi verdi attrezzabili, in cui i bambini possano trovare luoghi ricreativi a loro misura;
2. mancanza di luoghi di aggregazione (teatro, cinema...), fondamentali per garantire a tutti adeguati stimoli culturali e per migliorare le capacità di relazione.

La conoscenza approfondita del territorio nelle sue articolazioni istituzionali , nonché la mappa delle opportunità che esso offre diventa un pre-requisito determinante per la formulazione di una proposta educativa.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it

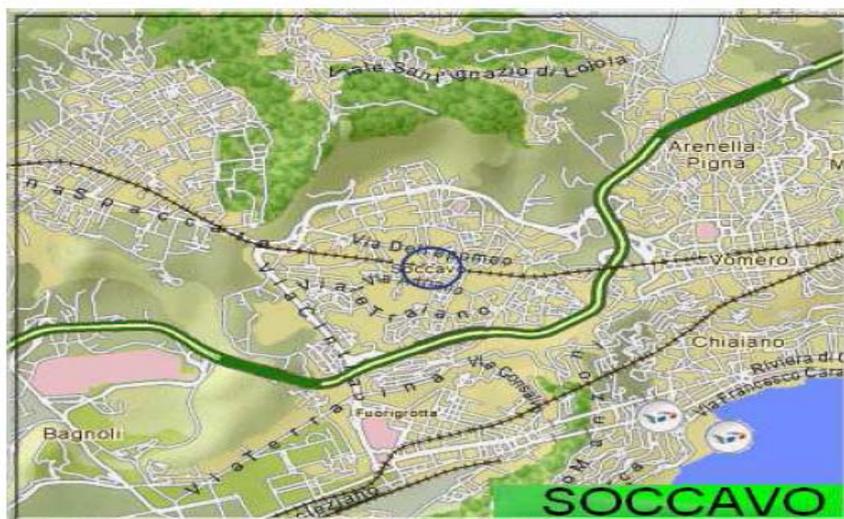


Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 10 di 98

DOVE SIAMO



Sorta alla fine degli anni cinquanta, la nostra scuola prende il nome da un'illustre personalità di Soccavo, il senatore Michele Scherillo (26-09-1860 / 08-09-1930).

È ubicata nell'area occidentale del quartiere, alla Via Stanislao Manna, che è prossima al vecchio insediamento di Soccavo.

Dista poche decine di metri dall'ortogonale via dell'Epomeo, strada principale del quartiere e avviato centro commerciale che è ben collegato alla città dalla rete dei mezzi di trasporto pubblico.

Il Circolo Didattico è costituito da due edifici: la scuola dell'infanzia e primaria "M. Scherillo" Sede Centrale e Nuovi Locali.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 11 di 98

STRUTTURE E RISORSE TECNOLOGICHE

Scuola "Michele Scherillo" (Sede Centrale)	
Spazi esterni	Spazi interni
Ampi cortili con aiuole	n. 28 aule tutte dotate di LIM (Lavagna interattiva Multimediale) n. 1 Ufficio di Direzione n. 1 Ufficio di Segreteria n. 2 Uffici Amministrativi n. 1 Sala insegnanti n. 1 Ampia e luminosa palestra n. 1 Laboratorio di informatica n.1 Laboratorio musicale n.1 Laboratorio grafico-pittorico/ Aula lettura n. 1 Sala video n. 1 Sala ambulatorio Servizi igienici a norma
Scuola "Michele Scherillo" (Nuovi Locali)	
Spazi esterni	Spazi interni
Ampi cortili con aiuole	n. 12 aule Servizi igienici a norma

FINALITA' FORMATIVE DEL P.O.F.

Finalità della scuola è "la crescita e la valorizzazione della persona umana, nel rispetto dei ritmi dell'età evolutiva, delle differenze e dell'identità di ciascuno e delle scelte educative della famiglia, nel quadro della cooperazione scuola e genitori, in coerenza con il principio dell'autonomia delle istituzioni scolastiche e secondo i principi sanciti dalla Costituzione"

Il Piano dell'Offerta Formativa del 54° Circolo di Quarto, si fonda sui seguenti e condivisi "valori forti" :

- l' idea di PERSONA, nella sua originalità, come valore unico e irripetibile
- l' idea di COMUNITA' EDUCATIVA

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 12 di 98

- l' idea di INSEGNAMENTO centrato sull' APPRENDIMENTO dove i campi di esperienza e le discipline sono MEZZI e non FINI, dove il bambino è soggetto attivo e protagonista del processo educativo, dove l'adulto educatore non impone ma dirige
- l' idea di RELAZIONE e COOPERAZIONE educativa
- l' idea di AMBIENTE educativo
- l' idea di INDIVIDUALIZZAZIONE come diritto per tutti all'apprendimento e all'alfabetizzazione culturale di base a prescindere da eventuali disuguaglianze di partenza
- l' idea di PERSONALIZZAZIONE come diritto di tutti a dare il "meglio di sé" ma nell'interazione con gli altri
- l' idea di DIVERSITA' come risorsa
- l' idea di ACCOGLIENZA/INTEGRAZIONE
- l' idea di CURRICOLO come insieme di proposte formative finalizzate all'acquisizione di conoscenze (per arrivare alle competenze)
- l' idea di VALUTAZIONE FORMANTE orientata alla persona
- l' idea di AUTONOMIA intesa come capacità progettuale forte con la conseguente assunzione di responsabilità
- l' idea di TEMPO SCOLASTICO come "tempo dell'apprendimento del bambino e per il bambino" che tiene conto di :
 - una gestione equilibrata e distesa dei "tempi"
 - una distribuzione equilibrata dei carichi cognitivi
 - una valorizzazione di "tutti i tempi" (aula, mensa, laboratori, ricreazione ...) in quanto TEMPI EDUCATIVI
 - l' idea di PARI DIGNITA' formativa di tutte le discipline

CARATTERISTICHE DELL'IMPIANTO CULTURALE –PEDAGOGICO-DIDATTICO

L'impianto culturale - pedagogico- didattico del 54° Circolo di Napoli, operando all'interno degli spazi previsti dagli art. 4 (autonomia didattica) e art. 5 (autonomia organizzativa) del D.P.R. 275/99, dal CCNL 2006-2009, dalla Costituzione (artt. 3-33-34-117), dal T.U. 297/94 e alla luce dei valori sopra esposti, è caratterizzato dalle seguenti scelte :

- l'importanza di un **percorso didattico/educativo** complessivamente **unitario** che eviti gerarchie di saperi in quanto tutte le discipline costituiscono specifici ambiti formativi e di apprendimento e concorrono allo sviluppo globale della persona
- il corpo docente opera collegialmente e corresponsabilmente, di norma con equa distribuzione dei carichi di lavoro
- la suddivisione paritaria delle discipline, previste dalle Indicazioni Nazionali, fra i docenti del TEAM

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 13 di 98

- l'adozione di molteplici strategie metodologiche, didattiche e organizzative all'interno dei gruppi di apprendimento al fine di rispondere ai bisogni dell'utenza con proposte formative di qualità (lezione frontale, didattica laboratoriale, tutoring, apprendimento cooperativo, problem solving, uscite sul territorio, continuità orizzontale e verticale ...)
- i sottoelencati criteri per l'assegnazione dei docenti alle classi (sc. primaria) e alle sezioni (sc. dell'infanzia) :
 - continuità didattica
 - valorizzazione delle competenze ed esperienze professionali
 - equo trattamento di tutte le classi/sezioni assegnando alle stesse almeno un docente con garanzia di stabilità

OBIETTIVI DELLA SCUOLA

- Aumentare il successo scolastico / prevenire il fenomeno della dispersione
- Valorizzare attraverso la ricerca e la sperimentazione, l'innovazione delle metodologie e delle tecnologie didattiche attraverso l'uso delle Nuove Tecnologie
- Aumentare la visibilità dell'istituzione 'scuola' nel territorio attraverso contatti e collaborazioni con enti locali e realtà economiche e sociali del territorio
- Individuare modalità e criteri di valutazione del processo di apprendimento comuni a tutti gli alunni, visibili attraverso verifiche oggettive che tengano conto della centralità del bambino vista come crescita delle conoscenze, delle competenze e delle capacità nonché del suo livello di partecipazione alla vita scolastica. Tali verifiche dovranno inoltre prevedere la formulazione e la somministrazione di prove standard a tutte le classi di pari livello
- Individuare, selezionare, suggerire e costruire strumenti di monitoraggio della formazione
- Favorire il "benessere dell'insegnante e dell'alunno" aiutando a migliorare le condizioni di vita scolastica e professionale
- Aiutare a costruire una collegialità non formale, ma come risorsa per la crescita delle competenze e per la ricerca di soluzioni innovative
- Predisporre le condizioni perché ci sia costantemente la riflessione sulle azioni formative per il potenziamento delle stesse
- Contribuire alla formalizzazione, socializzazione e pubblicizzazione degli esiti del piano formativo
- Individuare, selezionare, costruire strumenti per la rilevazione dei bisogni (questionari, check list, tabelle, focus group, interviste, gruppi di discussione...)
- Cercare gli strumenti ed utilizzare le modalità adatte per far emergere non solo i bisogni ma anche le competenze di ogni docente
- Elaborare la mappa delle professionalità (competenze reali, esperienze, corsi effettuati...)
- Produrre il materiale didattico necessario all'aggiornamento dei docenti e successivamente alla crescita culturale degli alunni

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 14 di 98

- Pianificare attività extracurricolari per la crescita culturale e professionale della scuola
- Costruire una biblioteca moderna che sia di reale apporto alla scuola e, in generale, al territorio
- Favorire la continua motivazione dei docenti attraverso programmi d'azione e di incentivazione che tengano conto delle loro conoscenze, competenze e capacità professionali e del loro efficace impegno lavorativo.

1.2.3 LE ATTIVITA' DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI

L'Istituto si è strutturato secondo un approccio per Processi .

Sul piano gestionale la scuola si propone:

- Il miglioramento qualitativo del servizio scolastico e delle sue procedure interne attraverso la ricerca, l'analisi, la progettazione e la realizzazione di azioni volte ad assicurare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati

L'attenzione è rivolta soprattutto alle aspettative educative e formative dell'utenza perciò si metteranno in atto azioni di confronto e di coinvolgimento attraverso:

- strumenti di rilevazione: questionari rivolti agli alunni, ai genitori e ai docenti
- strumenti di pianificazione: intese accordi programmatici (protocolli, contratto formativo...) per la trasparenza di azioni e impegni delle parti in relazione agli obiettivi condivisi.

A questa documentazione si aggiungono:

- **il Piano dell'Offerta Formativa (POF)** che, rivisto ad intervalli periodici, presenta la gamma dei servizi offerti dall' Istituto e le loro caratteristiche generali.
- tutti i documenti d'origine esterna importanti ai fini della qualità, quali le leggi vigenti, le norme e i manuali in materia scolastica e didattica, le regole tecniche e i manuali d'istruzione d'uso delle attrezzature.
- La **carta dei servizi** e il **Regolamento di Istituto** che dettaglia le caratteristiche della loro erogazione e la documentazione di riferimento.
- **Documento Programmatico sulla sicurezza dei dati personali** documento riferito al D.L. 30/6/2003 n.196 che predispone le procedure per la sicurezza dei dati, vigilare sull'idoneità delle misure adottate e sulla loro applicazione. Titolare del trattamento è il Dirigente Scolastico.

Di questa documentazione è stata tenuta debita considerazione nel momento in cui ci siamo avviati alla costruzione del sistema di gestione della qualità.

L'estensione ed il dettaglio della documentazione sono stati definiti in funzione della complessità delle diverse attività e delle capacità e professionalità degli operatori dell'Istituzione Scolastica.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 15 di 98

Tutti i processi identificati sono regolati da specifiche procedure o, nel caso di attività più limitate o saltuarie, da istruzioni.

Essi risultano inoltre costantemente monitorati, controllati ed analizzati secondo modalità e con indicatori prestabiliti.

Con queste premesse, risulta assicurata l'attuazione di tutte le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati.

Nelle successive sezioni del presente Manuale della Qualità sono inoltre descritte tutte le attività messe in atto per assicurare il miglioramento continuo dei processi individuati.

Il Manuale e tutti i documenti del sistema gestione qualità descrivono dettagliatamente i processi interconnessi indicando precisamente:

⇒ campo di applicazione, norme di riferimento, e per ogni attività descritta:

- i responsabili dell'esecuzione (CHI) ;
- le azioni da eseguire (COSA);
- come eseguirle (COME) ;
- il luogo di esecuzione (DOVE) ;
- il momento e la frequenza dell'esecuzione (QUANDO) ;
- il motivo dell'esecuzione (PERCHE') ;
- eventuali indicazioni quantitative sull'esecuzione (QUANTO)

In linea generale, l'emissione di tutti i documenti del sistema di gestione della qualità segue uno stesso iter costituito da tre stadi:

1 - la redazione

2 - la verifica

3 - l'approvazione

Questi tre stadi sono sempre presenti, sia in caso di nuova emissione che a seguito di modifiche dei documenti preesistenti.

