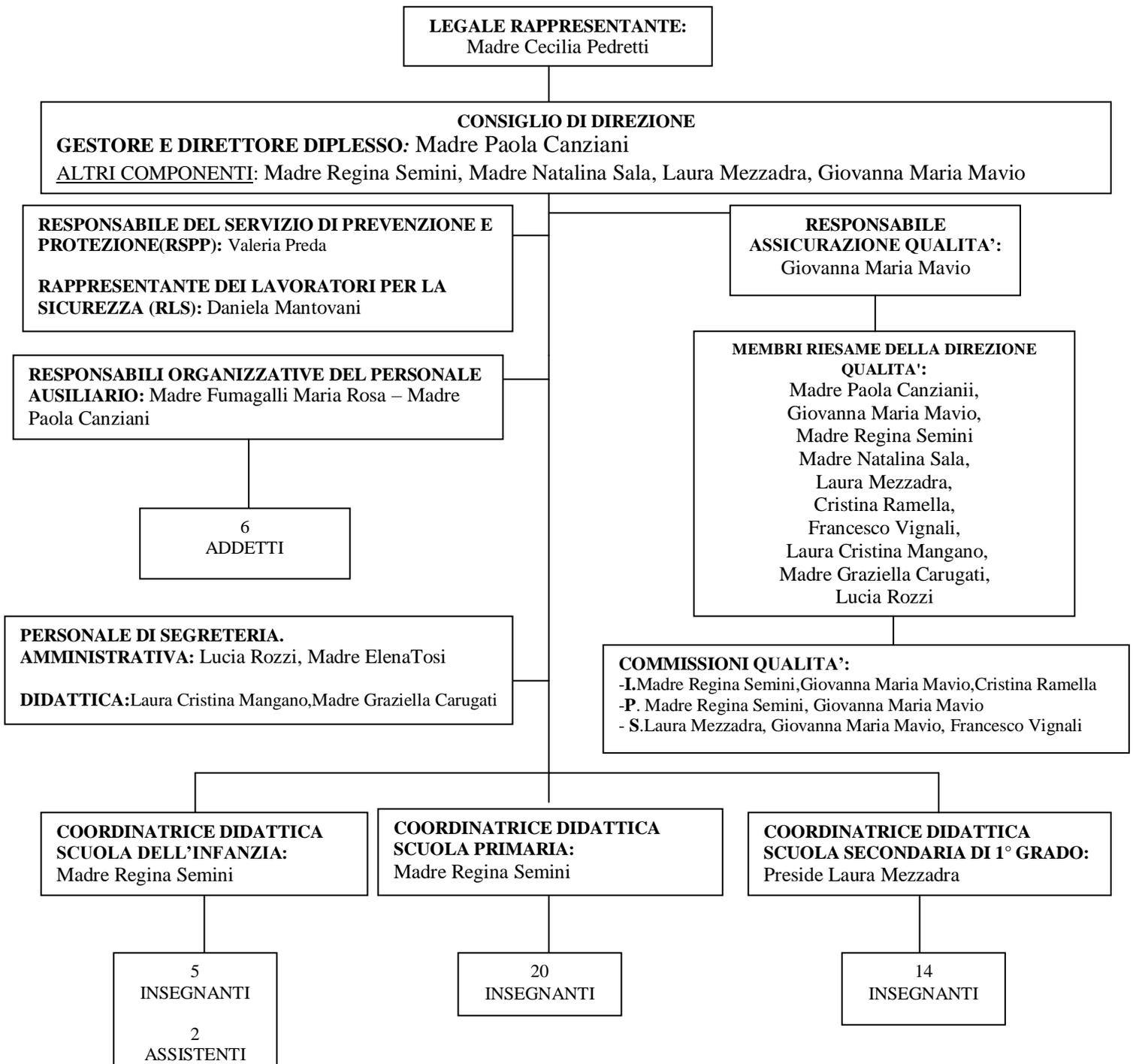


ORGANIGRAMMA D'ISTITUTO

L'organizzazione dell'Istituto "Maddalena di Canossa" è rappresentata dal seguente organigramma:



LA COMUNITA' EDUCATIVA IN CAMPO QUALITATIVO (SGQ) A.S. 2017/2018

La Comunità Educativa in campo qualitativo è costituita da tutti coloro che partecipano alla vita della Scuola "Maddalena di Canossa" e ne alimentano l'esperienza educativa e culturale in un'ottica qualitativa come attori e protagonisti. Ciascuno, secondo il proprio ruolo e in raccordo con le altre componenti, contribuisce al raggiungimento dei fini propri dell'azione educativa, alimenta e rafforza l'identità della Scuola, crea interventi miglioramento, di innovazione e di ricerca pedagogico-didattica. I principali componenti della Comunità Educativa per il SGQ nell'a.s. 2017/2018 sono:

Il Gestore e Direttore di Plesso (DdP): è Responsabile e Referente della Scuola nella sua totalità, primo Dirigente di ogni vissuto, anche specifico, e di ogni soggetto operante. A questa persona spetta ogni decisione ed approvazione ultime sia in campo pianificativo, che attuativo e di controllo su tutto l'apparato programmatico scolastico e sui processi di supporto, in un'ottica di miglioramento e progresso continuo del servizio educativo-didattico. Opera in stretta collaborazione con la Responsabile Qualità della Scuola.

La Responsabile Qualità (RQ): è la persona che lavora in stretta collaborazione con il Direttore di Plesso, offrendo consigli e aiuti gestionali, attuativi ed organizzativi, di verifica e di miglioramento dell'intero servizio educativo-didattico. In un confronto continuo, guida ed assicura insieme al Direttore di Plesso l'attuazione e l'aggiornamento dei processi necessari per gestire il Sistema Qualità. Cura le realizzazioni portanti del SGQ, si occupa degli aggiornamenti e dell'attività formativa ed informativa interna ed esterna con il Direttore di Plesso. Opera per il pieno coinvolgimento del personale operante e, avendo i requisiti, è Responsabile dei gruppi di Audit Interno. Svolge un lavoro di affiancamento al Direttore di Plesso, supportandone l'impegno, in un'ottica di correttezza operativa e costante miglioramento.

Il Consiglio di Direzione: è l'Organo di vertice della struttura scolastica con effettiva capacità di responsabilità, di decisione e di spesa. Composto di base nell'anno scolastico 2017/2018 da quattro membri, aventi ruoli direzionali e/o di funzioni specifici, è operante secondo precise pianificazioni di incontro e di tematiche da trattare e secondo principi di efficacia, efficienza, economicità, trasparenza, annualità, veridicità. Al Consiglio di Direzione possono partecipare anche altre persone aventi specifici ruoli nella Scuola per decisione del Direttore di Plesso. La loro presenza può essere occasionale o costante per un determinato tempo o periodo, in relazione alle tematiche da trattare e/o ad esigenze scolastiche. Può aiutare il Direttore di Plesso e la Responsabile Qualità nella funzione di comunicare all'organizzazione l'importanza dell'ottemperanza ai requisiti cogenti e a quelli del cliente. Ha un ruolo significativo nello stabilire la Politica e gli Obiettivi della Qualità, nel controllare l'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità mettendo a disposizione le risorse necessarie affinché questo sia efficace e sia sottoposto ad un processo di continuo miglioramento. E' composto di base dal Gestore/Direttore di Plesso, dalle Coordinatrici Didattiche dei tre Settori di Scuola presenti nell'Istituto, dalla Responsabile Qualità.

