

## **PIANO PROGRAMMATICO SISTEMA GESTIONE QUALITÀ a. s. 2017 - 2019**

**Questi sono gli Obiettivi per la Qualità che la Scuola "Maddalena di Canossa" ha definito per il miglioramento del servizio educativo-didattico e in generale del SGQ. In linea con la Politica per la Qualità della Scuola e i suoi indirizzi strategici, questi Obiettivi sono identificati e per essi sono attribuite le risorse necessarie al raggiungimento e le responsabilità. Gli Obiettivi per la Qualità vengono determinati di regola annualmente dalla Direzione con la collaborazione dei Referenti Qualità di Settore**

### **OBIETTIVO N° 1 : VISSUTO DEL CARISMA CANOSSIANO E DELLA MISSION DELLA SCUOLA**

#### **BENEFICI ATTESI:**

- Mantenere la significatività della Scuola
- Permettere a tutte le parti interessate di distinguere la formazione secondo l'educativo canossiano da altri stili educativi
- Favorire la conoscenza e la formazione sul carisma canossiano in chi viene a contatto con la Scuola "Maddalena di Canossa" per la prima volta o è nuovo/a assunto/a

#### **PIANO DI AZIONE: IMPEGNI E MEZZI/RISORSE**

##### **IMPEGNI:**

- favorire la conoscenza della fondatrice S. Maddalena di Canossa e la sua idea formativa, la storia dell'Istituzione canossiana e i percorsi/i vissuti contemporanei dell'Ente
- consolidare l'espressione del carisma educativo canossiano
- approfondire cammini di valore cristiano

##### **MEZZI/RISORSE:**

- incontri formativi e informativi tenuti da esperti sul carisma e lo stile educativo canossiano
- opuscoli e riviste sulla fondatrice, sulla storia dell'Ente Canossiano e sulle attività formative di stampo cristiano anche promosse da Enti quali l'Agidae, la Fidae, la Fism ecc, rivolti al personale operante, agli alunni, alle famiglie
- momenti di riflessione collegiale sui valori evangelici soprattutto nei "tempi forti"
- partecipazione alle iniziative della Fondazione Canossiana

##### **RESPONSABILI:**

- Le Madri Canossiane
- Il personale operante da tempo nella Scuola "Maddalena di Canossa"
- I Rappresentanti dei Genitori negli Organi Collegiali
- Il personale educativo a contatto con l'utenza nell'espressione del carisma educativo
- Commissione Nazionale Canossiana Primo Ministero

##### **RISULTATI/INDICATORI:**

- almeno n°2 incontri formativi per il personale operante nella Scuola
- almeno n° 4 momenti di approfondimento liturgico (inizio dell'anno, Avvento/S. Natale, Quaresima/S. Pasqua, ricorrenze S. Maddalena di Canossa ecc), caratterizzati da vissuti concreti quali celebrazioni, opere caritative ecc
- almeno n°2 interventi di trasmissione conoscitiva del carisma canossiano rivolti alla famiglie degli alunni (es. durante gli incontri collegiali oppure attraverso opuscoli conoscitivi in occasione dell'Open day o al momento dell'iscrizione, partecipazione a celebrazioni in occasione di ricorrenze della Fondatrice ecc)
- almeno n° 2 analisi da parte del personale operante, e possibilmente coinvolgendo i Rappresentanti dei Genitori (nel Consiglio di Istituto ecc), di produzioni/elaborati a tematica scolastica pubblicati sulle riviste dell'Agidae, dell'Ente Canossiano o da Enti quali la Fidae, la Fism ecc

## VALUTAZIONE DEI RISULTATI:

La valutazione dei risultati terrà conto delle risonanze da parte dell'utenza, della raccolta di dati di effettuazione, degli esiti degli Audit

## **OBIETTIVO N° 2 : ADEGUAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' ALLA UNI EN ISO 9001:2015 ED EFFICIENZA ORGANIZZATIVA SGQ**