La Procedura PO 02 "Tenuta Sotto Controllo di Documenti " definisce le modalità adottate per:

- approvare i documenti, circa l'adeguatezza, prima della loro emissione ;
- riesaminare, aggiornare e riapprovare i documenti ;
- assicurare che siano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti ;
- assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzo ;
- assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili ;
- assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata ;

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 16 di 98

- prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti e adottare una loro adeguata identificazione, nel caso siano da conservare per qualunque scopo

Le figure interessate allo sviluppo ed al mantenimento del sistema documentale sono:

⇒ **il Responsabile del Sistema Qualità**, che:

- mantiene aggiornata la lista di distribuzione del Manuale della Qualità e delle Procedure a cui sono allegate le Istruzioni Operative.
- Assicura la presenza delle Procedure e delle Istruzioni Operative nei luoghi in cui esse sono necessarie, al fine di soddisfare i requisiti di qualità previsti.
- Assicura che non siano utilizzati documenti superati o non più validi, attraverso il loro ritiro e archiviazione.
- Cura il riesame periodico dei documenti della qualità, al fine di attuare un continuo miglioramento dei processi ed una semplificazione della struttura documentale, avvalendosi della collaborazione delle persone direttamente coinvolte nell'espletamento dei compiti codificati.
- Archivia i documenti del sistema di gestione della qualità, comunque registrati e di tutte le edizioni. Tali copie riportano la dizione "Documento superato" al fine di distinguerle da quelle in vigore.

⇒ **La Dirigenza**, la quale:

- verifica ed approva tutti i documenti di primo e di secondo livello (Manuale di Qualità e Procedure).

⇒ **Tutti gli operatori**, che sono tenuti a:

- custodire e maneggiare con cura i documenti che utilizzano;
- fornire suggerimenti al RSQ per migliorare le Procedure, le Istruzioni operative e le registrazioni.

Le modifiche apportate ai vari documenti devono essere evidenziate, per dare così a tutti gli operatori la possibilità di individuare immediatamente i cambiamenti avvenuti.

Documenti esterni di modifica o integrazione di quelli preesistenti sostituiscono o affiancano, a seconda dei casi, quelli già presenti. Tutti i documenti di provenienza esterna sono protocollati a cura della segreteria e distribuiti agli interessati su indicazione del Dirigente Scolastico.

L'organizzazione del 54° C.D. di Napoli "Michele Scherillo" prevede un sistema di documenti di registrazione, atto a fornire evidenza delle attività svolte, dei risultati conseguiti, dell'efficacia e dell'adeguatezza del sistema di gestione della qualità.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 17 di 98

Le procedure documentate, relative alla conduzione delle specifiche attività, richiamano di volta in volta le registrazioni da produrre al fine di dare evidenza dell'attività svolta, dei controlli effettuati e dei risultati ottenuti.

La gestione dei documenti di registrazione della qualità è regolata dalla PO 02 "Tenuta sotto controllo delle Registrosioni" che definisce le modalità per l'identificazione, i risultati conseguiti, dell'efficacia e dell'adeguatezza del sistema di gestione della qualità, le procedure documentate, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità, la durata di conservazione e le modalità di eliminazione di tali documenti.

Tutti i documenti di registrazione sono codificati in modo univoco e contraddistinti da data e stato di revisione.

IL NOSTRO PROGETTO EDUCATIVO: L'AMPLIAMENTO DELL' OFFERTA EDUCATIVA

Dall'analisi delle esigenze e delle aspettative dei clienti, la scuola offre un orario diversificato articolato in due opzioni: 27 h e 40 h distribuite su cinque giorni settimanali. L'orario d'ingresso è stabilito alle ore 8:00.

La scuola dell'infanzia ha predisposto, nel rispetto delle esigenze delle famiglie, per due sezioni, un tempo scuola di 40 ore settimanali.

Il 54° Circolo partecipa ad un progetto finalizzato a promuovere:

- la progettazione e la sperimentazione di percorsi formativi finalizzati a sviluppare le competenze di base (italiano e matematica) che trovano corrispondenza nell'impostazione delle prove previste dell'indagine OCSE PISA 2006 facilitandone l'integrazione:
- favorire l'attivazione/sperimentazione di percorsi didattici e valutativi

SCELTE ORGANIZZATIVO-GESTIONALI

SCUOLA DELL'INFANZIA	
Orario Settimanale su 5 giorni	
Sezioni a tempo ridotto (sez. D-H-L-M)	25 ore
Sezioni a tempo normale (sez. A-B-C-E-F-G-I)	40 or

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 18 di 98

SCUOLA PRIMARIA	
Orario Settimanale su 5 giorni	
Classi a tempo normale: tutte le classi prime, seconde, terze, quarte, quinte	27 ore
Classi a tempo pieno: classi prime sez. A - B e classe seconda sez. A	40 ore

OFFERTA FORMATIVA

Progetti del Curricolo locale (utilizzo del 20% del monte ore annuale) **e progetti di arricchimento dell'offerta formativa**

PROGETTI	CLASSI INTERESSATE
<p><u>Progetti di lettura:</u></p> <p>“Un libro per amico” “Un libro per sognare” “ Libriamoci” “Leggere per...”</p>	<p>scuola dell'infanzia classi prime classi seconde classi quinte</p>
<p><u>Progetti di cittadinanza e Costituzione:</u></p> <p>“Primi passi di cittadinanza” “Progetto Congo”</p>	<p>classi quarte classi terze</p>
<p><u>Progetti di espressività e teatro:</u></p> <p>“Tu chiamale se vuoi...emozioni”</p>	<p>classi seconde</p>
<p><u>Progetti di educazione motoria e sport:</u></p> <p>“Terziadi” “E' ora di muoverci”</p>	<p>classi terze classi seconde, quarte e quinte</p>

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 19 di 98

<u>Progetti di educazione alimentare:</u>	
"La Buona Tavola" "Progetto Quadrifoglio"	classi seconde e terze classi seconde sezz. D/E/F/G
<u>Progetto di educazione ambientale:</u>	
"Riciclo, trasformo, creo"	classi quinte
<u>Progetto di divulgazione scientifica:</u>	
"Incontri pieni di...energia"	classi quinte

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

- Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.)
- Carta dei Servizi
- Manuale della Qualità (MQ)
- Procedure ad esso allegate.
- Patto di corresponsabilità

Macroprocessi	Processi	Responsabili
Progettazione e pianificazione dell'offerta	Individuazione delle esigenze delle Parti Interessate Definizione degli obiettivi generali e di apprendimento Progettazione dell'offerta formativa Pianificazione dell'offerta formativa Definizione di ruoli, responsabilità e autorità	- DS - DSGA - FS Miglioramento - FS POF
Erogazione dell'offerta	Attività didattiche curricolari Attività extracurricolari Orientamento ingresso/uscita Formazione e Aggiornamento	- Docenti - Referenti di progetto - FS
Miglioramento e Qualità	Politiche e obiettivi per la qualità Gestione documenti e registrazioni Monitoraggio e Analisi dei dati Azioni correttive e preventive Gestione delle verifiche ispettive interne Gestione non conformità	- DS - FS Miglioramento - RGQ

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 20 di 98

Comunicazione	Comunicazione interna Comunicazione esterna	- FS - Responsabile sito
----------------------	--	-----------------------------

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 21 di 98

CAPITOLO 2

RIFERIMENTI NORMATIVI

- RIFERIMENTI NORMATIVI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 22 di 98

RIFERIMENTI NORMATIVI

Per la gestione del proprio sistema di qualità del 54° CD di Napoli "Michele Scherillo" fa riferimento alla seguente normativa:

UNI-EN ISO 9004:2009 "Sistemi di gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia"

UNI-EN ISO 9004:2009 "Sistemi di gestione per la Qualità – Linee guida per il miglioramento"

Il 54° CD di Napoli "Michele Scherillo" si riferisce, inoltre, al seguente quadro normativo per la propria corrente operatività:

- T.U. D.P.R. 3/57
- T.U. D. Lgs. 297/94
- L.59/98 autonomia
- D.P.R. 275/99 autonomia
- L. 440/99 finanziamento dell'autonomia
- CCNL 2006 – 2009
- D. Lgs. 626/94 integrazione e sicurezza Decreto 81/08
- L. 142/90 autonomie locali
- L. 241/90 trasparenza e privacy
- L. 196/03 Privacy e successive modificazioni
- L. 146/90 Norme di diritto allo sciopero
- Direttiva 06-12-2007 Valutazione dei componenti nelle pubbliche amministrazioni responsabilità disciplinari
- D.L. n.137 1-09-2008 (cittadinanza e costituzione)
- L. 169 del 30-10-2008 (maestro unico etc)
- L. 53 del 28-03-2003 (legge delega ex L. 59)
- L. 133 del 6-08- 2008 (efficienza, efficacia economicità P.A e previsioni nuovi ordinamenti)
- D.L. n.112 del 25-06-2008 (finanziaria)
- D. Lgs. 165 del 30-03-2001 (norme sull'ordinamento del lavoro delle pubbliche amministrazioni)
- Legge 59/97 (per la riforma P.A.)
- D. Lgs. 165 del 30-03-2001 (norme sull'ordinamento del lavoro delle pubbliche amministrazioni)
- Legge 112/08 (finanziaria)
- D.L. n.81 del 09-04-2008 (sicurezza)
- D.L. n.150 del 27-10-2009 e relative modifiche alle norme: L. 59/98; T.U.297/94;
- L.133/2008; D.L. 165/2001
- D.P.R. 11/2/2010 "Traguardi per lo sviluppo delle Competenze e Obiettivi di Apprendimento dell'insegnamento della religione cattolica per la scuola dell'infanzia e per il Primo Ciclo d'istruzione"
- Testo coordinato del D.L. 29-12-2011 n° 216 coordinato con la L. 24-2-2012 pubblicato in G.U. n°48 del 27-02-2012

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 23 di 98

- D.M. 254 del 16/11/2012 pubblicato in G.U. n°30 del 5/2/2013 "Regolamento recante indicazioni nazionali per il curricolo della scuola dell'infanzia e del primo ciclo d'istruzione, a norma dell'articolo 1, comma 4, del decreto del Presidente della Repubblica 20 marzo 2009, n. 89

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 24 di 98

CAPITOLO 3

TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 DEFINIZIONI

3.2 ACRONIMI DEL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

3.3 ACRONIMI DELL'ISTITUZIONE SCOLASTICA

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 25 di 98

3.1 Termini e definizioni

PARTI INTERESSATE: alunni, famiglie, personale della scuola, territorio e istituzioni

REQUISITO: esigenza o aspettativa espressa , implicita o cogente.

SODDISFAZIONE DELLE P.I.: percezione del grado di soddisfazione relativa ai requisiti espressi

POLITICA PER LA QUALITA': obiettivi ed indirizzi generali della Scuola espressi in modo formale dall'alta direzione tesi al miglioramento

MIGLIORAMENTO CONTINUO: attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

PROCESSO: insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

PROCEDURA: modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

CONFORMITA': soddisfacimento di un requisito.

REGOLAMENTO D'ISTITUTO: l'insieme delle regole che il Consiglio d'Istituto delibera per il buon funzionamento della scuola.

3.1.2 Successo durevole: (organizzazione)

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

3.1.3 Contesto dell'organizzazione

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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 26 di 98

3.2 Acronimi del Sistema Gestione Qualità

3.3 Acronimi dell'Istituzione Scolastica

GLOSSARIO	
AA	ASSISTENTE AMMINISTRATIVO
AI	AUDIT INTERNI
AC	AZIONI CORRETTIVE
AP	AZIONI PREVENTIVE
ATA	PERSONALE AUSILIARE TECNICO E AMMINISTRATIVO
CdC	CONSIGLIO DI CIRCOLO
CdD	COLLEGIO DEI DOCENTI
Cdl	CONSIGLIO DI INTERCLASSE
CS	COLLABORATORE SCOLASTICO
DO	DOCENTI
DS	DIRIGENTE SCOLASTICO
DSGA	DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI
FS	FUNZIONE STRUMENTALE
GdM	GRUPPO DI MIGLIORAMENTO
NC	NON CONFORMITÀ
OO CC	ORGANI COLLEGIALI
PI	PARTI INTERESSATE
POF	PIANO OFFERTA FORMATIVA
RLS	RESPONSABILE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA
RSP	RESPONSABILE SERVIZIO PROTEZIONE E PREVENZIONE
RSU	RAPPRESENTANZA SINDACALE UNITARIA
SA	SEGRETERIA AMMINISTRATIVA
SD	SEGRETERIA DIDATTICA
SGQ	SISTEMA GESTIONE QUALITÀ
RQS	RESPONSABILE QUALITÀ DEL SERVIZI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 27 di 98

CAPITOLO 4

GESTIRE UN'ORGANIZZAZIONE PER IL SUCCESSO DUREVOLE

1. GENERALITA'
2. SUCCESSO DUREVOLE
3. IL CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE
4. PARTI INTERESSATE, ESIGENZE E ASPETTATIVE

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 28 di 98

4.1 GENERALITA'

Il 54° C.D. "Michele Scherillo" adotta nel suo SGQ un approccio basato sui seguenti principi:

- *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*

Il 54° C.D. di Napoli "Michele Scherillo" ha deciso di definire e mantenere attivo un sistema di gestione della qualità in accordo con i requisiti della norma internazionale **UNI EN ISO 9004:2009**, Le attività di aggiornamento del sistema comprendono quelle volte a migliorarne costantemente l'efficacia e l'adeguatezza, secondo i modi previsti dal presente Manuale della Qualità e dalle procedure in esso richiamate.