La Commissione Qualità settoriale (CQ): è l'Organo settoriale di raccordo tra la Direzione dell'Istituto, il corpo insegnante ed il personale amministrativo, per la gestione del Sistema Qualità. Si occupa della gestione sostanziale del Sistema Qualità a livello settoriale, discutendo tematiche anche proprie. Fornisce alla Direzione i dati necessari per effettuare il Riesame della Direzione. La Commissione Qualità settoriale è composta dalla Responsabile Qualità, dalla Coordinatrice Didattica del Settore e dal Referente Interno per la Qualità (che per la Scuola Primaria coincide con la Responsabile Qualità).

Il Referente Interno (RI): il Referente Interno del Sistema Gestione Qualità per ogni Ordine di Scuola è un docente. Svolge attività di coinvolgimento dei suoi colleghi nell'ambito della realizzazione del Sistema di Gestione per la Qualità. Riceve comunicazioni aggiornate sul Sistema di Gestione per la Qualità e relaziona nei Collegi dei docenti, raccoglie riflessioni e proposte dei colleghi, comunicandole al Direttore di Plesso e alla Responsabile Qualità.

La Coordinatrice Didattica: è la persona che guida e coordina tutta l'attività educativa di un Settore di Scuola per delega del Direttore di Plesso o dell'Ente Canossiano, sostiene il lavoro dei docenti e del personale di segreteria, guida e controlla l'andamento ordinario della Scuola. Approfondisce e condivide l'ispirazione carismatica della Scuola e ha il compito di attuarne gli obiettivi in collaborazione con la comunità religiosa. Vigila perché il servizio educativo sia effettuato in clima di comunione e di corresponsabilità e cura la qualità professionale del servizio educativo. Aiuta il Direttore di Plesso e la Responsabile Qualità nella cura formativa e di aggiornamento del personale educativo. Può rappresentare il Settore di Scuola (in mancanza del Direttore di Plesso) quando deve trattare con agenzie esterne per la ricerca, l'aggiornamento, la partecipazione ad iniziative. Mantiene un rapporto costante con il Gestore e Direttore di Plesso, al quale riferisce i vissuti e riceve indicazioni ed approvazioni operative, permettendo la supervisione di ogni lavoro e rispettando le linee pianificative e di azione.

I Docenti: gli insegnanti concorrono in maniera determinante a delineare la fisionomia qualitativa della Scuola. La loro competenza professionale, la loro passione educativa e la loro testimonianza sono fattori educativi prioritari. Promuovono attraverso la trasmissione della cultura, lo sviluppo della personalità del discente in età evolutiva e lo aiutano a superare eventuali difficoltà. A loro è richiesta la preparazione costante del lavoro da svolgere con gli alunni, l'impegno di aggiornamento nelle metodologie didattiche e pedagogiche, la disponibilità al lavoro collegiale, l'apertura al dialogo con gli alunni e con le loro famiglie, la capacità di guidare incontri formativi e informativi, la disponibilità alla collaborazione e al confronto con le varie realtà educative.

La Psicologa: è la specialista esperta nelle difficoltà e disturbi dell'apprendimento. Offre un supporto professionale di analisi ed intervento psicologici per favorire il successo formativo di tutti gli alunni. Realizza sportelli di ascolto per genitori e bambini, svolge progetti specifici su tematiche emotivo-relazionali e lavori di supporto agli apprendimenti in collaborazione con gli insegnanti di classe.

L'Assistente/Educatrice: è una figura di supporto individuale o di classe, che si occupa di affiancare l'insegnante nelle attività quotidiane curricolari e non. Il suo impegno può esplicitarsi in aiuti concreti negli impegni scolastici, nell'effettuazione di laboratori con i bambini, nell'aiuto ai bambini con difficoltà, disagi o semplicemente bisognosi di guida personalizzata accertata dagli Organi Competenti. Assunta dall'Ente canossiano o proveniente da Cooperative che si occupano anche di servizi educativo-didattici, ha il compito di interagire positivamente nella scuola con tutte le figure operanti, parteciparne ai vissuti qualitativi e dividerne le linee educative carismatiche e lo stile educativo di una Scuola Cattolica Canossiana

Gli Alunni: sono soggetti titolari del diritto di educazione e di istruzione e sono portatori di domande e di esperienze, che la Scuola valorizza. Sono soggetti in età evolutiva, personalità in via di strutturazione. Vengono rispettati nel loro processo di maturazione e aiutati a sviluppare tutte le loro capacità e potenzialità. Ad essi viene richiesto dalla Scuola di collaborare con senso del dovere all'azione educativa e alle altre attività scolastiche e parascolastiche, di relazionarsi positivamente con tutti i membri della comunità, di esprimere, anche con il comportamento e la correttezza del linguaggio, la coerenza che la Scuola richiede.

I Genitori: sono considerati i primi protagonisti dell'educazione dei loro figli e trovano nella Scuola l'aiuto e l'integrazione al loro primato educativo. Ai Genitori la Scuola rivolge l'invito di: condividere i valori educativi a cui la scuola si ispira; prendere coscienza della corresponsabilità educativa; privilegiare il dialogo costruttivo con la Scuola nel rispetto di tutte le sue componenti; partecipare ad incontri formativi che favoriscano ed aiutino il loro compito educativo;

Il personale della Segreteria Economico-Amministrativa: gestisce l'area economico-amministrativa della Scuola. Pertanto, in merito, si occupa di tutta la documentazione relativa alla gestione della cassa, alle iscrizioni ed alla frequenza degli alunni, alle buste paga e all'assunzione del personale (contratti di lavoro), all'approvvigionamento, alla sicurezza, al Protocollo generale, alle assenze/presenze del personale ecc.

Segretaria Segreteria Didattica: supporta tutto il lavoro educativo-didattico della Scuola. Affianca il lavoro di Pianificazione programmatica, elabora scritture ministeriali a valenza ministeriale e non avvalendosi di strumenti informatizzati, stende prospetti informativi, conserva verbali e documenti, richiede forniture se necessario, aggiorna il sito scolastico.

Il Personale Ausiliario: è parte integrante della comunità educativa. Svolge il proprio lavoro in coerenza con il Progetto Educativo e si occupa in particolare dell'ordine e della pulizia degli ambienti scolastici. Collabora con i docenti, la Coordinatrice Didattica, il Direttore di Plesso e il Gestore instaurando rapporti positivi con tutto il personale educativo e con gli alunni.

Gli Enti Territoriali: sono parte integrante della "rete formativa" che rende vivo e operante il servizio educativo-didattico della Scuola, in un dialogo aperto e continuo. Sono protagonisti di collaborazioni e attuazioni progettuali per il potenziamento dei saperi e delle competenze, permettono laboratori e visite esperienziali, completano e approfondiscono le conoscenze dei bambini, aiutano a sviluppare nei fanciulli personalità aperte, serene, socialmente utili e favoriscono

la crescita delle capacità e degli orientamenti individuali sia in orario curricolare che extracurricolare scelto dalla Scuola.

