



**Istituto Paritario "Maddalena di Canossa"**

Corso Garibaldi, 60 – 27100 Pavia (PV)

Tel. 0382/ 25390 - 24306 – Fax 0382/ 306029

E-mail [canpavia@fdcc.org](mailto:canpavia@fdcc.org) Pec : [canossianepv@pec.it](mailto:canossianepv@pec.it)



## Sistema Gestione Qualità

### Scopo e Campo di applicazione

Nella Scuola "Maddalena di Canossa" è presente un Sistema Gestione Qualità di tipo gestionale conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2008, in transizione nell'anno scolastico 2017/2018 alla Norma UNI EN ISO 9001:2015. Dal 7 Luglio 2004 la Scuola ha ottenuto la Certificazione di Qualità secondo la Norma



UNI EN ISO 9001:2000, dall'Ente di Certificazione Certiquality. Dal 17 Aprile 2009 il Sistema è transitato secondo la nuova norma UNI EN ISO 9001:2008 e la certificazione è stata costantemente rinnovata negli anni. Nel triennio 2016/2019 è prevista la transizione del Sistema secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 nei mesi di Aprile o Maggio 2018.

Lo scopo di avere un Sistema di Gestione Qualità secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 è quello di favorire e accrescere la soddisfazione di alunni e famiglie, nonché delle parti interessate, sul servizio educativo-didattico offerto dall'Istituto "Maddalena di Canossa" e di garantire all'Istituzione Scolastica nei suoi tre Settori di Scuola (Infanzia, Primaria, Secondaria di 1° grado) un "ordine regolare" di funzionamento conforme ai requisiti cogenti applicabili e, grazie ai requisiti qualitativi della Norma UNI EN ISO 9001:2015, un costante miglioramento in termini non solo operativi interni, ma anche di contatto e di offerta di servizi sempre più apprezzati da parte dei "soggetti" entranti in contatto a vari livelli con la Scuola.

Il campo di applicazione del SGQ è l'educativo canossiano vissuto nella Scuola dell'Infanzia "Canossa - Pini", nella Scuola Primaria "Maddalena di Canossa" e nella Scuola Secondaria di 1° grado "Maddalena di Canossa", esplicitato attraverso tre macro Processi di operatività educativo-didattica (con relative Procedure) che seguono il regolare succedersi di ogni anno scolastico. Il SGQ nel suo campo di applicazione considera quali parti interessate gli alunni, i Genitori (che rispecchiano anche più in generale la società/realtà pavese, i Docenti, il Gestore e Direttore di

Plesso (anche a nome dell'intero Consiglio di Direzione), il personale ATA, il Ministero dell'Istruzione e le Istituzioni Governative, l'Ente Canossiano e i principali fornitori che influenzano con rilevanza l'offerta del servizio. Per ciascuno di essi il SGQ ne analizza esigenze e aspettative e si impegna nella "cura e nella risposta" ad esse, per favorire un'armoniosità di compartecipazione a vantaggio della crescita formativa completa e serena dei bambini e dei ragazzi affidati. Anche nel passaggio alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 il modello permane gestionale, coinvolge tutte le componenti della Scuola dagli Organi Direttivi ai diversi protagonisti della formazione nel garantire un servizio educativo-didattico attento e costantemente monitorato, trasparente e documentato, proiettato al continuo miglioramento, alla valutazione esterna e all'autovalutazione interna, all'utilizzo efficace ed efficiente delle risorse, ad una gestione ordinata ed unitaria. Tale impegno gestionale qualitativo investe sia agli aspetti prioritari educativi e didattici, sia i numerosi aspetti di supporto (es. percorsi di formazione e di aggiornamento ecc) e rende protagonista l'utenza e le parti interessate, invitate ad esprimere le proprie aspettative, proposte, idee, nonché il grado di soddisfazione sul servizio erogato e i contatti operativi intercorsi. Le azioni gestionali che si intraprendono anche sul versante organizzativo, sono sottoposte a continua verifica e controllo critico-valutativo e sono documentate secondo criteri di oggettività e trasparenza. Tutti i soggetti, per ogni verso e misura impegnati nell'istituzione Canossiana, sono sempre direttamente interpellati e coinvolti in ordine alla qualità del servizio cui sono chiamati e ne danno conto con interventi specifici correlati alle competenze assegnate, sia in fase ideativa che esecutiva e di controllo. L'analisi dei fattori esterni e interni rilevanti per le finalità della Scuola e per i suoi indirizzi strategici trovano esplicitazione completa nel RAV Ministeriale (attualmente nel RAV a.s. 2016/2017) con il grado di influenza (se positivo o negativo ecc) e il loro monitoraggio è svolto annualmente. Per i fattori considerati "problematici" la Scuola adotta strategie di contenimento sistematicamente pianificate, attuate e verificate. In sintesi sono considerati fattori rilevanti:

- **di base:** la normativa Ministeriale e l'evoluzione tecnologica perchè se cambiano o apportano novità possono influenzare l'organizzazione del servizio offerto, le modalità di offerta dell'"educativo" e richiedere una rivisitazione formativa (es. aggiornamento del personale, competenze del personale nuovo assunto ecc)