In linea generale, all'interno dell'Istituzione Scolastica:

- sono stati identificati tutti i processi necessari per il corretto mantenimento del sistema di gestione della qualità e per il soddisfacimento dei requisiti prestabiliti;
- sono state stabilite le sequenze e le interazioni tra questi processi;
- sono stati definiti i criteri ed i metodi necessari per assicurare il funzionamento ed il controllo di questi processi e la loro capacità di dare i risultati attesi;
- sono state valutate ed assicurate le risorse (finanziarie, umane ed in termini di informazioni) necessarie per il regolare andamento e controllo di tali processi.

Il 54° CD di Napoli "Michele Scherillo", al fine di garantire il successo durevole, intende impegnarsi nella realizzazione di un sistema di gestione della qualità, che renda costantemente più efficaci ed efficienti i servizi erogati. Tale azione sarà sviluppata attraverso i seguenti punti:

- la diffusione della cultura del SGQ tra il personale della scuola
- la soddisfazione delle aspettative dei propri clienti
- la definizione di una politica per la qualità
- una corretta e rintracciabile documentazione
- la predisposizione delle risorse necessarie
- la verifica periodica degli obiettivi prefissati
- la pianificazione di un miglioramento nel caso si presentino delle non conformità

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 29 di 98

4.2 SUCCESSO DUREVOLE

Il 54° C.D. "Michele Scherillo" di Napoli, con l'adesione alla norma internazionale UNI ENISO 9004:2009, mira a raggiungere il successo durevole, in un contesto complesso, esigente ed in continuo mutamento, mediante l'approccio della gestione per la qualità.

Il 54° C.D. "Michele Scherillo", intende raggiungere il suddetto successo attraverso la sua capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative dei suoi clienti e di altre parti interessate, nel lungo periodo ed in modo bilanciato, nonché attraverso la gestione efficace dell'organizzazione, la consapevolezza del contesto dell'organizzazione, l'apprendimento e l'applicazione appropriata di miglioramenti e/o innovazioni.

Le attività che assicurano il successo durevole sono le seguenti

- Pianificazione di lungo e medio periodo basato su
- Accertamento ed aggiornamento sistematico delle specifiche istituzionali del servizio
- Accertamento sistematico dei bisogni formativi del territorio
- Accertamento sistematico delle risorse formative del territorio
- Monitoraggio continuo del contesto dell'organizzazione e delle aspettative e dei bisogni delle parti interessate attraverso indagini di accertamento e di customer satisfaction
- Informazione e coinvolgimento delle parti interessate nelle attività e nei piani dell'organizzazione
- Rapporti di scambio e reciproco beneficio con i fornitori, i partner e tutte le altre parti interessate
- Negoziazione e mediazione fra le diverse esigenze e interessi delle parti interessate
- Piani di formazione per lo sviluppo delle competenze delle persone dell'organizzazione
- Piani di efficiente utilizzo e di sviluppo del patrimonio infrastrutturale
- Pianificazione e monitoraggio continuo dei processi dell'organizzazione
- Attività di monitoraggio della conformità e azioni correttive e preventive
- 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 IL CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Il 54° C.D. "Michele Scherillo" intende soddisfare le P.I. attraverso :

- l'identificazione dei requisiti richiesti da studenti, famiglia, docenti, collettività...
- la determinazione dei requisiti relativi al servizio formativo
- la predisposizione, la verifica e la modifica del P.O.F
- la verifica di fattibilità del servizio pianificato ed eventuali modifiche

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 30 di 98

Per la realizzazione degli obiettivi concernenti la politica della Qualità e al POF, l'istituto:

- favorisce un clima positivo fra le diverse componenti operative
- quantifica e rende disponibile sia il personale coinvolto nell'erogazione del processo formativo sia i servizi di supporto
- individua le competenze didattiche, amministrative ed organizzative
- seleziona docenti competenti interni/esterni sia per incarichi organizzativi e gestionali, sia per attività extracurricolari
- attiva corsi di formazione, controlla le attività delegate
- coinvolge il personale nella scelta degli obiettivi e nelle decisioni da prendere
- crea canali comunicativi "verso" e "dal" personale
- utilizza tecnologie informatiche per comunicazioni interne ed esterne
- utilizza e pubblicizza i risultati sulla soddisfazione delle P.I.

Gli strumenti, le modalità e i tempi che identificano le parti interessate pertinenti sono :

1. Gli alunni e le loro famiglie
2. Associazioni e Terzo settore del territorio
3. Partner dell'Istituto
4. Enti locali
5. Personale dell'istituto
6. Fornitori
 - Direzione Scolastica Regionale della Campania, POLO QUALITA' Napoli.

I loro bisogni e aspettative, quali:

- Ricognizione dei bisogni
- Ricognizione delle risorse
- Individuazione degli oggetti di indagine della Customer satisfaction

Il riesame dei requisiti stabiliti nel POF dell'Istituto viene eseguito nel mese di giugno, in uno degli ultimi C.d.D., alla fine delle attività didattiche, tenendo conto:

- dell'analisi dei dati emersi dalla customer satisfaction
- dell'analisi dei monitoraggi effettuati sui progetti e le attività laboratoriali
- dell'analisi dei risultati raggiunti nelle competenze
- delle risorse umane e tecniche e degli spazi disponibili
- delle normative e direttive ministeriali

Il risultato di ogni riesame viene documentato nel verbale del CdD così come le eventuali azioni correttive.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 31 di 98

5. PARTI INTERESSATE, ESIGENZE E ASPETTATIVE

Il 54° C.D. "Michele Scherillo" di Napoli, in base alle informazioni ricavate da fonti oggettive, mette in atto le strategie idonee a soddisfare le esigenze delle P.I. Essendo la scuola un'agenzia educativa particolare attenzione viene posta ai bisogni degli alunni e delle famiglie.

A tal fine vengono considerate:

- Le caratteristiche del proprio bacino di utenza e di quelli possibili
- Le caratteristiche essenziali del servizio offerto
- Le opportunità e futuri vantaggi competitivi

Per quanto riguarda le caratteristiche del servizio sono stati presi in considerazione i seguenti aspetti:

- conformità alla normativa vigente
- continuità didattico-educativa
- disponibilità di docenti preparati e competenti
- disponibilità di servizi integrativi all'offerta didattica

Le principali parti interessate, le loro esigenze e le loro aspettative sono :

Gli alunni e le loro famiglie	Efficacia ed efficienza dei servizi offerti dalla scuola, trasparenza e tempestiva informazione delle loro procedure di attuazione, partecipazione condivisa all'individuazione ed alla progettazione delle attività
Il personale dell'istituto	Parti interessate
Gli Enti locali	Partecipazione condivisa all'individuazione, alla progettazione e all'implementazione delle attività, ecc...
I Partner dell'Istituto	
I Fornitori	Continuità di rapporti e di collaborazione

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 32 di 98

CAPITOLO 5

STRATEGIA E POLITICA

5.1 GENERALITÀ

5.2 FORMULAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3 ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3.1 GENERALITÀ

5.3.2 PROCESSI E PRASSI

5.3.3 ATTUAZIONE

5.4 COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 33 di 98

5.1 GENERALITÀ

La Direzione del 54 ° C. D. di Napoli stabilisce ed implementa una politica della qualità basata sulla mission.

La sua MISSION – Si sa che il bambino in età evolutiva ha sempre mostrato la necessità di vedersi riconosciute le proprie caratteristiche personali. Per questo intendiamo trasformare questo bisogno primario in insegnamento e formazione. Con noi ciascuno potrà e dovrà giungere alla conquista della propria identità, in relazione al contesto sociale. Il nostro sarà un NO alla dispersione ed un SI all'integrazione, consentendo a tutti di operare scelte realistiche di vita nell'immediato e nel futuro.

Tale mission si concretizza nel perseguimento dei seguenti obiettivi:

- Aumentare il successo scolastico / prevenire il fenomeno della dispersione
- Valorizzare attraverso la ricerca e la sperimentazione, l'innovazione delle metodologie e delle tecnologie didattiche attraverso l'uso delle Nuove Tecnologie
- Aumentare la visibilità dell'istituzione 'scuola' nel territorio attraverso contatti e collaborazioni con enti locali e realtà economiche e sociali del territorio
- Individuare modalità e criteri di valutazione del processo di apprendimento comuni a tutti gli alunni, visibili attraverso verifiche oggettive che tengano conto della centralità del bambino vista come crescita delle conoscenze, delle competenze e delle capacità nonché del suo livello di partecipazione alla vita scolastica. Tali verifiche dovranno inoltre prevedere la formulazione e la somministrazione di prove standard a tutte le classi di pari livello
- Individuare, selezionare, suggerire e costruire strumenti di monitoraggio della formazione
- Favorire il "benessere dell'insegnante e dell'alunno" aiutando a migliorare le condizioni di vita scolastica e professionale
- Aiutare a costruire una collegialità non formale, ma come risorsa per la crescita delle competenze e per la ricerca di soluzioni innovative
- Predisporre le condizioni perché ci sia costantemente la riflessione sulle azioni formative per il potenziamento delle stesse
- Contribuire alla formalizzazione, socializzazione e pubblicizzazione degli esiti del piano formativo
- Individuare, selezionare, costruire strumenti per la rilevazione dei bisogni (questionari, check list, tabelle, focus group, interviste, gruppi di discussione...)
- Cercare gli strumenti ed utilizzare le modalità adatte per far emergere non solo i bisogni ma anche le competenze di ogni docente
- Elaborare la mappa delle professionalità (competenze reali, esperienze, corsi effettuati...)
- Produrre il materiale didattico necessario all'aggiornamento dei docenti e successivamente alla crescita culturale degli alunni

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 34 di 98

- Pianificare attività extracurricolari per la crescita culturale e professionale della scuola
- Costruire una biblioteca moderna che sia di reale apporto alla scuola e, in generale, al territorio
- Favorire la continua motivazione dei docenti attraverso programmi d'azione e di incentivazione che tengano conto delle loro conoscenze, competenze e capacità professionali e del loro efficace impegno lavorativo.

La sua VISION, alla luce di quanto sopra accennato, si consoliderà nella sperimentazione delle maggiori novità contenute nelle più recenti normative. Verranno individuati i traguardi che gli alunni dovranno raggiungere al termine dell'anno scolastico o dell'intero corso. Si tenterà di definire Percorsi Didattici coerenti e finalizzati, espressi in una dinamica azione formativa che tenga conto della nuova suddivisione in ambiti. In tal senso si predispose il Piano dell'Offerta Formativa, piano tendente a:

- elaborare e costruire situazioni operative in termini sia di interventi didattici che di attività integrative, armonizzando e coagulando esperienze già realizzate e ricercando, nel contempo, nuovi spazi di manovra al fine di soddisfare i sempre più pressanti bisogni dell'utenza in un quadro di riferimento socio-ambientale del tutto particolare e strettamente legato a necessità e domande emergenti dalla complessità intrinseca del territorio;

- razionalizzare e rendere più funzionali al processo di apprendimento le informazioni teoriche, garantire l'acquisizione di capacità di base tramite l'assunzione di competenze metodologiche, ampie e diversificate, passare dallo sguardo d'insieme ad una diagnosi più analitica e trasparente delle emergenze e delle priorità educative in relazione al contesto, offrire un'ampia gamma di attività tese a supportare e/o attuare iniziative di sostegno e di recupero dei debiti formativi degli allievi svantaggiati nonché ad accertare e soddisfare i vari crediti formativi attraverso i valori dell'organizzazione

L'Istituto, in sostanza, intende rendersi capace di trasferire risorse ed energie culturali in modo integrato, tentando di gettare un ponte tra passato e futuro, tra generazioni a confronto, tra stimoli, idee, riflessioni, esperienze di tutti, proprio perché di ciascuno. Di noi, proprio perché degli altri.