Il Ministero dell'Istruzione e le Istituzioni Governative: sono garanti del buon andamento dell'intero Sistema Scolastico Nazionale e quindi anche della Scuola "Maddalena di Canossa", che, come realtà che offre un servizio pubblico, rispetta le Leggi e le Indicazioni che provengono da queste Istituzioni e ad esse risponde del suo operato e dei risultati che consegue, soprattutto in termini qualitativi.

L'Ente Canossiano: è l'Organo proprio e carismatico che sostiene l'indirizzo educativo della Scuola. Ad esso si riferisce il personale operante della Scuola per incarichi, cammini formativi, scelte e decisioni comuni.

GLI ORGANI COLLEGIALI IN CAMPO QUALITATIVO (SGQ) A.S. 2017/2018

Elaborato e approvato dal Consiglio di Direzione in data 15 Settembre 2016, deliberato e approvato in data 29 Settembre 2016 dal Consiglio di Istituto, in vigore dal 30 Settembre 2016 fino a successiva revisione, il Regolamento degli Organi Collegiali della Scuola "Maddalena di Canossa" presenta una stesura ricca di elementi contemporanei, elaborata secondo le più recenti linee ministeriali e qualitative. Gli Organi Collegiali sono istituiti per realizzare la partecipazione e la collaborazione dei Docenti, dei Genitori, delle diverse componenti la comunità scolastica, delle realtà territoriali, alla conduzione e animazione della Scuola. Sono per il Sistema di Gestione della Qualità parti interessate che si pongono insieme, nei diversi ruoli e funzioni, per garantire i requisiti cogenti applicabili e mirare alla soddisfazione del cliente e di tutte le componenti che sono protagoniste del servizio educativo-didattico. Gli Organi Collegiali permettono, a partire da diverse esperienze e competenze, il confronto su piani pianificativi e programmatici, di analisi e di verifica, di aggiornamento e di studio, di ricerca e di innovazione.

Nel documento si esprimono queste linee ministeriali e qualitative contemporanee:

1. Concezione della Scuola come luogo aperto (sistema nazionale, territorialità ecc)
2. Autovalutazione/valutazione del servizio educativo-didattico
3. Sviluppo del curriculum secondo le linee tracciate dalla Legge 107/Luglio 2015
4. Partecipazione dei genitori e corresponsabilità educativa (linee ministeriali e intenzioni della Scuola per favorire un rapporto serio e rispettoso dei vari ruoli)
 - Modalità di comunicazione: informatizzata
 - Attribuzioni e competenze nel rispetto delle linee gestionali dell'Ente Territoriale Canossiano di Milano, del Consiglio di Direzione della Scuola e del SGQ
 - Presenza di Diritto del Direttore di Plesso e dell'Ente Gestore

Consiglio d'Istituto

E' composto da:

- membri di diritto: Consiglio di Direzione

- membri eletti: Rappresentanti dei Docenti (1 per Infanzia, 2 per Primaria, 1 per Secondaria), Rappresentanti dei Genitori (2 per ogni Ordine di Scuola), Rappresentanti delle funzioni di supporto (1 per Segreteria, 1 per Personale Ausiliario)

- eventuali membri integrati: Diocesi, membri realtà ministeriali/territoriali, specialisti.

Ha funzioni propositive, deliberative, di revisione, di approvazione, di adozione, fissate ministerialmente e in parte elaborate in autonomia dalla Scuola

Collegio dei Docenti unitario

E' composto dal Consiglio di Direzione e dai Docenti della Scuola "Maddalena di Canossa". Si occupa di tematiche educativo-didattiche a valenza unitaria, soprattutto in merito alla Continuità, approfondisce lo stile educativo canossiano e i valori che lo sostengono, è Organo di ricezione informativa delle direttive di gestione, sede di interscambio di esperienze e realizzazione di Curricoli Verticali/pianificazioni in Continuità, lavori pedagogico-didattici che si esprimono in particolare negli incontri per Dipartimenti Disciplinari Verticali e/o in incontri di formazione mirata e spesso promossi dalla Scuola stessa, sentite le esigenze dei docenti.

Collegio dei Docenti:

E' un Organo collegiale settoriale, composto dalla Coordinatrice Didattica e dal personale docente, con espansione su approvazione, a soggetti esterni e di diritto può essere presente sempre il Direttore di Plesso. Si forma automaticamente all'inizio di ogni anno scolastico e si riunisce almeno ogni due mesi. Può articolarsi in commissioni di lavoro con funzione esclusivamente preparatoria. Le attribuzioni di questo Organo Collegiale sono particolarmente ricche nella Scuola. Infatti:

- Orienta le riflessioni e l'operare secondo il carisma canossiano
- Studia e approfondisce le linee educative e culturali contemporanee
- Progetta e valuta l'attività educativo-didattica
- Propone al C.d.D e C.d.I accordi, convenzioni
- Disciplina i contatti Scuola/Famiglia
- Valuta secondo normativa ministeriale
- Propone attività extrascolastiche
- Adotta libri e sussidi didattici
- Esamina situazioni gravi riferite agli alunni
- Opera secondo parametri qualitativi
- Elabora rendicontazioni complessive in campo scolastico
- Elegge rappresentanti C.d.I

Consiglio di classe:

E' composto dai Docenti della Scuola Secondaria di 1° grado di ciascuna classe e almeno due volte all'anno dai Rappresentanti dei Genitori. Si riunisce almeno due volte a quadrimestre presieduto dalla Preside o da un suo delegato e delibera attraverso voto. E' presente di diritto il Direttore di Plesso. Discute il cammino educativo-didattico della classe, decide linee ed interventi formativi e di rinforzo, svolge riflessioni valutative..

Consiglio di Interclasse (Primaria), Consiglio di Intersezione (Infanzia):

Sono Organi collegiali composti dalla Coordinatrice Didattica, dai docenti delle classi, dai Genitori rappresentanti delle singole classi. Presieduto dal Direttore di Plesso o dalla Coordinatrice Didattica

o dal Vicario, si occupa di conoscere, riflettere, discutere le decisioni del Collegio dei Docenti, collaborare per l'individuazione degli obiettivi e delle attività didattiche al fine della formulazione del PTOF, favorire il rapporto scuola/famiglia, esprimere pareri e suggerimenti, esprimere parere obbligatorio sulla scelta dei testi (Primaria). Anche questo Organo Collegiale si presenta come spazio aperto e secondo regolamentazione, partecipato anche da soggetti esterni.

Equipe degli insegnanti di classe:

E' un Organo composto dagli insegnanti di una classe o di classi parallele, aperto alla partecipazione di specialisti e soggetti collaboranti nelle varie funzioni e Progetti del servizio educativo-didattico. Con cadenza mensile o quindicinale, si occupa di verificare il lavoro svolto, pianificare e attuare interventi di recupero, progettare l'attività didattica in itinere, discutere le proposte da sottoporre al Collegio dei Docenti, curare l'interdisciplinarietà, esprimere e formalizzare giudizi valutativi, condividere materiali didattici, preparare incontri con le famiglie.