### BENEFICI ATTESI:

- Rendere disponibile alla Direzione della scuola "Maddalena d Canossa" e alla "parti interessate" un Sistema di Gestione Qualità congruente con la nuova edizione della Norma ISO, rafforzando la capacità della Scuola di prevenire situazioni di criticità
- Rimanere al passo con i tempi in materia di certificazione di Sistema e continuare a trarne benefici gestionali, organizzativi, di soddisfazione delle famiglie degli alunni, di risposta alle esigenze delle "parti interessate", di offerta di un servizio educativo-didattico contemporaneo e dinamico in progresso

### PIANO DI AZIONE: IMPEGNI E MEZZI/RISORSE

#### IMPEGNI:

- formazione sulla Norma UNI EN ISO 9001:2015
- Analisi dei nuovi requisiti della Norma e attuazione degli stessi
- Applicazione e il monitoraggio di quanto pianificato
- Sviluppo della consapevolezza e della collaborazione da parte di tutto il personale nei confronti del S.G.Q.
- Adeguamenti della documentazione
- Audit di prima parte secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015
- Audit Esterno Certiquality per il passaggio del SGQ alla nuova Norma UNI EN ISO 9001:2015

#### MEZZI/RISORSE:

- incontri formativi e informativi sulla Norma UNI EN ISO 9001:2015
- incontri delle Commissioni Qualità per favorire un "nuovo"cammino comune
- partecipazione dei ruoli allo sviluppo del Sistema
- Programma di lavoro e Piano delle Verifiche Ispettive

#### RESPONSABILI:

- La Direzione (comprendente la Responsabile Qualità)
- Il personale operante e che collabora con diverse funzioni in merito al servizio educativo-didattico della Scuola "Maddalena di Canossa"
- Gli Organi Collegiali
- Tutte le parti interessate per le aree di coinvolgimento previste dal SGQ

#### RISULTATI/INDICATORI:

- Documentazione aggiornata del S.G.Q secondo la Norma ISO 9001:2015
- Certificazione secondo la Norma ISO 9001:2015 entro Giugno 2018
- Dichiarazione del Gestore sui ruoli di responsabilità nel S.G.Q transitante alle Norma UNI EN ISO 9001:2015
- Dichiarazione relativa alla consapevolezza di lavorare in un S.G.Q secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 e all'impegno collaborativo secondo il proprio ruolo da parte di ogni soggetto operante
- Realizzazione del 96% del Programma di lavoro
- 1 Riesame della Direzione secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 ed elaborazione del RAV 2017/2018

- Incontri verbalizzati della Commissione Qualità di Settore
- 1 Audit Interno per Settore di Scuola e per la Segreteria secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015

### VALUTAZIONE DEI RISULTATI:

La valutazione dei risultati terrà conto degli esiti delle verifiche di prima parte al termine del primo quadrimestre e di terza parte entro il mese di Giugno 2018

### **OBIETTIVO N° 3 : GARANTIRE AL SISTEMA CLIENTI UN SERVIZIO DI QUALITA' E ATTENZIONE A TUTTE LE PARTI INTERESSATE**

#### BENEFICI ATTESI:

- Avere gli alunni e le famiglie contente di vivere il percorso di crescita educativo-didattica presso la Scuola "Maddalena di Canossa", potendo contare su una gestione sicura, coerente e ordinata
- Contare su un dialogo aperto e costruttivo, e una corresponsabilità positiva nel funzionamento della Scuola da parte di tutte le parti interessate

### PIANO DI AZIONE: IMPEGNI E MEZZI/RISORSE

#### IMPEGNI:

- Monitorare costantemente il servizio secondo i canoni e i requisiti della Qualità (Norma di riferimento ecc)
- Favorire la consultazione e la riflessione costruttiva a fronte di dati qualitativi per il miglioramento del servizio da parte di tutte le parti interessate
- Assumere strategie efficaci per la prevenzione, il contenimento e la soluzione delle non conformità
- Analizzare i fattori interni ed esterni rilevanti per la Scuola intervenendo su quelli ritenuti negativi
- Affrontare i rischi e le opportunità
- Adottare interventi tempestivi nei confronti di problemi e/o reclami