Tali valori sono chiaramente compresi, accettati e sostenuti dalle persone dell'organizzazione e, per quanto appropriato, dalle parti interessate

5.2 FORMULAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

La Direzione espone la strategia e le politiche dell'I.S, nel documento "Politica della Qualità", che viene diffuso attraverso le seguenti modalità :

- pubblicazione sito web della scuola
- incontri tecnici degli Organi Collegiali

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 35 di 98

Per stabilire, adottare e sostenere una strategia ed una politica efficaci l'Istituzione Scolastica :

- monitora ed analizza il contesto, le esigenze e le aspettative delle parti interessate, attraverso questionari, focus group, incontri assembleari;
- valuta le proprie capacità e risorse attraverso la rilevazione e l'aggiornamento delle risorse strutturali disponibili e le competenze delle risorse umane;
- valuta le sue future esigenze in materia di formazione professionale attraverso la rilevazione delle esigenze formative del personale;
- aggiorna la propria strategia e le proprie politiche attraverso il monitoraggio continuo dei processi, l'individuazione dei punti critici e l'elaborazione del piano di miglioramento;
- individua e valida gli esiti ed i risultati dei processi formativi tali da soddisfare le esigenze e le aspettative delle parti interessate attraverso la certificazione delle competenze

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

1. raccolta dei dati
2. analisi dei dati
3. elaborazione e stesura del piano strategico

La strategie e la politica dell'Istituzione Scolastica vengono periodicamente riviste e aggiornate attraverso un riesame, da parte della Direzione, che prevede le seguenti fasi e responsabilità:

1. l'analisi delle richieste delle P.I.
2. l'analisi dei suoi prodotti
3. l'analisi delle sue forze
4. l'analisi delle sue debolezze
5. l'analisi delle sue opportunità e minacce.

Gli elementi in entrata, per il riesame, comprendono informazioni riguardanti:

- i risultati delle visite ispettive
- le prestazioni dei processi
- le prestazioni dei processi
- l'analisi delle non conformità rilevate
- le azioni correttive e preventive del periodo
- la documentazione di registrazione della qualità
- le procedure
- l'organizzazione
- gli obiettivi migliorativi prefissati
- i reclami dei portatori di interesse
- i risultati del programma Customer Satisfaction
- i cambiamenti del quadro istituzionale di riferimento

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 36 di 98

Gli elementi in uscita dal riesame effettuato dalla Direzione comprendono decisioni ed azioni relative a:

- eventuali modifiche nell'ottica del miglioramento;
- miglioramento del servizio in relazione ai bisogni delle P.I.;
- adeguatezza e pianificazione delle risorse;
- opportunità di miglioramento

Gli elementi in uscita saranno documentati in apposita sezione del Verbale di Riesame della Direzione

5.3 ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

5.3.1 GENERALITA'

L'Istituzione Scolastica individua il successo durevole ed il miglioramento continuo come obiettivi che orientano la strategia e la politica. A tale scopo si impegna a individuare obiettivi misurabili, relativi agli scopi e alle finalità dell'I.S. *quali*:

- favorire l'inclusione e l'integrazione
- ridurre la dispersione e l'abbandono

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

- aumentare il successo scolastico / prevenire il fenomeno della dispersione
- valorizzare attraverso la ricerca e la sperimentazione, l'innovazione delle metodologie e delle tecnologie didattiche attraverso l'uso delle Nuove Tecnologie
- aumentare la visibilità dell'istituzione 'scuola' nel territorio attraverso contatti e collaborazioni con enti locali e realtà economiche e sociali del territorio

Essi vengono tradotti in indicatori :

- comparazione risultati prove di verifiche interne e prove INVALSI
- aumento percentuale delle risposte corrette prove INVALSI Italiano e matematica (almeno del 10%)
- aumento percentuale della partecipazione ai progetti (20%)

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

Inoltre, per l'attuazione delle azioni, l'I.S adotta una gestione sistemica dei processi che:

- prevede tempi di attuazione delle azioni indicati nel Piano annuale delle Attività
- valuta i rischi e prevede azioni preventive e correttive indicate nel piano di miglioramento
- individua e determina le modalità di reperimento delle risorse necessarie attraverso gli strumenti di gestione definiti nel capitolo 6

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 37 di 98

- implementa le attività di miglioramento definite nel capitolo 7.

5.3.2 PROCESSI E PRASSI

Al fine di assicurare che i propri processi e le proprie prassi siano efficaci ed efficienti, il 54° C.D. "Michele Scherillo" di Napoli, esegue attività per:

- prevedere eventuali conflitti potenziali derivanti dalle diverse esigenze ed aspettative delle proprie parti interessate (mediante *focus group*, *azioni di ascolto delle parti interessate*, *gerarchizzazione in prospettiva strategica dei bisogni e delle azioni di risposta*);
- valutare e interpretare le attuali prestazioni dell'organizzazione stessa e le cause originarie di problemi avvenuti nel passato, al fine di evitarne la ripetizione; (*analisi dei risultati delle prove INVALSI e OCSE PISA*);
- tenere le parti interessate informate, ottenerne l'impegno, tenerle al corrente sull'avanzamento rispetto a quanto pianificato e ottenere da esse informazioni di ritorno ed idee per il miglioramento (Incontri Collegiali);
- riesaminare il sistema di gestione ed i suoi processi, ed aggiornarli per quanto necessario;
- monitorare, misurare, analizzare, riesaminare e rendicontare (*elaborazione di uno standard d'Istituto, autovalutazione d'Istituto, COMETA*);
- mettere a disposizione tutte le risorse necessarie, comprese quelle per il miglioramento, l'innovazione e l'apprendimento (*analisi e di costruzione di batterie di indicatori di processo e di performance: azioni di monitoraggio della Customer satisfaction*);
- sviluppare, aggiornare e realizzare i propri obiettivi, nonché definire i tempi occorrenti per il loro conseguimento (*approccio di gestione sistemica, elaborazione di piani di fattibilità*);
- assicurare che i risultati siano coerenti con la strategia (*riesame della politica*).

5.3.3 ATTUAZIONE

Allo scopo di attuare la propria strategia e le proprie politiche, Il 54° C.D. "Michele Scherillo" individua ed identifica i propri processi per definire le relazioni fra di essi, così da gestire tutte le azioni in una prospettiva sistemica, (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:

- a) mostrare chiaramente le relazioni fra strutture, sistemi e processi (*nello specifico l'interazione fra il processo di progettazione e pianificazione dell'offerta formativa e quello di gestione delle attività finanziarie*)
- b) identificare i potenziali problemi che si possono verificare nel rapporto di interdipendenza.
- c) individuare le priorità e gerarchizzare i bisogni delle parti interessate nella prospettiva del governo e del miglioramento dell'*Istituzione Scolastica*

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 38 di 98

d) stabilire, allineare e declinare gli obiettivi a tutti i livelli dell'organizzazione dell'*Istituzione Scolastica*

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.

L'I.S. applica tale schema e tale prospettiva a tutti i processi e azioni gestite.

Una descrizione della sequenza e dell'interazione dei processi può aiutare le attività di riesame:

- mostrando la relazione tra le strutture organizzative, tra i sistemi e tra i processi;
- identificando potenziali problemi nelle interazioni tra i processi
- fornendo un modo per stabilire le priorità del miglioramento e delle altre iniziative di cambiamento;
- fornendo un quadro strutturale per stabilire, allineare e declinare gli obiettivi per tutti i pertinenti livelli dell'organizzazione.

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, l'I.S. individua i compiti e 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, di un funzionigramma e di matrici di responsabilità. (vedi Capitolo 7 – "Gestione dei processi").

L'interazione fra le diverse figure è schematizzata nell'organigramma allegato. (Allegato 2 - Organigramma dell'Istituzione Scolastica)

5.4 COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

L'I.S. ritiene fattore strategico di successo una comunicazione efficace della strategie e della politiche, che assicuri la partecipazione e la condivisione fra le parti interessate sia interne che esterne.

- assicurare la corretta, sistematica e tempestiva circolazione delle informazioni, sia quelle rivolte ai portatori di interesse interni (personale docente e non docente, studenti, famiglie)

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 39 di 98

che esterni (partner di progetto, partner di rete, fornitori, istituzioni, territorio);

- assicurare la reperibilità e la facilità di accesso per tutti i portatori di interesse delle informazioni e delle comunicazioni provenienti dall'esterno;
- far entrare la comunicazione come componente strategica di ogni processo attivato nell'Istituto;
- assicurare, attraverso una comunicazione efficace e sistematica, la diffusione e la disseminazione sul territorio del progetto educativo in cui si concretizzano la mission e la vision della scuola;
- aprire canali di ascolto rivolti al territorio, facendo della comunicazione un fattore di miglioramento.

Il 54° Circolo Didattico individua come interlocutori:

- **Portatori di interesse interni:** studenti, famiglie, personale
- **Portatori di interesse istituzionali:** MIUR, Ufficio Scolastico Regionale, Enti locali
- **Portatori di interesse partner:** altre scuole, aziende, agenzie formative, associazioni del Terzo settore, Università

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

- **comunicazione interna:** la comunicazione interna comprende tutte le comunicazioni rivolte a/provenienti da personale, studenti, genitori, sia quelle di origine interna, sia quelle che, provenienti dall'esterno, devono essere diffuse a tutte le componenti dell'Istituto;
- **comunicazione esterna:** la comunicazione esterna comprende le comunicazioni rivolte ai soggetti istituzionali, al territorio e ai partner di progetto.

Il "Piano per la Comunicazione" progetta le modalità di comunicazione a partire:

- dalle necessità comunicative dell'Istituto in relazione alle specificità del POF;
- dalla tipologia e dal numero dei soggetti coinvolti e dei partner di progetto per l'anno scolastico in corso;
- dalle esperienze pregresse, sia in termini di punti di forza, che di punti di miglioramento.

Della stesura del Piano è incaricato, sotto la supervisione del DS, il gruppo di lavoro per la stesura del POF, di cui il Piano costituisce una specifica sezione.

Il "Piano per la Comunicazione" prevede che, per ogni tipologia di comunicazione e per ogni destinatario, siano indicati:

- strumento e supporto
- tempistica
- modalità/responsabilità di stesura
- modalità/responsabilità di trasmissione

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 40 di 98

- modalità/responsabilità di accesso
- modalità/responsabilità di controllo
- modalità/responsabilità di archiviazione

La comunicazione efficace della strategia e delle politiche è essenziale per il successo durevole dell'organizzazione.

Tale comunicazione sarà significativa, tempestiva e continua.

La comunicazione, inoltre, comprende un meccanismo per le informazioni di ritorno, un ciclo di riesame e contiene disposizioni per affrontare proattivamente i cambiamenti nel contesto dell'organizzazione.

Il processo di comunicazione dell'organizzazione opera sia in senso verticale, sia orizzontale, ed è commisurato alle diverse esigenze dei suoi destinatari.

Al fine di trasmettere a tutti i livelli funzionali della Scuola i requisiti, gli obiettivi e i risultati relativi alla qualità, l'Alta Direzione utilizza i seguenti strumenti:

- riunioni informative con i responsabili delle Funzioni Strumentali, lo staff e i gruppi
- circolari interne
- sito della scuola
- Consiglio di Classe
- Collegio dei Docenti
- Dipartimenti
- Consiglio di Istituto

Il processo della comunicazione viene monitorato costantemente dal RQS, sotto la supervisione del DS, attraverso l'analisi dei seguenti indicatori:

- numero dei reclami provenienti dall'area comunicazioni interne
- numero dei reclami provenienti dall'area comunicazioni esterne
- numero degli accessi al sito web dell'Istituto
- soddisfazione dei portatori di interesse
- numero dei partecipanti agli eventi rivolti all'esterno

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 41 di 98

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 CAPACITA' 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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 42 di 98

6.1 GENERALITA'

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

1. Risorse finanziarie
2. Persone dell'organizzazione
3. Fornitori e partner
4. Infrastrutture
5. Ambiente di lavoro, conoscenze, informazioni e tecnologia
6. 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, attraverso la Direzione regionale e il CSA (**Fondo d'istituto**), dal Fondo Sociale Europeo (**FSE**) e dal Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (**FESR**).

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 dal Dirigente Scolastico, coadiuvato 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 e 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 Circolo, il 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 di incarico) e affissione all'Albo.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 43 di 98

I fondi **FSE/FESR** del Programma Operativo Nazionale (P.O.N.) 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 dall'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 le responsabilità di gestione, monitoraggio e valutazione.

Gli obiettivi individuati in riferimento alle risorse finanziarie sono:

- determinare le esigenze finanziarie dell'organizzazione e stabilire le risorse finanziarie necessarie per le attività attuali e future
- stabilire e mantenere attivi processi per il monitoraggio, il controllo e la rendicontazione dell'efficace assegnazione e dell'efficiente utilizzo delle risorse finanziarie relative agli obiettivi dell'organizzazione
- migliorare l'efficacia e l'efficienza del sistema di gestione

Gli indicatori relativi sono:

- a) ridurre gli insuccessi relativi a processi e prodotti (meno del 10%)
- b) eliminando gli sprechi di materiali o di tempo;
- c) ridurre (almeno del 10%) gli insuccessi relativi ai prodotti, i costi di risarcimento in garanzia, le responsabilità da prodotto ed altre esposizioni legali, i costi correlati ai clienti e ai mercati persi.