Nucleo di Autovalutazione del Funzionamento dell'Istituto

E' composto dai membri del Riesame della Direzione (SGQ) e in ampliamento all'Ente Certificatore, ad eventuali ispettori ministeriali, in raccordo con l'Invalsi e gli Organi nazionali di valutazione. Convocato una volta all'anno (l'incontro può essere sostituito dall'elaborazione del RAV ministeriale) e presieduto dal Direttore di Plesso e dalla Responsabile Qualità, ha il compito di studiare i criteri nazionali per il percorso valutativo e migliorativo, di scegliere gli strumenti di rilevazione, gli obiettivi e gli indicatori, di analizzare il materiale che i vari operatori della Scuola forniscono per il monitoraggio e lo studio.

Comitato dei Genitori

Svolge il suo operato secondo uno spirito costruttivo e collaborativo e secondo le Linee di indirizzo ministeriali per la partecipazione dei genitori e la corresponsabilità educativa. E' un Organo Collegiale nato da riflessioni qualitative nei confronti del cliente e soprattutto dalla contemporaneità scolastica. E' composto da tutti i Rappresentanti dei Genitori presenti in tutti gli Organi Collegiali, che possono riunirsi in Assemblea, e ha queste attribuzioni:

- partecipa al PTOF nelle varie circostanze di ruolo negli Organi, esprimendo idee, pareri, proposte
- contribuisce all'applicazione del Regolamento Scolastico
- avanza indicazioni su attività complementari, si esprime sui processi di supporto, aiuta nell'organizzazione
- favorisce lo scambio di informazioni tra i Genitori
- propone iniziative di formazione e informazione
- analizza eventuali problemi in raccordo con gli Organi
- può rappresentare i Genitori della Scuola su richiesta della Direzione
- sostiene la scuola nei rapporti esterni (Enti ecc)
- si occupa di reperire fondi e sponsor utili ad integrare le risorse della Scuola

Assemblea di classe

Con la possibilità di articolarsi per classi parallele è composta dai Docenti delle classi, convocata dalla Coordinatrice o dal Vicario che ha compiti di guida e moderazione degli interventi. Le riunioni si svolgono in ore non coincidenti con l'orario curricolare e il loro numero è deciso dalla Direzione. Di norma si svolge un'Assemblea di classe ad inizio anno scolastico per presentare il percorso e il servizio educativo-didattico in tutti gli aspetti.

Assemblea dei Genitori:

I Genitori hanno il diritto di riunirsi in Assemblea nei locali della Scuola e possono partecipare sia i membri del C.d.D, sia i docenti interessati. Concordate con il Direttore di Plesso, le Assemblee non possono interferire con le competenze degli altri Organi Collegiali e devono avere funzione promozionale con la soluzione dialogata di eventuali difficoltà emergenti

L'IMPEGNO DELLA DIREZIONE NEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ' A.S. 2017/2018

La Direzione dell'Istituto "Maddalena di Canossa" si esprime in primis nel Gestore e Direttore di Plesso, Madre Paola Canziani (DdP per il Sistema di Gestione per la Qualità).

E' presente poi un Consiglio di Direzione formato di base dalle Coordinatrici Didattiche dei tre Settori di Scuola e dalla Responsabile Qualità.

La Direzione e soprattutto il Direttore di Plesso con il supporto della Responsabile Qualità, si impegnano a garantire e migliorare in modo costante il Sistema di Gestione per la Qualità e sono responsabili dello svolgimento di un servizio educativo-didattico efficace ed efficiente.

I verbali dei lavori del Consiglio di Direzione, nonché le attestazioni verbalizzate sulla Mappatura Verbali Incontri Qualità e tappe di adeguamento del SGQ secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 evidenziano i lavori qualitativi che coinvolgono tutte le parti interessate e mantengono come base un approccio di analisi dei rischi e delle opportunità per garantire una coscienza sulla realtà presente e una propensione al progresso.

Presente con ruolo di guida nella Scuola, la Direzione partecipa alla pianificazione / attuazione / monitoraggio dell'intera Progettazione, anch'essa comprendente espliciti riferimenti di analisi del contesto e ambiti di requisito propri della Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Facente parte dei principali Organi decisionali della Scuola, la Direzione conduce scelte, decisioni, iniziative, percorsi e svolge valutazioni, affronta eventuali problemi, informa e collabora al fine di realizzare l'impegno qualitativo del servizio, rispondente ai requisiti del cliente (alunni,famiglie) nell'applicazione di tutte le normative vigenti.

L'impegno della Direzione che ha subito un forte cambiamento di persone nell'a.s. 2017/2018 avviene per tappe pur nella coscienza di tutti i requisiti propri della Norma ISO. Alcuni lavori di adeguamento sono ad esempio prospettati negli ultimi mesi dell'anno scolastico e sono inerenti sia miglioramenti (es. rifacimento del sito scolastico), sia adeguamenti più mirati (es. in merito all'analisi del rischio in campo informatico e della Privacy legato al prossimo Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali (GDPR).

La Direzione è attenta al rispetto dei requisiti della Norma ISO 9001:2015 da parte di tutto il personale operante nella struttura, stabilisce la Politica per la Qualità, definisce gli Obiettivi da raggiungere ed effettua, periodicamente i monitoraggi e il Riesame, per verificare l'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità, il cammino da percorrere, le scelte di miglioramento,

assicurando anche la disponibilità delle risorse. Dall'anno scolastico 2017/2018, per facilitare la conoscenza e l'approccio della nuova dirigenza e del numeroso personale nuovo assunto al Sistema di Gestione per la Qualità della Scuola, si è deciso in data 3/02/2018 di effettuare **un solo Riesame della Direzione al termine dell'anno scolastico nel mese di Giugno 2018.**

La Direzione della Scuola "Maddalena di Canossa" riconosce la centralità dell'alunno nell'erogazione del servizio educativo – didattico e, considerando il ruolo della famiglia come primario contesto educativo del bambino, ritiene indispensabile la partecipazione dei genitori alla vita della Scuola. La Direzione focalizza la sua attenzione e i suoi sforzi gestionali sul bambino/ragazzo inteso come principale risorsa, ne analizza i bisogni alla luce della moderna pedagogia e psicologia, e si rende responsabile in primis dell'impegno culturale e didattico a favore di una crescita completa ed armoniosa. Questa è considerata la "parte interessata" più importante.

La Direzione valorizza, insieme al personale docente, le esperienze pregresse che ogni fanciullo ha maturato in famiglia, nei rapporti con gli altri e con il mondo. Il fine qualitativo è quello di avere una scuola promozionale, nè buonista, nè rigorista, ma che faccia crescere ogni alunno sul piano delle competenze, potenziandone le capacità. Ed inoltre, una scuola che personalizzi il giudizio come frutto di un percorso, di vissuti e di basi di partenza.