#### MEZZI/RISORSE:

- Attuazione delle Disposizioni Ministeriali in materia educativo-didattica
- Offerta integrativa educativo-didattica rivolta ad alunni e famiglie
- Contatti con tutte le parti interessate
- Raccolta di dati qualitativi da parte del personale operante (sui quali svolgere analisi e riflessioni)
- Incontri ordinari e straordinari di verifica, riflessione, autovalutazione
- Somministrazione di questionari conoscitivi/valutativi alle famiglie, agli alunni delle ultime classi della Scuola Primaria e Secondaria, ai docenti, al personale ATA e in generale a tutte le parti interessate
- Monitoraggi pianificati in ordine al S.G.Q

#### RESPONSABILI:

- La Direzione (comprendente la Responsabile Qualità)
- Il personale operante e che collabora con diverse funzioni in merito al servizio educativo-didattico della Scuola "Maddalena di Canossa"
- Gli Organi Collegiali

### RISULTATI/INDICATORI:

- Verbalì degli incontri collegiali
- Verbalì e/o documenti sulla comprensione delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate
- Verbalì e/o documenti di analisi dei fattori interni ed esterni rilevanti per la Scuola e decisioni in base ad essi

- Verbali e/o documenti di determinazione delle opportunità e dei rischi e di come vengono affrontati, con i risultati a fronte delle azioni intraprese
- Meno di 5 reclami scritti per Settore di Scuola
- Meno di 3 Non Conformità Maggiori per ogni Audit o controllo
- Meno di 10 Non Conformità Maggiori per Settore
- Attuazione almeno del 70% delle azioni decise a fronte dei rischi determinati
- almeno 2 Progetti educativo-didattici per ciascuna classe della Scuola Primaria e Secondaria
- almeno 2 contatti progettuali con Enti territoriali per i Settore Primaria e Secondaria
- almeno 2 iniziative extrascolastiche per gli alunni della Scuola Primaria e Secondaria
- 2 verbali sull'accompagnamento e il monitoraggio da parte della Direzione del personale di nuova assunzione
- 2 verbali sul monitoraggio del personale ausiliario
- 3 verbali sul monitoraggio del servizio mensa con soddisfazione generale a fronte degli indicatori scelti min 89% - max 100%
- 2 verbali sul monitoraggio direzionale delle registrazioni e dei documenti scolastici
- 2 verbali sul monitoraggio delle parti di Processi affidati all'esterno in ambito scolastico
- 2 verbali sul monitoraggio al sistema informatico e suo utilizzo nei contatti Scuola/Famiglia
- min 84% - max 90% di partecipazione degli alunni alle gite (viaggi di istruzione).
- min 90% - max 95% di soddisfazione clienti sul servizio scolastico (dato generale e per Settore)
- Meno di 7 infortuni con indice di gravità alto per la Scuola dell'Infanzia e la Scuola Secondaria, meno di 10 per la Scuola Primaria
- Assenza di "quasi incidenti"
- 10% del totale degli alunni (Primaria e Secondaria) con miglioramento apprenditivo al termine dell'anno scolastico (2° quadrimestre) rispetto alla situazione intermedia registrata al termine del 1° quadrimestre.
- 85% di attuazione del Piano di Miglioramento scaturito dai RAV Ministeriali degli anni scolastici: 2014/2015, 2015/2016, 2016/2017 per Settore Scolastico

#### VALUTAZIONE DEI RISULTATI:

La valutazione dei risultati terrà conto delle attestazioni di attuazione di quanto pianificato, degli esiti di soddisfazione dell'utenza, dalla qualità dei rapporti con le parti interessate, delle verifiche di prima parte al termine del primo quadrimestre, dei risultati di raffronto scaturiti dall'elaborazione del RAV 2017/2018 rispetto gli anni scolastici precedenti.