Le modalità di verifica e supervisione dell'uso effettivo e coerente delle risorse assegnate, di valutazione della efficacia/efficienza di attività e progetti finanziati, sono espresse nelle procedure di monitoraggio (rif. Procedura – Gestione Audit Interni), di correzione delle non conformità riscontrate (rif. Procedura– Gestione delle non conformità).

Le responsabilità sono così attribuite:

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

Il DS determina le esigenze finanziarie dell'organizzazione e stabilisce le risorse finanziarie necessarie per le attività attuali e future.

L'organizzazione stabilisce e mantiene attivi processi per il monitoraggio, il controllo e la rendicontazione dell'efficace assegnazione e dell'efficiente utilizzo delle risorse finanziarie, relative agli obiettivi dell'organizzazione stessa.

La rendicontazione su tali questioni, costituisce uno strumento per determinare le attività inefficaci o inefficienti, e per intraprendere le opportune azioni di miglioramento. I rendiconti finanziari delle attività correlate alle prestazioni del sistema di gestione ed alla conformità del prodotto sono utilizzati nei riesami di direzione.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 44 di 98

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
- ✘ 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: (di seguito: esempio di attribuzione delle responsabilità, di individuazione degli obiettivi e degli indicatori, da adattare ai soggetti ed alle aree considerate)

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

Il DS utilizzando la propria leadership, crea e mantiene una vision e valori condivisi ed un ambiente interno in cui le persone si sentono completamente coinvolte nel conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

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;
- ✘ 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:

- ◆ il livello di soddisfazione e le esigenze ed aspettative delle persone (superiore al 90%)

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 45 di 98

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.

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:

- il DS è responsabile del "piano di sviluppo delle persone" e dei processi associati;
- il Collegio Docenti identifica le competenze professionali e personali di cui l'organizzazione potrebbe aver bisogno nel breve e nel lungo periodo, in accordo con le proprie mission, vision, strategia, politiche e obiettivi.

Ad inizio anno scolastico il team di lavoro sulla Qualità della Scuola rileva il divario tra competenze necessarie e competenze disponibili e predispone 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 ..) 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. Tutto il personale della Scuola è coinvolto nelle iniziative di aggiornamento/ formazione, a beneficio proprio e dell'organizzazione.

Il riesame delle performance dell'organizzazione costituisce lo strumento per instaurare un circolo virtuoso di miglioramento continuo, attraverso la gestione e l'utilizzo del feedback.

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 di questionari e l'elaborazione dei risultati in relazione ad obiettivi dati;
- momenti strutturati di comunicazione, condivisione e scambio delle conoscenze acquisite e delle esperienze formative fatte;
- produzione da parte del personale formato di materiali di informazione e di lavoro.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 46 di 98

Essa avviene inoltre verificando, mediante gli strumenti di controllo dei processi messi in atto, l'applicazione delle stesse da parte del personale interessato, durante lo svolgimento dell'incarico/attività assegnatagli.
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.

6.3.3 COINVOLGIMENTO E MOTIVAZIONE DELLE PERSONE

La Direzione convoglia gli obiettivi di crescita individuali sugli obiettivi dell'organizzazione

- ◆ individuando sotto-obiettivi strategici
- ◆ 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 (database, a cura del team di lavoro sulla Qualità)
- ◆ 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:

Il DS motiva le persone affinché comprendano il significato e l'importanza delle loro responsabilità ed attività, in relazione alla creazione ed all'apporto di valore per i clienti e per le altre parti interessate.

Gli obiettivi individuati sono:

- ◆ sviluppare un processo per condividere le conoscenze e per utilizzare la competenza delle persone, (schema per raccogliere le idee per il miglioramento);
- ◆ riesaminare in continuo il livello di soddisfazione e le esigenze ed aspettative delle persone;
- ◆ offrire opportunità di mentoring e coaching

Gli indicatori relativi sono:

- ◆ numero maggiore di docenti coinvolti nelle attività scolastiche (incremento del 20%)
- ◆ numero maggiore di progetti curricolari ed extracurricolari (incremento del 20%)

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 47 di 98

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

- ✓ del massimo vantaggio competitivo, adottando, nella scelta dei fornitori, criteri oggettivi e documentabili (rapporto qualità/prezzo, puntualità di consegna, disponibilità a fornire assistenza ..) , 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:

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 48 di 98

- ◆ Il DS è responsabile, stabilisce e mantiene attivi processi per identificare, scegliere e valutare i propri fornitori e partner, al fine di migliorarne in continuo le capacità e per assicurare che i prodotti o le altre risorse che essi forniscono soddisfino le esigenze e le aspettative dell'organizzazione stessa.
- ◆ Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile della tenuta dell'albo dei fornitori

Per i beni e i servizi aventi rilevanza sulla Qualità del servizio fornito, per i quali l'Istituto ha autonomia di acquisto, è predisposto un apposito Albo Fornitori Qualificati che riporta:

- l'indicazione del fornitore e del prodotto / servizio fornito
- il livello di qualifica del fornitore.

Il livello di qualifica del fornitore viene assegnato monitorando le prestazioni del fornitore per i materiali e/o servizi forniti e valutando tali prestazioni in relazione ai seguenti fattori di giudizio:

- qualità del prodotto / servizio
- rispetto dei tempi di consegna
- assistenza tecnica
- garanzia di aggiornamento tecnologico
- rapporto qualità / prezzo.

Sulla base del totale dei punteggi assegnati a ciascun fattore di giudizio, in sede di valutazione e con le modalità descritte nella Procedura P VFGA "Valutazione fornitori e gestione dell'Albo", i fornitori risultano così classificati:

A- Qualificato

Si intende che il fornitore è ritenuto in grado di soddisfare completamente le esigenze qualitative dell'Istituto relativamente ai prodotti / servizi per cui è stato valutato;

B- Qualificato con riserva

Si intende che il fornitore è in grado di soddisfare solo parzialmente le esigenze qualitative dell'istituto e deve attuare provvedimenti o azioni correttive per rientrare nel livello A;

X- Non qualificato

Si intende che il fornitore non è attualmente in grado di soddisfare le esigenze qualitative dell'Istituto. Per tali fornitori l'Istituto può decidere di inviare comunicazione scritta, indicando i motivi di questa valutazione e le modalità per poter essere nuovamente inseriti tra potenziali fornitori.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 49 di 98

Nell'assegnazione dei punteggi sono presi in considerazione tutti i dati relativi all'andamento qualitativo delle forniture, incluse le non conformità eventualmente registrate con le modalità descritte nel Capitolo 8.0 del presente Manuale.

I criteri e le responsabilità per l'assegnazione di tali punteggi e per la classificazione dei fornitori, così come le modalità per la preparazione e l'aggiornamento periodico dell'Albo Fornitori Qualificati, sono regolati dall'apposita procedura scritta P VFGA "Valutazione fornitori e gestione dell'Albo".

Per i nuovi fornitori, sulla base delle segnalazioni pervenute dal Dirigente Scolastico o dai docenti interessati, il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi procede alla raccolta delle informazioni preliminari allo scopo di effettuare una valutazione iniziale, circa la reale capacità del fornitore di soddisfare eventuali esigenze di acquisto dell'Istituto.

Quando il fornitore viene ritenuto idoneo, queste informazioni sono raccolte in un'apposita Scheda Fornitore con la segnalazione di Fornitore Potenziale, secondo quanto definito nella specifica Procedura P VFGA "Valutazione fornitori e gestione dell'Albo". (procedura non obbligatoria)

Tali fornitori sono contattati dal Dirigente Scolastico per l'invio di offerte, una volta indette le gare, e possono entrare a far parte dei fornitori qualificati quando, avendo vinto una gara, dimostrano concretamente di essere in grado di soddisfare i requisiti dell'Istituto.

6.5 INFRASTRUTTURE

Il Dirigente Scolastico, 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;
- 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.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 50 di 98

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

- Il DS pianifica, fornisce e gestisce in modo efficace ed efficiente le proprie infrastrutture, valuta periodicamente l'idoneità delle infrastrutture ai fini del conseguimento degli obiettivi organizzativi, identifica e valuta i rischi associati alle infrastrutture ed intraprende azioni per mitigare tali rischi, compresa la predisposizione di adeguati piani di emergenza.

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.

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.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 51 di 98

6.7 CONOSCENZE, INFORMAZIONI E TECNOLOGIA

6.7.1 GENERALITA'

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 d'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:

- ♦ Il DS stabilisce e mantiene attivi processi per gestire le conoscenze, le informazioni e le tecnologie, in quanto risorse essenziali e condivide in modo appropriato tali conoscenze, informazioni e tecnologie, con le proprie parti interessate.

Gli obiettivi individuati sono:

- ♦ apprendere da insuccessi, situazioni di quasi insuccesso e successi;
- ♦ acquisire le conoscenze e l'esperienza delle persone dell'organizzazione;
- ♦ raccogliere conoscenze da clienti, fornitori e partner;
- ♦ acquisire le conoscenze non documentate (tacite ed esplicite) che esistono nell'ambito dell'organizzazione;
- ♦ assicurare una comunicazione efficace del contenuto significativo delle informazioni (in particolare a ciascuna interfaccia nella catena di fornitura e di produzione);

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 52 di 98

- ♦ gestire dati e registrazioni.

Gli indicatori relativi sono:

- ♦ numero minore di insuccessi (meno del 10%)

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 delle informazioni (circolari, verbali, pubblicazione sul 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 (Procedura – Gestione della documentazione; Procedura-Tenuta sotto controllo dei documenti), allegate al Manuale.

(allegato al Capitolo 6: Procedura di Sistema "Comunicazione interna ed esterna", per la gestione delle informazioni e della comunicazione sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione)

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.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 53 di 98

6.8 RISORSE NATURALI

L'istituto 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 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.

ALLEGATI

Procedura di Sistema "Gestione della documentazione didattica", per la conservazione, la trasmissibilità e la diffusione del patrimonio di conoscenze dell'organizzazione.

Procedura di Sistema "Comunicazione interna ed esterna", per la gestione delle informazioni e della comunicazione sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 54 di 98

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	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 55 di 98

7.1 GENERALITA'

Nel presente capitolo sono descritte le modalità con le quali il 54° Circolo Didattico di Napoli gestisce i processi specifici funzionali al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi individuati. Finalità delle azioni descritte è quella di garantire e di migliorare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni dell'Istituto: nell'ambito di esse il 54° Circolo Didattico 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, l'Istituto 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 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;*
- *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 una integrazione costante e coerente dei processi e la loro gestione unitaria l'Istituto 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 di loro, analizzandone la sequenzialità, l'interdipendenza e l'interazione.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 56 di 98

- 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 54° Circolo Didattico quella di aumentare la capacità di concentrare gli sforzi sul processo chiave, quello di insegnamento-apprendimento. L'approccio di gestione sistemica viene applicato a tutti i processi gestionali, sia principali e di supporto proprio nell'ottica di focalizzazione sul processo chiave.

Punti da trattare secondo le specificità dell'Istituzione Scolastica:

- Individuazione delle modalità e delle responsabilità e ruoli nella fase di identificazione dei processi
- Individuazione delle modalità di verifica e validazione dei risultati
- Individuazione delle informazioni e dei dati relativi ai processi

7.2 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI

Per costruire l'approccio sistemico per processi il 54° Circolo Didattico 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
- 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 dell'Istituto.