Tutto ciò attraverso attente pianificazioni educativo-didattiche che, dopo attuazioni e/o nelle fasi di attuazione stesse, prevedono la verifica e il miglioramento ragionati, individualmente e più spesso collegialmente. Numerose sono poi le occasioni di incontro e di coinvolgimento delle famiglie degli alunni. La Direzione è sempre disponibile, insieme ai docenti, alla conoscenza, al dialogo, alla collaborazione ad ascoltare i bisogni delle famiglie, a considerare suggerimenti e proposte, a discutere eventuali problemi, a verificare i risultati. Le Famiglie degli alunni sono considerati UN'OPPORTUNITA'. Per gestire l'attività educativo-didattica in unità con le famiglie, a vantaggio degli alunni, la Direzione e i docenti adottano varie forme ed accorgimenti per agevolare ed estendere i rapporti reciproci e garantire la comunicazione, l'informazione, la consultazione. Possono essere istituite Commissioni (Commissione mensa, Commissione Pubblicitaria, Commissione Economica...) Nei singoli Processi educativo-didattici, ciascun Ordine di Scuola presente nell'Istituto pianifica, attua, verifica, momenti propri di rapporto con il cliente. In occasione dei momenti di "Scuola Aperta", i genitori dei potenziali nuovi iscritti, eventualmente insieme ai loro figli, sono accolti all'interno della struttura scolastica ed invitati ad una visita dell'Istituto allo scopo di permettere un contatto diretto con la Scuola e una raccolta di informazioni utili, in vista di una scelta relativa ad una futura iscrizione dei figli. Ai genitori degli alunni che si iscrivono per la prima volta in un Settore di scuola viene somministrato un Questionario Conoscitivo, utile all'intera Scuola per comprendere i requisiti richiesti dal cliente. La Direzione e il

personale docente utilizzano i risultati emersi dal questionario per stendere la Progettazione educativo-didattica, s'impegnano ad assicurare che le aspettative emerse siano razionalmente soddisfatte e verificano la soddisfazione del cliente non solo durante l'anno scolastico (attraverso Assemblee, colloqui ecc...),bensì anche attraverso un Questionario Valutativo, somministrato al termine dell'anno scolastico e discutendo i risultati emersi, in vista di un miglioramento qualitativo. Inoltre la Direzione e il personale docente sono particolarmente attenti all'integrazione degli alunni diversamente abili o di madrelingua non italiana, per i quali la Scuola fa riferimento ai principi dell'ordinamento in materia di diritti, integrazione sociale ed assistenza delle persone diversamente abili e straniere. Vengono garantite attività didattiche di sostegno e di recupero, che si effettuano su due piani: quello disciplinare e quello motivazionale, realizzate sulla base del piano educativo individualizzato, in collaborazione con la Psicologa di Istituto, il personale specializzato psico-pedagogico esterno alla Scuola da cui l'alunno viene seguito nel suo processo di crescita e con i genitori o gli esercenti la potestà parentale dell'alunno stesso.

La Direzione poi si interessa e coinvolge (e si lascia coinvolgere) anche dalle altre "Parti interessate" prontamente definite e valorizzate (personale operante in tutte le finzioni, fornitori, territorio....).

La Direzione, in ottemperanza ai requisiti della Norma ISO 9001:2015 stende la Politica e gli Obiettivi per la Qualità.

La Politica per la Qualità dell'Istituto "Maddalena di Canossa", consiste nel "garantire ad ogni alunno nel miglior modo possibile, tutte le condizioni affinché egli possa crescere bene in cultura ed umanità". L'Istituto "Maddalena di Canossa" ha nel suo carisma tale obiettivo prioritario, che viene concretizzato con azioni mirate alla piena espressione dei valori religiosi, spirituali, etici, culturali di ogni alunno. La Scuola Canossiana, interprete e protagonista della missione educativo –culturale centrata sul valore della persona umana, organizza i suoi interventi nel rispetto puntuale delle norme in vigore e nel rispetto delle esigenze degli alunni, delle famiglie e del contesto socio-culturale. Tutti i soggetti, per ogni verso e misura impegnati nell'Istituzione Canossiana, sono sempre direttamente interpellati e coinvolti in ordine alla Qualità del servizio. Essi concretizzano tale Qualità accedendo di continuo alla informazione corretta che riguarda il sistema scolastico e alla formazione personale e professionale.

Nello stabilire la Politica per la Qualità, la Direzione assicura che questa sia conforme agli scopi dell'organizzazione e sia in grado di migliorare, in modo continuo, l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, permettendo un Riesame degli Obiettivi per la Qualità.

La Direzione, inoltre, informa tutte le "Parti interessate" sulla Politica per la Qualità e con esse mantiene contatti tali da comprendere quanto concretamente si esprima la credibilità di attuazione

dei contenuti e quanto sia accolta a livello di soddisfazione l'effettuazione. Nel caso di problemi o reclami prontamente interviene e informa coloro che possono garantire un miglioramento delle situazioni presenti.

La Direzione, con il coinvolgimento del personale operante nella Scuola, stabilisce ogni anno scolastico alcuni Obiettivi per la Qualità che nell'a.s. 2017/2018 vogliono esprimere adeguamenti rispetto la ISO 9001:2015, pianificando gli impegni, i mezzi, i risultati/indicatori, i tempi, le responsabilità, al fine di condurre l'intero cammino del servizio educativo-didattico verso il miglioramento e/o il mantenimento di condizioni qualitativamente efficaci ed efficienti. Tali Obiettivi si propongono anche come stimolo ad un lavoro costante e monitorato, capace di fornire risultati positivi e di soddisfare il cliente e le "parti interessate". La Direzione guida la scelta ogni anno degli Obiettivi, le fasi per il raggiungimento, la verifica sugli impegni presi ed in particolare, in sede di Riesame della Direzione, definisce proposte per un progresso e/o affronta eventuali difficoltà emerse. Il Piano Programmatico definisce precisi Obiettivi riguardanti l'efficienza organizzativa, lo sviluppo della conoscenza e della cultura sul Sistema Qualità, obiettivi per garantire al sistema clienti un servizio di qualità, per garantire un sistema clienti, per favorire un rapporto costruttivo con le famiglie, per condurre un'adeguata analisi dei rischi e delle opportunità, Obiettivi sull'efficienza didattico-culturale del personale scolastico, e sull'efficienza nell'approvvigionamento e nelle risorse .

All'interno o accanto a questi Obiettivi, si situano macro-cammini qualitativi, pianificati per l'anno scolastico in corso e con valenza a volte sperimentale (che sfocia successivamente in conferma), a volte di approfondimento migliorativo, a volte di risposta professionale alla Legislazione scolastica e alle contemporanee caratterizzazioni dell'universo scolastico e pedagogico/psicologico. Per l'anno scolastico 2017/2018 ne sono un esempio:

- l'impegno di introduzione al Sistema di Gestione della Qualità e di accompagnamento nei vissuti dello stesso per la nuova dirigenza e le numerose figure nuove assunte nella Scuola
- il cammino di risposta alle nuove normative governative in merito alle vaccinazioni, all'uscita degli alunni da scuola ecc
- il lavoro di adeguamento al nuovo sistema di Valutazione e al nuovo Esame di Stato con lavori per Dipartimenti Disciplinari e costante rielaborazione in termini di efficacia ed efficienza delle scelte
- l'impegno, in ottemperanza ai Piani di Miglioramento scaturiti dai RAV a.s. 2015/2016 e 2016/2017, di approfondire a livello formativo e lavorativo, nonché informativo verso l'utenza la didattica e la valutazione per competenze.