#### **OBIETTIVO N° 4 : GARANTIRE IL SISTEMA CLIENTI**

##### BENEFICI ATTESI:

- Aumento delle iscrizioni alle prime classi della Scuola Primaria e della Scuola Secondaria

##### PIANO DI AZIONE: IMPEGNI E MEZZI/RISORSE

###### IMPEGNI:

- Favorire la frequenza e la continuità degli alunni presenti già nella Scuola
- Incentivare la conoscenza della Scuola sul territorio

###### MEZZI/RISORSE:

- Questionario Conoscitivo somministrato alle famiglie dei potenziali nuovi alunni
- Open Day con rivisitazione dell'organizzazione della/delle giornate rispetto gli scorsi anni scolastici
- Pubblicizzazione della Scuola e delle sue peculiarità qualitative nel territorio
- Analisi dei fattori interni ed esterni che favoriscono la frequenza dei bambini presso la Scuola "Maddalena di Canossa"

- Scelta d'azione a fronte delle opportunità scoperte e identificate
- Intervento sui fattori di rischio che ostacolano la frequenza dei bambini presso la Scuola "Maddalena di Canossa" e ostacolano la buona operosità/il buon coinvolgimento di tutte le parti interessate, soprattutto di quelle rilevanti per garantire il servizio (docenti, personale ATA...)
- Incontri collegiali di riflessione sul tema della continuità (Collegi Docenti unitari e/o lavori dei Dipartimenti disciplinari)
- Incontri Commissione Continuità
- Strategie per una buona frequenza da parte di tutti i soggetti iscritti (conoscenza ed interventi)
- Attività di orientamento
- Didattica della continuità

#### RESPONSABILI:

- La Direzione (comprendente la Responsabile Qualità)
- Il personale operante e che collabora con diverse funzioni in merito al servizio educativo-didattico della Scuola "Maddalena di Canossa"
- I Rappresentanti dei Genitori e i Referenti delle varie funzioni/parti interessate

#### RISULTATI/INDICATORI:

- Verbalizzazioni e attestazioni di attuazione in merito all'iniziativa dell'Open Day
- Almeno n° 2 incontri verbalizzati del Collegio Docenti unitario di Plesso o dei lavori dei Dipartimenti disciplinari
- 60% di questionari conoscitivi compilati al momento dell'iscrizione da parte delle famiglie degli alunni delle 1e classi dell'anno scolastico successivo
- Almeno 3 attività di continuità organizzate dalla Scuola (intesa come Plesso), anche facenti parte di un unico Progetto
- Almeno 3 canali di pubblicizzazione per Settore della Scuola sul territorio
- Iscrizioni nuovi alunni: assicurarsi n°35 alunni per la Scuola dell'Infanzia, n°40 alunni per la Scuola Primaria, n°25 alunni a sezione per la Scuola Secondaria di 1° grado
- min 50% - max 80% di continuità di frequenza degli alunni nell'Ordine di Scuola successivo presente nell'Istituto
- 1 attività di conoscenza specifica sullo svolgimento delle lezioni e di intervento mirato, per la/le classi con particolari difficoltà nella Scuola Primaria e Secondaria (Protocollo Osservativo)
- Attestazioni di interventi mirati sui fattori interni ed esterni ritenuti negativi per garantire il sistema clienti
- Verbalizzazioni sulle opportunità colte e fatte proprie per garantire il sistema clienti
- Documenti di intervento sui rischi ostacolanti il sistema clienti
- min 88% - max 95% di alunni promossi nella Scuola Secondaria

#### VALUTAZIONE DEI RISULTATI:

La valutazione dei risultati terrà conto del numero di iscrizioni di nuovi alunni presso i vari Settori di Scuola sia in corso d'anno che in prospettiva per l'a.s. 2018/2019 e delle percentuali di continuità di frequenza da un Ordine di Scuola all'altro all'interno dell'Istituto.