I processi individuati e formalizzati sono così schematizzati:

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 57 di 98

	Macroprocesso	Processo
PROCESSI PRINCIPALI	PROGETTAZIONE E PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO	INDIVIDUAZIONE DEI BISOGNI DELLE PARTI INTERESSATE
		DECLINAZIONE DEGLI INPUT DELLA NORMATIVA ITALIANA 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
		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		

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



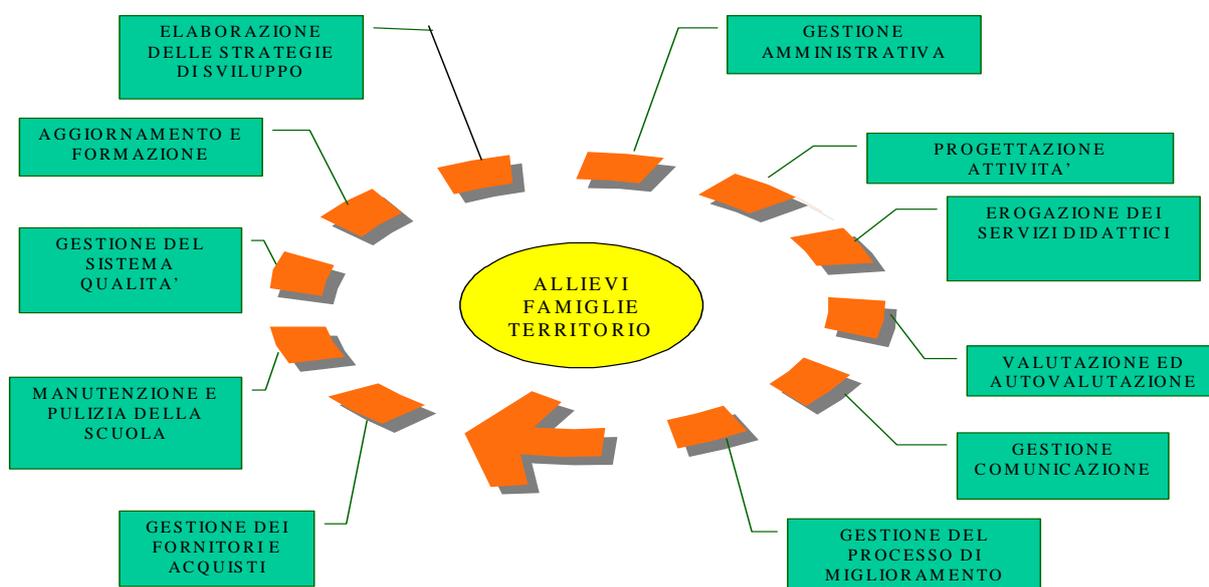
Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 58 di 98

La seguente mappa rappresenta le interazioni fra i macroprocessi:

LA MAPPA DEI MACROPROCESSI



• PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: OBIETTIVI E FINALITÀ

Nella presente Sezione sono descritte le modalità con le quali il 54° Circolo Didattico 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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 59 di 98

- promuovere il miglioramento, l'innovazione e l'apprendimento durante il processo di progettazione e sviluppo dell'offerta formativa.

• PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: RESPONSABILITÀ

Le responsabilità relative alle attività descritte sono così suddivise:

1. **il Dirigente Scolastico** ha la responsabilità di:
 - nominare la funzione strumentale coordinatore delle 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;
2. **il Collegio Docenti** ha la responsabilità di:
 - individuare le funzioni strumentali coordinatori delle attività di sviluppo del POF e i componenti del gruppo di lavoro sul progetto;
 - riesaminare, approvare, valutare e validare ogni anno il POF;
3. **il Consiglio d'Istituto** ha la responsabilità di riesaminare, approvare, valutare e validare ogni anno il POF;
4. **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;
5. **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;
6. i docenti incaricati hanno la responsabilità di assicurare il regolare svolgimento dei progetti/iniziative secondo quanto pianificato;
7. 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.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 60 di 98

• PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'OFFERTA FORMATIVA: IMPLEMENTAZIONE

La progettazione e lo sviluppo dell'offerta formativa presso il 54° Circolo Didattico di Napoli prevedono le seguenti fasi documentate:

- l'individuazione e l'assegnazione delle specifiche responsabilità incluso 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, il Dirigente Scolastico 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:

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

Il Dirigente Scolastico 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:

- a) l'analisi del contesto;
- b) l'indagine sulle esigenze e le aspettative delle Parti interessate pertinenti;
- c) le linee guida generali dei progetti curricolari ed extracurricolari degli anni precedenti;
- d) le schede di conclusione progetto e di valutazione relative alle varie attività svolte durante l'anno precedente

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 61 di 98

- e) le nuove proposte giunte da docenti, alunni, famiglie, personale ausiliario, associazioni, aziende ed enti locali,
- f) i risultati delle indagini sulla soddisfazione delle parti interessate pertinenti
- g) 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/iniziativa 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;
- 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 il Dirigente Scolastico 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.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 62 di 98

In fine, durante la riunione 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 al Dirigente Scolastico e ai suoi collaboratori dagli stessi docenti, dal personale non docente, dagli alunni/studenti, dai genitori e da realtà istituzionali e del territorio

• 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 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 coprogettazione 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 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/iniziativa in esso contenuti, che si rendessero necessarie, sono valutate con il Dirigente Scolastico 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.

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.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 63 di 98

• **PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: OBIETTIVI E FINALITÀ**

La presente sezione descrive le modalità con le quali il 54° Circolo Didattico 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 54° Circolo Didattico 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.

Il 54° Circolo Didattico 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 l'Istituto 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.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 64 di 98

• **PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: RESPONSABILITÀ**

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

- il **Dirigente Scolastico** è responsabile;
 - dell'impostazione, dell'organizzazione e del controllo dell'attività didattica dell'Istituto, compito che attua attraverso il coinvolgimento del Collegio Docenti, del Gruppo di lavoro, dei Consigli di Interclasse, dei Consigli 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 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** per Interclasse 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 dell'Istituto,

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 65 di 98

- 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 dei Consigli di Interclasse,
 - 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 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 Interclasse cui partecipano tutti i docenti divisi per materie o per gruppi affini di materie, 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,
- scansioni temporali necessarie per il raggiungimento degli obiettivi,

tenendo conto di

⇒ anno del corso,

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 66 di 98

- ⇒ indicazioni ministeriali,
- ⇒ esperienze precedenti,
- ⇒ profili di entrata e di uscita per segmento e per classe,
- ⇒ linee del tema d'istituto

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 del sistema d'istruzione interessato (Dlgs 59/2004 - DPR 89/2009 - Indicazioni nazionali per il curriculum del 2012).

Nell'ambito delle riunioni per Interclasse 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 Consiglio d'Interclasse, allo scopo di adattare quanto definito nelle riunioni a ciascuna classe, partendo dalla valutazione, in particolare, di:

- casi critici
- eventuali alunni diversamente abili
- numero dei ripetenti
- eventuali alunni provenienti da classi smembrate o altre scuole
- risultati test d'ingresso e/o delle prime prove
- altre note particolari (supplenze prolungate, insegnanti ancora da designare, ...)

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

Il Consiglio di Interclasse procede, inoltre a:

- riformulare o riconfermare gli obiettivi e i traguardi fissati 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 nelle proprie programmazioni annuali specificando:

- i livelli di partenza della classe,
- gli obiettivi declinati in competenze e traguardi di prestazione in relazione al curriculum ministeriale e d'Istituto

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 67 di 98

- 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 dal Dirigente Scolastico ed allegato al registro personale **ELETTRONICO** 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**

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 ,

L'Istituto, 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 dell'istituto 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 dell'Istituto e relativamente a entrata/uscita dallo stesso, al fine di:

- garantire alla famiglia la sicurezza dell'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.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 68 di 98

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

Il 54° Circolo Didattico 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:

- 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	Le programmazioni annuali di ciascun docente sono verificate dal Dirigente Scolastico riguardo 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 del Dirigente Scolastico apposto sulle Programmazioni annuali Periodicamente ciascun docente effettua la valutazione circa l'andamento ed il grado di attuazione rispetto a quanto pianificato. Al termine dell'anno scolastico, inoltre, ogni docente elabora una relazione finale nella quale documenta la verifica del raggiungimento degli obiettivi pianificati.

<i>Processo</i>	<i>Modalità di controllo e responsabilità</i>
Realizzazione dell'attività didattica per le singole classi	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. La realizzazione e il risultato di tali verifiche è documentato tramite il registro personale del docente in formato elettronico.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 69 di 98

	<p>Durante tutte le riunioni dei Consigli di Interclasse ciascun docente relaziona circa l'andamento delle attività di propria competenza e segnala eventuali criticità.</p> <p>Il Consiglio di Interclasse 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>
--	--

<i>Processo</i>	<i>Modalità di controllo e responsabilità</i>
Realizzazione dell'attività didattica per le singole classi	Il Dirigente Scolastico può, a campione e a sua discrezione, verificare periodicamente il corretto svolgimento dell'attività didattica secondo quanto definito nelle Programmazioni annuali di ogni docente.

<i>Processo</i>	<i>Modalità di controllo e responsabilità</i>
Realizzazione dell'attività didattica per l'Istituto	Il Dirigente Scolastico 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, efficacia 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

<i>Processo</i>	<i>Modalità di controllo e responsabilità</i>
Gestione delle valutazioni complessive	Ciascun docente effettua le verifiche di valutazione finale del livello di apprendimento e dei traguardi di competenza degli alunni, svolte a fine quadrimestre e a fine anno scolastico.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 70 di 98

	<p>Il Dirigente Scolastico, verificando ed approvando le Programmazioni Annuali 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 Interclasse e le specifiche ministeriali.</p> <p>L'attestazione del controllo è evidenziata dalla firma apposta sulle Programmazioni Annuali da parte del Dirigente Scolastico.</p>
--	---

<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 dal Dirigente Scolastico 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 riunito per le operazioni di scrutinio e il verbale del Collegio Docenti, al quale il Dirigente Scolastico relaziona annualmente.</p> <p>Il Dirigente Scolastico verifica, inoltre, i tabelloni delle Ammissioni/Non Ammissioni dei 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, il Dirigente Scolastico 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>

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 71 di 98

Il 54° Circolo Didattico 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 il monitoraggio della loro gestione in termini di informazioni funzionali al riallineamento ed al miglioramento dei processi l'Istituto individua degli indicatori di processo Sistemici:

- numero delle non conformità rilevate durante l'erogazione del processo
- rispetto della tempistica
- conformità dei prodotti alle specifiche ed ai requisiti
- puntualità e completezza della comunicazione

Specifici per singolo processo: cfr. Strumento di controllo dei processi

Nel caso di coprogettazione 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 54° Circolo Didattico 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

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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 72 di 98

dai Consigli d'Interclasse ed approvati dal Collegio dei Docenti all'inizio dell'anno scolastico. Alla fine di ogni anno scolastico, sulla base dei dati forniti dal DS e registrati nelle relazioni finali del Dirigente Scolastico 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 l'Istituto adotta, come strumento di monitoraggio dei processi e di verifica e validazione degli esiti, lo strumento "COMETA Plus", 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 di seguito descritti.

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.

La documentazione relativa a ciascuna classe e sezione (registri di classe, verbali dei Consigli di Classe) è identificabile attraverso l'indicazione su ciascun documento della lettera o della 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, verifiche sull'apprendimento effettuate e quant'altro sia rilevante per l'iter scolastico) è puntualmente riportata sul registro elettronico sia di classe, sia personale, da ciascun 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 (verifiche di classe, circolari interne) è conservata sul registro elettronico on line di classe, allo scopo di poter ricostruire in qualunque momento l'iter e le modalità di svolgimento dell'attività didattica svolta in ciascuna classe o sezione.

La documentazione viene archiviata nel Fascicolo Personale dell'alunno, dove viene conservata per tutta la durata della sua permanenza nell'Istituto, per essere trasmessa, a conclusione del percorso formativo, al successivo grado di istruzione.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 73 di 98

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.

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

Il 54° Circolo Didattico identifica, verifica, protegge e salvaguarda le proprietà delle PI messe a disposizione per essere utilizzate dalla comunità scolastica, in particolare le quote delle iscrizioni, delle gite, delle assicurazioni che vengono amministrate secondo il regolamento di contabilità. Nel caso in cui il 54° Circolo Didattico 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**

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 54° Circolo Didattico "M. Scherillo" 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:

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 74 di 98

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	RQS
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 alla individuazione delle priorità e alla stesura del Piano di Miglioramento.

7.3 RESPONSABILITA' ED AUTORITA' RELATIVE AI PROCESSI

Il 54° Circolo Didattico "M. Scherillo" si è dotato di una organizzazione che tenga conto della sua dinamicità e che sia strutturata per future esigenze.

Le varie attività svolte nel Circolo 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 di Circolo
- Giunta
- Collegio docenti

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 75 di 98

- Consiglio di Interclasse
- Commissioni
- Funzioni strumentali

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.

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 delle 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.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 76 di 98

• MANSIONI E COMPITI

Allo scopo di attuare la propria strategia e le proprie politiche, Il 54° CD di Napoli "Michele Scherillo" individua i propri processi per stabilire le relazioni fra di essi, così da gestire tutte le azioni in una prospettiva sistemica, (Allegato 1- Mappa 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 (*nello specifico l'interazione fra il processo di progettazione e pianificazione dell'offerta formativa e quello di gestione delle attività finanziarie*)

- identificare i potenziali problemi che si possono verificare nel rapporto di interdipendenza.
- individuare le priorità e gerarchizzare i bisogni delle parti interessate nella prospettiva del governo e del miglioramento dell'*Istituzione Scolastica*
- stabilire, allineare e declinare gli obiettivi a tutti i livelli dell'organizzazione dell'*Istituzione Scolastica*

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 54° Circolo M. Scherillo, applica tale schema e tale prospettiva a tutti i processi e le azioni gestite.

Una descrizione della sequenza e dell'interazione dei processi può aiutare le attività di riesame:

- mostrando la relazione tra le strutture organizzative, tra i sistemi e tra i processi;
- identificando potenziali problemi nelle interazioni tra i processi
- fornendo un modo per stabilire le priorità del miglioramento e delle altre iniziative di cambiamento;
- fornendo un quadro strutturale per stabilire, allineare e declinare gli obiettivi per tutti i pertinenti livelli dell'organizzazione.