- il percorso sull'autovalutazione attraverso l'analisi dell'evoluzione dei risultati degli alunni nel tempo e il valore aggiunto che la scuola offre al loro percorso in applicazione del Regolamento sul Sistema Nazionale di valutazione in materia di istruzione e formazione (D.P.R. n° 80), analizzando le variazioni emerse tra primo e secondo quadrimestre e, se necessario analizzando la situazione a partire dall'entrata a Scuola nel mese di Settembre (prove di ingresso).
- l'accoglienza di eventuali tirocinanti dei percorsi nazionali di TFA e dei percorsi universitari di Scienze della Formazione (o equivalenti) anche a livello internazionale, nonchè l'accoglienza degli studenti dell'Alternanza Scuola/Lavoro
- la presenza di un numero di volontari come affiancamento ad alunni con difficoltà apprenditive e in aiuto ai vissuti educativo-didattici

Il Sistema Gestione Qualità della Scuola "Maddalena di Canossa" attua un'attenzione a tutte le parti interessate, confronto con le realtà scolastiche migliori a livello nazionale, ampia trasparenza (Dlgs 150/2009) e propensione al futuro di ogni attività, impiego e risorsa.

La Direzione, con la collaborazione della Responsabile Qualità e dei membri facenti parte delle Commissioni Qualità, sentito il parere di tutto il personale operante presso l'Istituto, pianifica il Sistema di Gestione per la Qualità, garantendo il rispetto dei requisiti richiesti dalla Norma, coerentemente alla realtà vissuta nella Scuola. Revisioni e modifiche seguono l'evolversi del servizio offerto e l'ottica di un progressivo miglioramento con precisi tempi di attuazione e responsabilità.

La Direzione definisce le responsabilità e le relative autorità nell'ambito dell'Istituto e comunica a tutto il personale le scelte, i ruoli, i compiti. Se contrattualmente (contratto AGIDAE 2016/2018) sono chiaramente esplicitati autorità, ruoli e compiti dei soggetti assunti e operanti nel servizio educativo-didattico, si affianca la definizione di responsabilità aggiuntive dichiarate dalla Direzione e accettate dalle persone in oggetto, in ordine propriamente al SGQ secondo i canoni della Norma UNI EN ISO 9001:2015. Organigramma, Mansionario d'Istituto e dichiarazioni di responsabilità assegnate sono comunicati all'interno dell'Istituto e al cliente mediante affissione sulle bacheche e sul sito della Scuola o depositati nella Segreteria per la libera consultazione.

La Direzione promuove, all'interno dell'organizzazione, processi di comunicazione, durante i quali l'intero personale viene informato sull'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità e sulle possibilità di miglioramento. Tutte le "parti interessate" ricevono regolarmente informazioni attraverso lettere da parte del Direttore di Plesso o attraverso mail o ancora attraverso il sito della Scuola. Tale informazione raggiunge costantemente anche il cliente che è aggiornato sulle pianificazioni, i risultati dei monitoraggi, le caratterizzazioni qualitative dell'anno scolastico ecc

come tutto il personale interno. Ciò grazie anche ad una bacheca dedicata al Sistema Gestione Qualità, alla tematica della Qualità presente sul sito scolastico, attraverso incontri di aggiornamento interno tenuti dalla Responsabile Qualità e all'interno delle Commissioni Qualità di Settore, dove si discute con tutto il personale operante il cammino in atto, le tappe, le eventuali difficoltà, gli impegni e si valutano le proposte emerse. Inoltre comunicazioni scritte e momenti precisi dedicati all'informazione sul Sistema di Gestione per la Qualità durante i Collegi dei docenti e in generale in tutti gli Organi Collegiali, favoriscono la presa di "coscienza" costante del vissuto qualitativo e la collaborazione settoriale aperta anche alla contribuzione del cliente. Questo è attestato mediante verbalizzazioni sulla "Mappatura Verbali Incontri Qualità...".

Inoltre la Responsabile Qualità prende parte alle Assemblee di classe con le famiglie all'inizio dell'anno scolastico per spiegare il cammino qualitativo dell'anno e per confrontarsi con proposte, desideri, richieste, riflessioni dei genitori. Lascia a disposizione su richiesta, per tutto il personale operante nella Scuola, i principali documenti generali e specifici del SGQ nella revisione corrente. Sono contenuti su supporti informatici in versione PDF, con la collaborazione e la supervisione del Direttore di Plesso e dei membri delle Commissioni Qualità settoriali. Le affissioni sul Sistema di Gestione per la Qualità presenti, unite a precisi spazi informativi durante gli incontri degli Organi collegiali e i colloqui con i genitori, garantiscono ulteriormente la diffusione informativa del Sistema di Gestione della Qualità e suoi sviluppi nel tempo. Per quanto riguarda più propriamente la Comunicazione Interna sul servizio educativo-didattico, la Direzione assicura, con l'ausilio dei Docenti e della Segreteria, informazioni tempestive. Tali contenuti, sia rivolti ai docenti che al cliente e a tutte le "parti interessate", giungono per lo più in forma telematica sul sito della Scuola, attraverso e-mail e se necessario in forma cartacea o personale, e sono esposti sulle bacheche della Scuola vicino alle aule, in aula docenti, sulle bacheche presso il cortile della scuola. Vengono utilizzati strumenti di facilitazione comunicativa quali il diario scolastico e il Registro Elettronico nella Scuola Secondaria. Se, per le comunicazioni collegiali, poi, la Norma prevede l'avviso almeno cinque giorni prima dell'incontro o dell'iniziativa, per tutte le altre comunicazioni la Scuola si propone di farle giungere agli interessati il prima possibile, valutando in primis i supporti informatici. Il sito scolastico contiene informazioni quotidianamente aggiornate e il contatto scuola/famiglia tramite e-mail garantisce un'informazione sempre presente a tutte le figure coinvolte e che concorrono al servizio educativo-didattico.

La Direzione riesamina, di norma annualmente, il Sistema di Gestione per la Qualità per assicurarne la continua idoneità ed efficacia e per evidenziare eventuali possibilità di miglioramento. **Per l'anno scolastico 2017/2018, la Direzione e la Responsabile Qualità, con il parere concordante dei membri delle Commissioni Qualità, hanno deciso di condurre un Riesame della Direzione**

nel mese di Giugno 2018 e di renderlo sede anche del Nucleo di Autovalutazione del funzionamento dell'Istituto. **Tale Riesame della Direzione sarà sede anche per riflessioni legate all'elaborazione del RAV ministeriale.**

Pianificato in sede di Consiglio di Direzione, il Riesame o i Riesami della Direzione vedono la partecipazione di tutti i Referenti Qualità e di una rappresentanza del personale amministrativo oltre ai membri del Consiglio di Direzione della Scuola. I Riesami vengono registrati dalla Direzione e conservati.