➤ **positivi:**

- Mission della Scuola come "frutto di una storia di grazia" e vari canali comunicativi per renderla pubblica/conosciuta
- la presenza di aiuti economici (riduzioni di contributi, calcolate in base all'ISEE la Dote Scuola.
- il numero ridotto di alunni con situazioni di grave disagio sociale, linguistico
- l'ubicazione della Scuola nel limitare del centro storico di Pavia (facilità mezzi di trasporto, vicinanza alle principali Istituzioni, Enti, musei ecc)
- presenza di una rete esterna e interna preposta, aggiornata e funzionante sul tema della Sicurezza. Miglioramenti costanti della struttura e delle strumentazioni con vaglio selettivo e valutativo dei fornitori
- presenza di un SGQ
- continuità direzionali e Organo Direzionale plurimo
- numerose formazioni aggiuntive dei docenti (titoli) e aggiornamenti proposti finanziati dalla Scuola
- ricchezza dell'offerta educativo-didattica curricolare ed integrativa
- interventi di recupero e consolidamento degli apprendimenti
- presenza di volontari del CSV
- accreditamento regionale tirocinanti
- utilizzo di modalità didattiche contemporanee
- chiarezza comunicativa/riflessiva sulle regole della Scuola
- presenza Commissione Continuità, incontri a tutti i livelli per linee comuni e "verticali" condivise su più Ordini di Scuola con Organi specifici e programmi sistematici, attività di Orientamento, Curricolo Verticale d'Istituto (UNITA' DI PLESSO)
- condivisione tra insegnanti
- piani di Miglioramento scaturiti dai RAV ministeriali degli ultimi anni scolastici
- presenza di criteri valutativi
- presenza della psicologa di Istituto e utilizzo di metodologie a carattere inclusivo
- accordi e convenzioni con Università nazionali ed internazionali, con altre Scuole Canossiane, con Enti di formazione (FONDER) ecc

- occasioni di collaborazione Scuola/Famiglia al di là delle attività curricolari (Open Day, feste ecc)
- utilizzo di risorse interne specialistiche (es. Genitori per lezioni di approfondimento ecc)
- offerta di momenti di formazione/informazione per le famiglie
- chiarezza dei compiti/regolamenti riferiti a ruoli e funzioni (Mansionario ecc)
- attribuzione di incarichi specifici che favoriscono la divisione/specializzazione dei compiti
- approccio preventivo e di analisi
- presenza di personale religioso operante
- alto numero di promozioni anche negli studi successivi, pochi abbandoni
- percorso sullo sviluppo delle competenze chiave e di cittadinanza (futuro didattico!)
- servizi aggiuntivi di pre scuola - post scuola - doposcuola con personale interno
- spazi e tempi laboratoriali

I

➤ **problematici, per i quali la Scuola attua azioni di contenimento:**

- difficoltà economiche delle famiglie e scarsi aiuti dallo Stato e dagli Organi territoriali
- presenza di alcuni "comportamenti difficili" tra gli alunni
- mancanza di un mediatore culturale (anche se al momento la Scuola non presenta bisogni specifici in merito)
- presenza di un discreto numero di studenti anticipatari
- non accesso a rimborsi comunali per i trasporti in città con mezzi pubblici
- non partecipazione a reti di scuole cittadine con scuole statali
- possibilità di dimissione degli insegnanti per entrare in ruolo nella scuola statale
- mancanza di spazi e tempi di incontro tra docenti delle scuole paritarie cittadine
- presenza di alcune barriere architettoniche
- insufficiente capienza di spazi nella Scuola dell'Infanzia rispetto le richieste inoltrate alla Scuola
- alcune famiglie non vivono la corresponsabilità Scuola/Famiglia e non rispettano i Regolamenti Scolastici
- rare unità del personale che non usa regolarmente le nuove tecnologie
- ritardi e uscite anticipate degli alunni

- difficoltà a svolgere attività di continuità in accordo con altre scuole del territorio pavese
- incomprensione da parte di alcune famiglie dei consigli orientativi della scuola
- alcune difficoltà di progettazione delle attività tra Ordini di scuola diversi
- difficoltà di valutazione delle competenze
- fatica da parte di alcune famiglie nell'accettazione dei percorsi di inclusione e personalizzazione degli apprendimenti nonché della necessità di aiuto da parte dei Servizi per diagnosi specifiche; al contrario fenomeni di richieste smisurate di certificazione di problematiche per tutelare da insuccessi scolastici
- difficoltà comunicative con alcune famiglie che non leggono le mail e gli invii informativi della Scuola
- insufficiente diffusione della Mission e degli Obiettivi della Scuola a livello di territorio
- insufficienti iniziative di aggiornamento didattico disciplinare organizzate dal territorio pavese per tutti i docenti

Nei documenti annuali : "Politica per la Qualità" e "Piano Programmatico Sistema Gestione Qualità", Programma bimestrale degli Impegni SGQ ecc sono esplicitati gli orientamenti, i lavori e gli obiettivi qualitativi della Scuola che permeano e dirigono l'intero lavoro formativo della Scuola. L'azione direttiva gestionale ad essi si riferisce e pertanto nel suo essere si basa su dati oggettivi e registrazioni in itinere che vengono analizzati creando cambiamenti, decisioni, miglioramenti non solo di anno in anno, ma anche all'interno di ciascun anno scolastico. Le situazioni non conformi vengono celermente affrontate con interventi correttivi e le ispezioni sistematiche interne ed esterne sono garanzia di un "interesse costante e significativo" e di una "cura partecipata" all'intero servizio scolastico. L'analisi del rischio, caratterizzante la Norma UNI EN ISO 9001:2015 è perseguita con la collaborazione di tutti i soggetti operanti nella Scuola e valorizzata per garantire un cammino futuro certo, proteso alla prevenzione e al miglioramento.

Tutti i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 vengono applicati per favorire la transizione del Sistema di Gestione, tranne il requisito 7.1.5.2. "Riferibilità delle misurazioni" in quanto non vengono utilizzate apparecchiature di produzione che necessitano di apparecchiature di misura tarate, identificate, salvaguardate.