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, l'I.S. 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 e di un funzionigramma e di matrici di responsabilità.

L'interazione fra le diverse figure è schematizzata nell'organigramma allegato.
(Allegato 2 - Organigramma dell'Istituzione Scolastica)

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Pagina 77 di 98

• RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

A questo scopo la Direzione del 54° Circolo Didattico "M. Scheillo" 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

La Direzione del 54° Circolo Didattico "M. Scherillo" 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 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 dell'Istituto
- Valutare l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità in ogni momento
- Promuovere e valutare l'efficacia dei programmi di miglioramento della qualità

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 78 di 98

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

STRUMENTI CAPITOLO 7

1. FORMAT DI LETTERA DI INCARICO
2. ESEMPIO DI PROCEDURA: P RAD, "REALIZZAZIONE DELL'ATTIVITA' DIDATTICA"
3. CARTA DEI SERVIZI
4. PATTO DI CORRESPONSABILITA'
5. MODULO: STRUMENTO DI CONTROLLO DEI PROCESSI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 79 di 98

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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

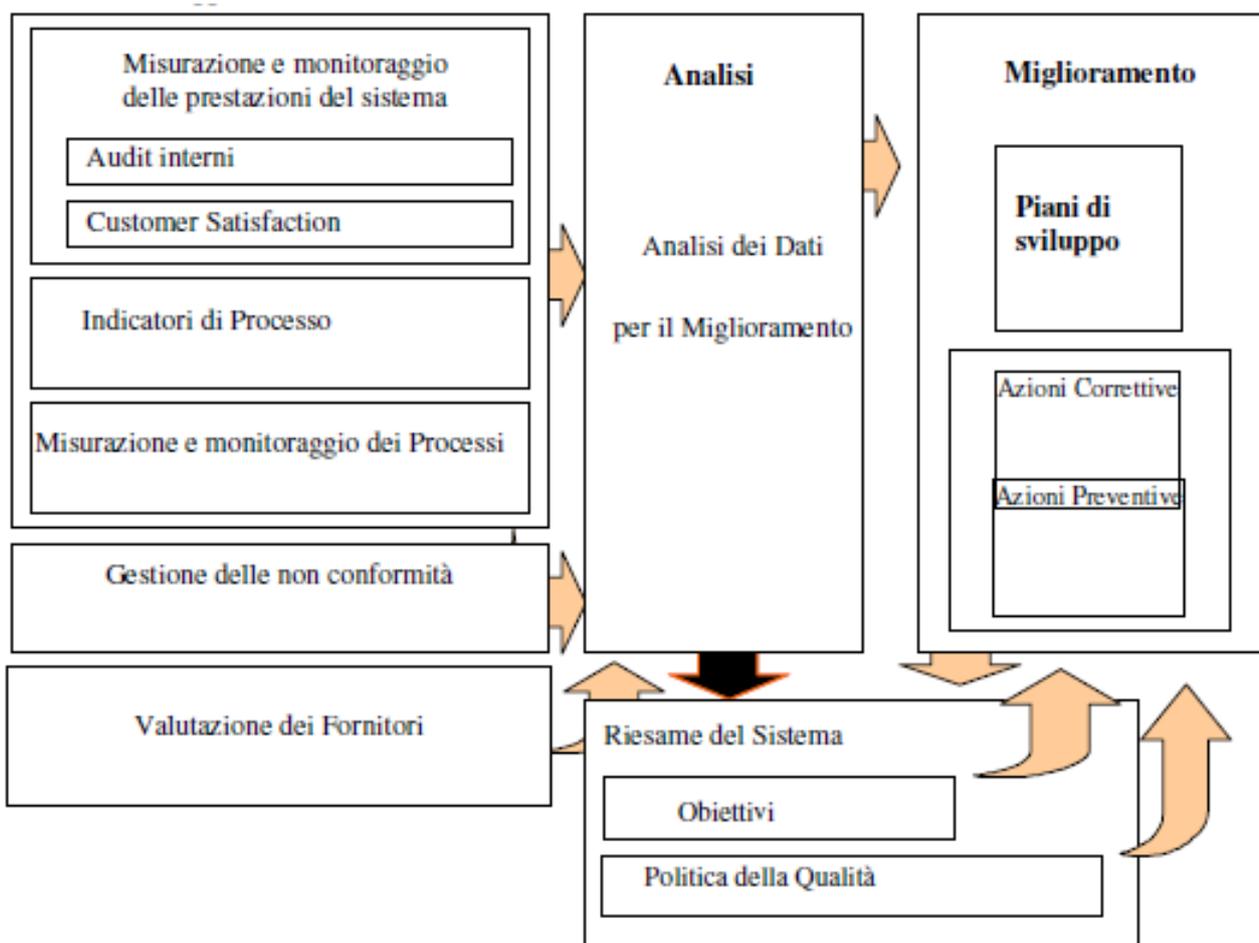
MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 80 di 98

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. Questo sistema di autoanalisi e di autovalutazione si integra con il Sistema Nazionale di Valutazione (SNV) come richiesto dalla normativa vigente, soprattutto nel suo orientamento verso il miglioramento continuo dei risultati scolastici, obiettivo strategico centrale del servizio.

Lo schema generale del processo è schematizzabile come segue.



FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 81 di 98

8.2 MONITORAGGIO

Il monitoraggio rappresenta per l'istituto il momento centrale in cui – attraverso il controllo dei processi – emerge come e quanto la governance della scuola sia efficace ed efficiente nell'implementazione delle attività.

In relazione ai principali processi l'Istituto ha quindi predisposto, in collaborazione con i responsabili di processo, momenti di raccolta, elaborazione, diffusione e analisi di 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.

L'Istituto usa come strumento di monitoraggio delle prestazioni il software COMETA plus, elaborato dal Polo Qualità di Napoli, i cui risultati vengono trasmessi all'Ufficio Scolastico Regionale per la Campania per la determinazione degli standard provinciali e regionali, e che è strumento condiviso per la legittimazione da tutte le scuole della RETE MUSA.

Responsabili	Compiti	Modalità	Tempi	Luogo
DS	Definizione dei tempi e delle modalità per l'audit interno Individuazione delle figure coinvolte	- Definizione indicatori di qualità delle procedure/azioni da verificare - Predisposizione di un calendario Valutazione del personale disponibile in rapporto ai	Inizio attività didattiche	Ufficio di Dirigenza

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 82 di 98

	Controllo dei risultati dell'audit interno	requisiti richiesti Analisi e valutazione degli esiti dell'audit		
	Individuazione azioni correttive	Proposte di adeguamento agli obiettivi prefissati	Fine quadrimestre	

	Aggiornamento area di competenza	Acquisizione degli indicatori di qualità da verificare	Inizio attività didattiche	Uffici di segreteria
AI	Audit dell'area di competenza	Analisi attenta e accurata per accertare la conformità dell'area ispezionata agli indicatori di qualità previsti	Fine quadrimestre	Ambito istituzione scolastica
RGQ	Gestione degli audit interni	Organizzazione e coordinamento dei diversi audit	Inizio e fine quadrimestre	Ambito istituzione scolastica

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 83 di 98

Il Responsabile della qualità informa e mantiene aggiornato il Dirigente scolastico sull'andamento delle performance del servizio e sullo stato di attuazione delle azioni correttive e dei piani di miglioramento. Il Gruppo di Miglioramento verifica periodicamente l'andamento dei processi mediante le informazioni e i dati raccolti, anche tramite gli audit interni, e il Responsabile della qualità ne coordina la sintesi, la diffusione e la presentazione al Dirigente scolastico per il processo di riesame da parte della direzione. L'intero processo è organizzato e gestito in modo da assicurare che:

- vengano soddisfatti i requisiti di servizio espliciti e impliciti richiesti dai portatori di interesse interni ed esterni e dagli altri soggetti interessati;
- sia tenuta sotto controllo la rispondenza delle fasi di sviluppo dei processi alle relative specifiche di servizio;
- siano rilevate le eventuali non conformità durante la fase di realizzazione ed erogazione del servizio;
- siano individuate e gestite le opportune azioni finalizzate a rimuovere le cause che hanno generato le non conformità;
- siano individuate le opportunità di miglioramento.

L'attività di controllo di conformità, di efficacia e di efficienza viene applicata ai processi interni di progettazione, pianificazione e realizzazione del servizio e sui risultati degli stessi tramite opportuni indicatori.

Il sistema dei controlli è configurato in modo tale che siano aggiornati, elaborati, resi accessibili e analizzati i dati e le informazioni che nel suo ambito vengono prodotti.

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 **PO 05 - Gestione delle non conformità**.

La misura della soddisfazione dei portatori d'interesse, 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 messi a disposizione dalla Rete MUSA. Mediante il software COMETA Plus.

Per alcune attività e progetti sono stati predisposti gli strumenti per una valutazione settoriale della

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 84 di 98

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 ..) in merito alla percezione della qualità del servizio erogato;
- i reclami e le osservazioni delle parti interessate 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.

L'Alta Direzione ha la responsabilità di identificare annualmente le aree da sottoporre ad audit interni, in funzione del conseguimento degli obiettivi strategici di breve e di lungo periodo. I criteri, l'estensione, la frequenza e le modalità degli audit vengono stabiliti dal RQS e 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 **PO 03 –Gestione degli audit interni**.

Le modalità di gestione delle azioni Correttive e Preventive sono descritte nella **PO 04- 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 elabora una strategia di intervento per rendere più efficace il percorso formativo.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 85 di 98

- Le informazioni, raccolte dal Coordinatore del CdC, sono registrate 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 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, che possono essere espressi sia attraverso misure numeriche che evidenze osservabili.

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 periodicamente 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

- a) delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate interne ed esterne;
- b) le mutevoli condizioni del contesto;
- c) dell'efficacia ed efficienza dei processi;
- d) dell'utilizzo efficace ed efficiente delle risorse;
- e) dei requisiti cogenti, intesi come obiettivi delineati dal Sistema Nazionale di Valutazione.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 86 di 98

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 interni sono preferibilmente condotti da persone non coinvolte come responsabili diretti 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 e di miglioramento messe in atto, da cui l'organizzazione può trarre informazioni sulla capacità di conseguire obiettivi. 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;
- progettare le azioni di miglioramento;
- adempiere alle richieste del Sistema Nazionale di Valutazione

I risultati degli audit interni sono presentati sotto forma di rapporti contenenti informazioni concernenti la 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.

E' responsabilità dell'Alta Direzione e compito del RQS che i risultati degli audit siano conosciuti e diffusi – nelle loro linee generali – all'interno ed all'esterno della scuola, disponibili per tutti i portatori di interesse.

Le responsabilità relative alle attività descritte sono le seguenti:

- ✧ Il DS è responsabile della diffusione dei risultati dell'audit interno, definisce i tempi delle attività previste per l' adeguamento degli obiettivi in base ai risultati, individua le figure coinvolte.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 87 di 98

- ✧ Il Responsabile della Qualità ha il compito di diffondere i risultati, di predisporre la pianificazione degli audit interni della qualità effettuati in base ad un programma annuale, secondo il quale tutte le Procedure / Processi / Attività dell'Istituto sono esaminati almeno una volta l'anno, al fine di valutare la conformità delle attività svolte, ai requisiti della norma di riferimento e dei documenti del SGQ, nonché la loro efficacia in linea con gli obiettivi dell'Istituto.
- ✧ Il Collegio Docenti prende atto dei risultati dell'audit interno ed elabora proposte di adeguamento agli obiettivi prefissati.
- ✧ Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è responsabile di coadiuvare il Dirigente Scolastico nell'accertamento della congruenza dell'assegnazione delle risorse finanziarie agli adeguamenti pianificati.
- ✧ I docenti sono responsabili di attuare le modifiche e gli adeguamenti previsti.
- ✧ Il personale ATA amministrativo è responsabile di archiviare la documentazione e provvedere alle procedure previste nel Piano di comunicazione.
- ✧ Il personale ATA ausiliario è responsabile delle operazioni strumentali ed operative ad esso attribuite.

Gli audit interni della qualità sono un ulteriore strumento che consente, attraverso esami sistematici dei processi e delle attività svolte dall'Istituto, di stabilire se il SGQ è conforme a quanto pianificato e risulta idoneo ed efficace al conseguimento degli obiettivi di qualità fissati.

Gli audit interni della qualità sono gestiti e coordinati dal Responsabile Qualità Scuola e sono svolti da personale addestrato e qualificato, secondo le fasi di seguito illustrate e dettagliatamente descritte nella Procedura **PO 03 Gestione degli audit interni**:

- pianificazione
- preparazione
- esecuzione
- documentazione dei risultati
- archiviazione

Pianificazione

Gli audit interni della qualità sono effettuati in base ad un programma annuale preparato dal Responsabile Qualità Scuola, secondo il quale tutti le Procedure / Processi / Attività dell'Istituto sono esaminati almeno una volta l'anno, al fine di valutare la conformità delle attività svolte ai requisiti della norma di riferimento e dei documenti del SGQ, nonché la loro efficacia in linea con gli obiettivi dell'Istituto.