I Riesami della Direzione si basano di volta in volta su Elementi di Ingresso in parte stabili (perché fondanti la caratterizzazione qualitativa del Sistema di Gestione della Qualità e del servizio erogato), in parte mutabili in relazione al cammino svolto, ai tempi discussi, alle peculiarità del momento. In generale quali Elementi di Ingresso fissi troviamo: lo stato delle azioni derivanti da precedenti Riesami della Direzione, i cambiamenti nei fattori esterni ed interni che sono rilevanti per il SGQ, le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del SGQ, compresi gli andamenti relativi alla soddisfazione del cliente e delle parti interessate, alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti, alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi, alle non conformità e alle azioni correttive, ai risultati del monitoraggio e della misurazione, ai risultati di Audit, alle prestazioni dei fornitori esterni, all'adeguatezza delle risorse, all'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità, alle opportunità di miglioramento.

Dal Riesame, la Direzione stabilisce quali siano le azioni da attuare per migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità, per risolvere eventuali difficoltà, per migliorare il servizio educativo-didattico e la disponibilità di risorse, rispondendo ai bisogni degli alunni e delle loro famiglie e ai requisiti delle parti interessate. Le decisioni prese a seguito del Riesame considerano gli elementi prescritti dalla Norma.

PROCESSI E PROCEDURE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ' DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ' A.S. 2017/2018

Processi e Procedure

L'Istituto "Maddalena di Canossa" documenta il Sistema di Gestione per la Qualità e ne migliora l'efficacia adottando le azioni necessarie in accordo con i requisiti della Norma ISO 9001:2015. L'Istituto "Maddalena di Canossa" determina tre Macro Processi educativo-didattici (uno per ogni Ordine di Scuola), consistenti in un insieme di attività correlate, pertinenti all'insegnamento dell'educazione e delle discipline, finalizzate alla formazione della persona sia a livello culturale che educativo. Determina inoltre un Processo Gestionale e un Processo Amministrativo che si esplicano in interazioni nei tre Macro Processi.

I tre Macro-Processi rappresentano una linea-guida di indirizzo generale riguardante attività educativo-didattiche ed altre attività ad esse ausiliari, nonché attività proprie della Direzione dell'Istituto. Per le attività più rilevanti di ciascun Processo sono state realizzate specifiche Procedure di Processo.

In specifico ci sono tre Procedure comuni ai tre Settori di Scuola:

SQ-PCD. ORD.01: "Procedura iscrizioni"

SQ-PCD. ORD.02: "Procedura Gestione dei Questionari"

SQ-PCD. ORD. 03: "Procedura Continuità Scolastica"

Nell'ambito dell'attenzione al Dlg 231, è stata emessa una Procedura per la Prevenzione degli Infortuni degli alunni:

SQ-PCD/PIA: "Procedura prevenzione Infortuni alunni"

Per la Scuola dell'Infanzia le Procedure di Processo sono sei:

SQ-PCD. INF. 01: "Procedura attività con le famiglie"

SQ-PCD. INF. 02: "Procedura Calendario Scolastico"

SQ-PCD. INF. 03: "Procedura Programmazione"

SQ-PCD. INF. 04: "Procedura Servizio pre e post scuola"

SQ-PCD. INF. 05: "Procedura Verifica e Valutazione"

SQ-PCD. INF. 06: "Procedura Revisione del PTOF 2016/2019"

Per la Scuola Primaria le Procedure di Processo sono otto:

SQ-PCD. PRI. 01: "Procedura attività didattica"

SQ-PCD. PRI. 02: "Procedura Calendario Scolastico"

SQ-PCD. PRI. 03: “Procedura incontri famiglie”

SQ-PCD. PRI. 04: “Procedura Revisione del PTOF 2016/2019”

SQ-PCD. PRI. 05: “Procedura obiettivi formativi e i piani delle attività educativo-didattiche

SQ-PCD. PRI. 06: “Procedura riunioni periodiche personale docente”

SQ-PCD. PRI. 07: “Procedura valutazione e verifiche periodiche”

SQ-PCD. PRI. 08: “Procedura Progetti”

Per la Scuola Secondaria di 1° grado le Procedure di Processo sono quattro:

SQ-PCD. SEC. 01: “Procedura Revisione PTOF 2016/2019”

SQ-PCD. SEC. 02: “Procedura Programmazione educativo-didattica e interventi formativi”

SQ-PCD. SEC. 03: “Procedura rapporti scuola-famiglia”

SQ-PCD. SEC. 04: “Procedura Progetti”

Per il Processo Gestionale le Procedure di Processo sono nove:

SQ-PCD./GEST. 01: “Procedura Assunzioni e gestione della documentazione relativa al rapporto lavorativo del personale scolastico”

SQ-PCD./GEST. 02: “Procedura Registro delle presenze/assenze del personale e gestione delle buste paga e della cassa”

SQ-PCD./GEST. 03: “Procedura Gestione della documentazione relativa alla carriera scolastica degli alunni”

SQ-PCD./GEST. 04: “Procedura Gestione economica relativa alla frequenza”

SQ-PCD./GEST. 05: “Procedura Comunicazioni interne/esterne e Gestione dei Registri di protocollo”

SQ-PCD./GEST. 06: “Procedura Uscite Didattiche”

SQ-PCD./GEST. 07: “Procedura Approvvigionamento acquisti ordinari”

SQ-PCD./GEST. 08: “Procedura Approvvigionamento acquisti eccezionali”

SQ-PCD./GEST. 09: “Procedura Approvvigionamento personale esperto”

L’esplicitazione completa dei Processi sopra esposti, è contenuta nei tre “Processi educativo-didattici” (uno per ogni Ordine di Scuola).

L’Istituto “Maddalena di Canossa” stabilisce la sequenza e le interazioni tra i Processi, nonché i criteri e i metodi necessari per assicurarne l’efficace funzionamento e l’efficace controllo; inoltre, assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie, monitora, misura ed analizza i Processi, attuando le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei Processi stessi. Queste attività sono meglio specificate nei rispettivi Processi, ma trovano attestazioni anche nei Verbali del Consiglio di Direzione, nonché nei verbali degli Organi Collegiali.

I Macro Processi, nonché le attività ad essi collegate per il progresso in campo qualitativo sono resi pubblici all'utenza attraverso comunicazioni del Direttore di Plesso, esposizioni sulle bacheche e sul sito della Scuola.

La Scuola "Maddalena di Canossa" non affida all'esterno Processi che abbiano effetti sulla conformità del prodotto ai requisiti, bensì, al bisogno, semplici attività rientranti nel Processo (es. lezioni didattiche svolte da esperti esterni). Per queste attività di Processo eventualmente affidate all'esterno, la gestione qualità definisce attività di selezione e di controllo, in particolare attraverso monitoraggi direzionali sul campo e questionari specifici di gradimento e di soddisfazione dell'organizzazione e del cliente.

Documentazione

L'Istituto "Maddalena di Canossa" tiene una documentazione relativa al Sistema di Gestione per la Qualità, che include le dichiarazioni documentate sulla Politica per la Qualità e sugli Obiettivi per la Qualità, i Processi e le Procedure, i documenti necessari all'Istituto stesso per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento, attuazione e controllo dei suoi Processi (compresi le documentazioni ministeriali, le registrazioni e i verbali), i documenti e le registrazioni richiesti dalla Norma ISO 9001:2015. L'Istituto garantisce la predisposizione e l'attuazione di quanto espresso proceduralmente attraverso uno o più documenti che esplicitino/attestino/valutino i contenuti applicati e vissuti (es. griglie, tabelle, registri ecc).