### **OBIETTIVO N° 5 : FAVORIRE CON LE FAMIGLIE RAPPORTI COSTRUTTIVI**

#### BENEFICI ATTESI:

- Miglioramento del rispetto dei Regolamenti Scolastici da parte di alunni e famiglie
- Corresponsabilità Scuola/Famiglia basata sulla fiducia a vantaggio dei discenti
- Rendere disponibile alla Scuola un buon gruppo di Genitori che collaborino positivamente alla riuscita del servizio educativo-didattico non solo attraverso gli Organi Collegiali

## PIANO DI AZIONE: IMPEGNI E MEZZI/RISORSE

### IMPEGNI:

- Organizzare momenti di incontro utili, interessanti, efficaci e ben organizzati
- Proporre informazioni e formazioni specifiche soprattutto su tematiche di problematicità educativo-didattica
- Attuare Organi Collegiali operanti e propositivi
- Favorire iniziative di collaborazione Scuola/Famiglia

### MEZZI/RISORSE:

- Analisi delle aspettative sui contenuti e dei bisogni organizzativi in merito agli incontri Scuola/Famiglia
- Incontri informativi e formativi con il personale operante (Direzione, docenti...) e con specialisti
- Rapporti interpersonali
- Convocazioni comunicate ed avvisi

### RESPONSABILI:

- La Direzione (comprendente la Responsabile Qualità)
- I Collegi dei Docenti

### RISULTATI /INDICATORI:

- Presenza del Regolamento degli Organi Collegiali e di altri documenti che stipulano accordi di reciproco sostegno tra Scuola e Famiglia nel cammino di formazione dei bambini e dei ragazzi (es. Patto di corresponsabilità...)
- Verbalizzazioni degli incontri degli Organi Collegiali con la presenza della componente genitoriale
- 1 piano ragionato degli incontri Scuola/Famiglia per Settore
- Documentazione ordinata sugli incontri e i rapporti durante l'iter scolastico
- Attestazioni di iniziative di collaborazione Scuola/Famiglia
- min 60% - max 90% di partecipazione delle famiglie ai momenti di incontro (Assemblee/Colloqui) organizzati dalla Scuola per Settore
- Almeno 1 percorso formativo per i Genitori di ciascun Settore di Scuola
- min 85% - max 100% di gradimento delle famiglie relativamente agli incontri formativi organizzati dalla Scuola (in caso di partecipazione ad iniziative esterne, il monitoraggio è eseguito dall'Ente organizzatore)

### VALUTAZIONE DEI RISULTATI:

La valutazione dei risultati terrà conto della quantità e della qualità dei rapporti Scuola/Famiglia emergenti dai dati di partecipazione e dalle verbalizzazioni. La verifica degli esiti si attuerà già al termine del primo quadrimestre da parte della Direzione della Scuola.

## **OBIETTIVO N° 6 : EFFICIENZA NELL'APPROVVIGIONAMENTO E NELLE RISORSE STRUTTURALI E STRUMENTALI**

### BENEFICI ATTESI:

- Rendere disponibili a tutto il personale operante e all'utenza le risorse necessarie per svolgere i propri ruoli e funzioni e vivere il percorso formativo con efficacia ed efficienza
- Poter contare su interventi tempestivi di miglioramento delle risorse, in sicurezza, in modernità, in quantità e qualità sufficienti per un servizio adeguato e positivo

## PIANO DI AZIONE: IMPEGNI E MEZZI/RISORSE

### IMPEGNI:

- Cura nella scelta dei responsabili dell'approvvigionamento secondo criteri
- Valutazioni sistematiche sui fornitori e sui prodotti approvvigionati
- Adeguamenti delle risorse sulla base delle necessità educativo-didattiche e dei bisogni espressi dal cliente e da tutte le parti interessate