Eventuali verifiche non programmate possono essere indette, su input dell'Alta Direzione, dal Responsabile Qualità Scuola, quando si sospetti l'esistenza di condizioni negative per la qualità o

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 88 di 98

in seguito all'applicazione di azioni correttive e/o di miglioramento di considerevole impatto sul SGQ, o anche a fronte di importanti cambiamenti strutturali ed organizzativi.

In ogni caso, il Responsabile e i componenti del gruppo di audit, designato dal Responsabile Qualità Scuola, su indicazione del D.S., non devono avere alcuna diretta responsabilità di gestione nell'esecuzione delle attività soggette a verifica.

Preparazione

Il gruppo di audit interno è costituito con personale interno alla scuola, in possesso di specifica formazione, requisiti e competenze, come descritto nella procedura **PO 03 Gestione degli audit interni**. Esso definisce un piano per la conduzione dell'audit, che prevede:

- eventuale lista di riscontro (check list) dei punti da verificare
- documenti di riferimento
- programma dettagliato dell'audit.

Esecuzione

Ogni audit interno della qualità comprende le seguenti attività:

- riunione introduttiva con quanti, docenti e non docenti, sono coinvolti nella Procedura / Processo / Attività sottoposta a verifica;
- verifica mediante visite dirette e interviste durante lo svolgersi delle attività, per riscontrare l'evidenza oggettiva di quanto previsto dai documenti di riferimento e dalle check list;
- riunione del gruppo di audit per valutare i risultati;
- riunione conclusiva con il personale coinvolto nelle Procedure / Processi / Attività esaminate.

Documentazione e archiviazione

I risultati degli audit interni della qualità sono registrati su appositi "Rapporti di Audit" dal Responsabile del gruppo di audit e trasmessi al Responsabile Qualità Scuola, per la loro analisi e archiviazione.

I dati riportati su tali documenti sono, infatti, esaminati dal Responsabile Qualità Scuola per individuare, con il *Gruppo di Miglioramento*, possibili azioni di miglioramento o elementi di riconoscimento e motivazione del personale, o in relazione agli obiettivi strategici proposti dal SNV. 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 **PO05 "Azioni preventive e correttive"**.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 89 di 98

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 plus) e i questionari di customer satisfaction rivolti alle principali parti interessate (alunni, genitori, personale interno).

I dati raccolti sono usati ed integrati per la compilazione degli strumenti di valutazione eventualmente previsti dal SNV.

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 le opportunità di miglioramento;
- di stabilire le priorità;
- di allineare i propri obiettivi con le necessità e le aspettative di tutte le parti interessate, guidando l'organizzazione verso il successo durevole;
- di allineare i propri obiettivi con il SNV .

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:

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

Il successo del benchmarking dipende da fattori quali:

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 90 di 98

- 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:

- a) le modifiche potenziali nelle esigenze e nelle aspettative delle parti interessate, nel lungo periodo;
- b) le attività esistenti che al momento forniscono il massimo valore aggiunto per le parti interessate;
- c) i nuovi processi ed attività necessari a soddisfare le mutevoli esigenze ed aspettative delle sue parti interessate;
- d) le modifiche del contesto;
- e) l'influenza delle tecnologie emergenti sull'organizzazione;

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 91 di 98

- f) le nuove competenze che potrebbero essere necessarie;
- g) le modifiche che si possono prevedere nei requisiti cogenti, e nelle risorse a disposizione, che potrebbero influire sull'organizzazione.

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 Gruppo di Miglioramento.

Ad intervalli pianificati e periodici (in situazioni ordinarie almeno una volta all'anno), la Direzione effettua il riesame dei dati provenienti da monitoraggi, 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 d'innovazione e apprendimento.

Il riesame viene effettuato mediante riunione del Gruppo di Miglioramento convocato dal Responsabile Qualità Scuola, in base alle direttive del Dirigente Scolastico.

Nell'ambito della riunione sono analizzati i seguenti dati e informazioni:

1. la relazione sui risultati delle attività di Monitoraggio ed analisi stilata dal RQS ed approvata dal DS;
2. il rispetto e raggiungimento degli obiettivi indicati nella Politica della Qualità e nel corso del precedente riesame;
3. le azioni intraprese a seguito di precedenti riesami;
4. i risultati dei rapporti di verifica e di controllo (interni ed esterni);
5. l'analisi delle non conformità registrate;
6. lo stato e risultati delle azioni correttive e di miglioramento intraprese;
7. le nuove opportunità di miglioramento;
8. l'analisi delle aspettative e dei bisogni espressi dalle Parti interessate e il loro evolversi;
9. i risultati delle indagini sulla soddisfazione delle Parti interessate e del monitoraggio degli indicatori di prestazione dei processi;
10. i reclami delle Parti interessate;
11. le prestazioni dei fornitori dell'Istituto.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 92 di 98

Durante le riunioni del Gruppo di Miglioramento per il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, possono essere presi in considerazione anche aspetti concernenti:

- esigenze / valutazione efficacia addestramento/formazione;
- esigenze di risorse ai fini del miglioramento della qualità;
- azioni finalizzate alla prevenzione del manifestarsi di situazioni di non qualità;
- Piano di Miglioramento;
- Azioni d'innovazione.

Mediante tutti gli elementi sopra citati, la riunione di riesame del SGQ persegue l'obiettivo di pianificare le azioni necessarie per migliorare l'efficacia del sistema stesso e dei relativi processi e per accrescere la soddisfazione delle Parti interessate.

Pertanto i risultati delle riunioni di riesame sono:

- l'analisi e la definizione delle aspettative e dei bisogni delle Parti interessate;
- l'analisi e la definizione dell'evoluzione del contesto;
- la definizione di nuovi obiettivi per il miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione e dei processi;
- l'individuazione di strategie ed iniziative per il miglioramento della soddisfazione delle Parti interessate;
- la pianificazione delle future esigenze di risorse.

Il verbale di Riesame è:

- redatto dal Responsabile Qualità Scuola;
- verificato ed approvato dal Dirigente Scolastico;
- archiviato presso l'Ufficio di Dirigenza.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 93 di 98

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	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 94 di 98

9.1 GENERALITA'

Nel presente capitolo sono definite le modalità e le procedure identificate dal 54° Circolo Didattico 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;
- La condivisione dei risultati raggiunti;
- La formulazione condivisa di piani di miglioramento, innovazione, apprendimento;
- Il coinvolgimento attivo e l'assunzione di responsabilità di tutte le parti interessate la comunicazione e la condivisione delle azioni di miglioramento, innovazione e apprendimento con le parti interessate.

I campi di applicazione vengono definiti sulla base delle seguenti fasi :

- la descrizione sintetica delle funzioni scolastiche, dei compiti e delle responsabilità;
- l'illustrazione delle procedure di sistema che identificano, pianificano, realizzano e controllano le attività che influenzano la qualità dei servizi;
- il coinvolgimento di tutto il personale nella definizione del Sistema per il miglioramento continuo del servizio erogato

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 nell'Istituto.

I responsabili coinvolti nella stesura del Piano di Miglioramento con i campi di intervento sono :

- Dirigente Scolastico
- Responsabile Qualità Scuola
- Gruppo di miglioramento o altro
- Collegio dei Docenti –Dipartimenti
- Consiglio di Circolo, Personale ATA, Rappresentanti dei Genitori
- Gestore di Processo

La stesura del Piano di Miglioramento è articolata attraverso le seguenti fasi:

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 95 di 98

1. individuazione dei punti forti e dei punti deboli attraverso l'analisi dei dati ricavati dal software di autovalutazione COMETA e dai Questionari INVALSI
2. gerarchizzazione delle criticità
3. individuazione delle priorità
4. individuazione degli obiettivi misurabili di miglioramento
5. stesura del piano delle attività
6. verifica dei risultati

Il **Piano di Miglioramento** prevede le seguenti fasi:

- ⇒ Analisi della situazione e motivazione dell'intervento;
- ⇒ Obiettivi di miglioramento;
- ⇒ Piano delle attività;
- ⇒ GANTT del Piano;
- ⇒ Verifica degli esiti del Piano;
- ⇒ Identificazione dei fattori critici di successo.

Nel Piano di Miglioramento vengono descritte le **modalità** di

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

9.3 INNOVAZIONE

9.3.1 GENERALITA'

Il 54° Circolo didattico 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 dall'Istituto un fattore chiave per promuovere l'apprendimento delle persone dell'organizzazione, sia a livello personale che a livello organizzativo.

I processi di innovazione sono individuati sulla base del monitoraggio e del riesame delle procedure e degli esiti dei processi

- non conformità riscontrate durante l'erogazione del servizio;
- esiti della valutazione sull'andamento del servizio erogato (customer satisfaction);
- non conformità emerse in sede di valutazione dei fornitori;
- risultati delle verifiche ispettive interne

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 96 di 98

- *esiti del check-up d'Istituto "Cometa"*

9.3.2 APPLICAZIONE

I campi di applicazione di processi innovativi sono i seguenti:

- I processi didattici;
- I processi organizzativi e gestionali;
- La formazione delle persone dell'organizzazione,
- L'organizzazione ed il suo sistema di gestione,
- La comunicazione e la condivisione con le parti interessate pertinenti,

9.3.3 TEMPISTICA

L'Istituzione Scolastica 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 il DS e il responsabile Progetto 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 PROCESSO

Le modalità di scelta delle azioni di innovazione vengono effettuate sulla base di :

- ⇒ Monitoraggi
- ⇒ Audit interni
- ⇒ Autovalutazione condotta con strumento condiviso COMETA Polo Qualità di Napoli
- ⇒ 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 ecc.), Associazioni del Terzo Settore, altre scuole e scuole del territorio, partner di progetto, docenti, personale ATA, genitori.

La sede e i tempi di decisione, di proposta, di approvazione dei progetti innovativi sono: I Gruppi di Lavoro, i Consigli d'Interclasse, il Collegio dei Docenti.

Ogni progetto é sottoposto ad un riesame che sancisce il corretto iter procedurale delle attività svolte e la conformità del suo risultato agli obiettivi pianificati.

Se dal Riesame emergono aspetti di non conformità si procede ad attuare le necessarie azioni correttive.

I documenti di registrazione sono costituiti dai relativi verbali di riunione e dalle Schede di Progetto

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

**Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli
"M. Scherillo"**

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 97 di 98

Al fine di rendere congruenti gli obiettivi in uscita con quelli pianificati in ingresso, i risultati ottenuti in fase di esecuzione della progettazione, sono sottoposti a verifica e monitoraggio per l'eventuale validazione. In caso di rilevazione di punti deboli si apportano le necessarie modifiche.

Il dato – formalizzato dal 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.

Le responsabilità relative all'apprendimento sono del:

- o DS
- o Gruppo di miglioramento
- o FF.SS.
- o Collegio dei docenti

I suddetti individueranno, sulla base delle rilevazioni effettuate dai docenti preposti, le modalità e i tempi:

1. Di individuazione
2. Di approvazione
3. Di verifica e controllo
4. Di analisi e valutazione
5. Di comunicazione

Il dato – formalizzato dal 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.

9.3.5 RISCHI

L'Istituzione Scolastica 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.

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona



M.I.U.R.
U.S.R. per la Campania
Direzione Generale

Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli "M. Scherillo"

Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI
cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b
tel. 0817672642 e-mail naee05400b@istruzione.it
sito web : <http://www.scherillo54cd.gov.it>
pec: naee05400b@pec.istruzione.it



Polo Qualità
Di Napoli

MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 98 di 98

9.4 APPRENDIMENTO

Il 54° Circolo Didattico di Napoli individua nell'apprendimento una risorsa strategica per la realizzazione della sua mission e per il raggiungimento del successo durevole.

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.

Le azioni di apprendimento sono intese come:

- Azioni di comunicazione e di condivisione
- Azioni di formazione e di apprendimento rivolte a tutte le persone dell'organizzazione
- Partecipazione a progetti d'innovazione didattica ed organizzativa, come laboratori di ricerca-azione.

Le azioni di apprendimento prevedono:

- ❖ Azioni di comunicazione e di condivisione,;
- ❖ Azioni di formazione e di apprendimento rivolte a tutte le persone dell'organizzazione,
- ❖ Partecipazione a progetti di innovazione didattica ed organizzativa, come laboratori di ricerca-azione e di creatività;

Le responsabilità relative all'apprendimento sono del:

- DS
- Gruppo di miglioramento
- FF.SS.
- Collegio dei docenti

I suddetti individueranno, sulla base delle rilevazioni effettuate dai docenti preposti, le modalità e i tempi:

1. Di individuazione
2. Di approvazione
3. Di verifica e controllo
4. Di analisi e valutazione
5. *Di comunicazione*

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Lapadula Maria Carmela	Silvana Aurea Bottari	Angela Orabona