### MEZZI/RISORSE:

- Criteri per la scelta dei responsabili degli approvvigionamenti
- Criteri per la valutazione dei fornitori
- Contatti telefonici/colloquiali e analisi delle proposte pervenute alla Scuola in materia di fornitura
- Questionario valutativo alle famiglie
- Monitoraggi sulle attività didattiche a contratto
- Discussioni collegiali
- Dialoghi e consultazioni con tutte le parti interessate

### RESPONSABILI:

- La Direzione (comprendente la Responsabile Qualità)

### RISULTATI/INDICATORI:

- Almeno 5 interventi di miglioramento in termini di nuove risorse strutturali e strumentali per Settore di Scuola all'anno
- Verbali dei momenti di discussione in termini di risorse con le parti interessate per ciascun anno scolastico negli a.s. 2017/2019
- entro 1 settimana di norma per l'aggiustamento delle strumentazioni scolastiche guaste oppure per la presentazione di preventivi su "grossi" interventi di aggiustamento o di cambio resi necessari a fronte di rotture, perdite ecc
- min 80% - max 100% di soddisfazione dell'Istituto sugli approvvigionamenti scolastici
- min 90% - max 95% di risposte positive da parte delle famiglie nei questionari valutativi relative a voci sull'approvvigionamento

### VALUTAZIONE DEI RISULTATI:

La valutazione dei risultati terrà conto del buon andamento del servizio in relazione alle risorse e alle risonanze da parte dell'utenza (alunni e famiglie) e delle parti interessate. La verifica degli esiti si attuerà già al termine del primo quadrimestre da parte della Direzione della Scuola tenendo presenti le miglurie e il rispetto delle misurabilità dell'obiettivo.

## **OBIETTIVO N° 7 : EFFICIENZA DIDATTICO/CULTURALE DEL PERSONALE SCOLASTICO**

### BENEFICI ATTESI:

- Poter proporre un servizio educativo-didattico svolto da professionalità preparate, formate e aggiornate, consapevoli del proprio intervento operativo anche in ordine al SGQ della Scuola

## PIANO DI AZIONE: IMPEGNI E MEZZI/RISORSE

### IMPEGNI:

- Partecipazione a corsi di aggiornamento da parte di ciascun docente

- Partecipazione a corsi di aggiornamento da parte del personale della Segreteria
- Scelta mirata dei corsi di formazione anche in merito alle normative applicabili (es. Sicurezza, Privacy ec)

#### MEZZI/RISORSE:

- Analisi colloquiale ed eventualmente scritta (es. in occasione dei Collegi dei Docenti ecc) dei bisogni formativi dei docenti e del personale che concorre al servizio educativo
- Piano di formazione con alcuni corsi organizzati dalla Scuola
- Informazione pubblicitaria e materiale informativo sui corsi di formazione/aggiornamento

#### RESPONSABILI:

- La Direzione (comprendente la Responsabile Qualità)
- Il personale operante nella Scuola "Maddalena di Canossa" o che desidera lavorare in essa

#### RISULTATI/INDICATORI:

- 2 attestati di frequenza a corsi di aggiornamento didattico/culturale per Docente (1 nel caso il corso superi le 20 ore)
- Almeno 1 attestato di frequenza a corso di aggiornamento da parte del personale di Segreteria
- min 85% - max 100% di soddisfazione dei Docenti sui corsi frequentati organizzati dalla Scuola (corsi Fonder, Convegni formativi Canossiani ecc) e di ricaduta concreta nel proprio lavoro scolastico con gli alunni

#### VALUTAZIONE DEI RISULTATI:

La valutazione dei risultati terrà conto dell'applicazione di quanto appreso dai docenti e dal personale operante nei corsi frequentati e il "valore aggiunto" offerto al servizio educativo-didattico (disceso ad es. nella soddisfazione delle famiglie degli alunni ecc). La verifica degli esiti da parte della Direzione avverrà sia in corso d'anno che in relazione agli Audit di prima e terza parte, nonchè dalle ricadute di raffronto con gli anni precedenti durante l'elaborazione del RAV ministeriale a.s. 2017/2018.