Dall'a.s. 2017/2018 in adeguamento alla Norma ISO 9001:2015, la Scuola ha ritenuto non più necessario predisporre un Manuale della Qualità.

L'Istituto "Maddalena di Canossa" gestisce la documentazione richiesta dal Sistema di Gestione per la Qualità. Una Procedura documentata, "Procedura per il controllo della documentazione"(SQ-PCD/01.01), stabilisce le modalità necessarie per approvare i documenti, relativamente all'adeguatezza prima della loro emissione, per riesaminare, aggiornare e riapprovare i documenti stessi, per assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti e che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzazione. Vengono indicate anche le modalità per assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili, per assicurare che i documenti di origine esterna, che la Scuola ritiene necessari per la pianificazione e per il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità, siano identificabili e che la loro distribuzione sia controllata e, infine, per prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti ed adottare una loro adeguata identificazione qualora siano da conservare per qualsiasi scopo.

In generale i documenti sul Sistema di Gestione per la Qualità sono tenuti sotto controllo dal Direttore di Plesso e dalla Responsabile Qualità, con l'ausilio dei Referenti Interni. Attraverso i compiti specifici propri del ruolo ricoperto e attraverso specifici momenti di incontro per la riflessione, la revisione ecc, della

documentazione, queste figure garantiscono la tenuta sotto controllo dei documenti, la diffusione e una conservazione adeguata. E' prevista, ogni anno, una revisione della modulistica propria del Sistema di Gestione per la Qualità. Presso l'Istituto è presente un luogo specifico, un armadio presso la Segreteria didattica della Scuola Secondaria, dove è depositata la documentazione originale relativa al Sistema di Gestione per la Qualità; una copia dei principali documenti, poi, è presente in modalità informatizzata a disposizione di tutto il personale operante di tutti i Settori di Scuola.

Molti sono i documenti relativi agli interventi educativo-didattici e al funzionamento dell'intera Scuola, in parte prefissati ministerialmente, in parte creati in ambito scolastico secondo l'autonomia (DPR. 275/99). Tali documenti di origine interna ed esterna (es. dal cliente, dai fornitori) sono gestiti dalla Direzione, dal corpo docente, dalla Segreteria, che li conserva secondo le proprie Procedure di Processo (Processo di supporto gestionale).

Le modalità di tenuta sotto controllo dei documenti sono specificate nella Procedura SQ-PCD/01.01

L'Istituto "Maddalena di Canossa" gestisce e tiene sotto controllo le registrazioni. Ha predisposto una Procedura: SQ-PCD/01.02 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni", che comprende le modalità di gestione delle registrazioni della Qualità, identificazione-archiviazione-protezione-reperibilità-durata di conservazione, modalità di eliminazione delle registrazioni, affinché queste ultime rimangano sempre leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili. Al proposito si svolge durante l'anno scolastico un monitoraggio specifico.

REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO EDUCATIVO-DIDATTICO A.S. 2017/2018

L'Istituto "Maddalena di Canossa" identifica il servizio educativo-didattico offerto ai propri "clienti": alunni, famiglie e territorio di appartenenza e lo descrive nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa. La sua realizzazione avviene secondo specifiche attività, descritte in tre Macro Processi educativo-didattici, uno per Settore di Scuola (SQ-PRO/EDUDID.01 II, SQ-PRO/EDUDID.01E, SQ-PRO/EDUDID.01.M) e due Processi (Gestionale ed Amministrativo) che si intrecciano nei precedenti. Attraverso specifiche Procedure, è pianificata l'attuazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa: SQ-PCD. INF. 06: "Procedura Revisione del PTOF 2016/2019" per la Scuola dell'Infanzia, SQ-PCD. PRI. 04: "Procedura Revisione del PTOF 2016/2019" per la Scuola Primaria, SQ-PCD. SEC. 01: "Procedura Revisione del PTOF 2016/2019" per la Scuola Secondaria di 1° grado.

Nella determinazione dei requisiti relativi al servizio offerto, l'Istituto "Maddalena di Canossa", per la realizzazione del PTOF, considera e tiene sotto controllo i requisiti specificati dal cliente *e da tutte le parti interessate*, analizzati attraverso questionari, incontri, colloqui. Vi sono poi requisiti relativi all'attività erogata non precisati direttamente dal cliente e dalle parti interessate, ma necessari, quali: le Norme ministeriali, *la presenza e i cammini svolti di analisi ed intervento a fronte di rischi ed opportunità*, i risultati delle Verifiche Ispettive, le risonanze del Collegio dei docenti, le proposte dei docenti e degli Organi Collegiali, le proposte degli Enti locali, le risorse disponibili e le risorse interne, l'analisi degli utenti e la situazione del territorio in cui si opera, le informazioni di carattere amministrativo legate alla Scuola, i Regolamenti ecc. In particolare, nel panorama di riforma degli assetti, la Scuola "Maddalena di Canossa" considera il D.P.R. n° 89 del 20 Marzo 2009 e nell'attuazione educativo-didattica le più recenti linee ministeriali come la Legge 107/Luglio 2015 e successivi decreti applicativi (es. in merito alla Valutazione degli alunni), nonché Circolari attuative legate a scelte governative (es. in materia di vaccinazioni, di vigilanza all'uscita da scuola ecc). La Scuola, poi, come già precedentemente esposto, gode anche di una autonomia gestionale che cerca di avvicinarsi alle effettive esigenze del "cliente che frequenta" *e delle parti interessate*.

L'Istituto "Maddalena di Canossa", al termine dell'anno scolastico, verifica il contenuto del PTOF 2016/2019, la sua attuazione e, conseguentemente, *riesamina i requisiti relativi al servizio*, per assicurare un'offerta qualitativamente efficiente, efficace, capace di soddisfare il cliente al meglio, di rispettare le Norme e le leggi ministeriali e di essere coerente con i principi portanti della Scuola. Le eventuali riforme ministeriali, i consigli degli Organi Collegiali, le possibili nuove scelte direzionali in termini di risorse o di attuazioni di carattere amministrativo, nonché la probabile necessità di riformulare i Regolamenti interni, sono alcuni elementi che concorrono all'impegno di riflessione per l'aggiornamento del PTOF 2016/2019. A questo lavoro si affiancano tutte le indicazioni del Nucleo di Autovalutazione del funzionamento dell'Istituto e le linee migliorative emerse dal percorso di autovalutazione, nonché del RAV. *I requisiti relativi al servizio* poi, per la natura del servizio offerto, sono sottoposti costantemente ad un Riesame ogni anno scolastico: infatti la scuola si occupa ogni anno scolastico di nuovi clienti e analizza, soprattutto in sede di Organi Collegiali e qualitativi, le voci dei Questionari che concorrono ad una pianificazione attenta al cliente e alle parti interessate. La documentazione relativa al Riesame, le eventuali modifiche, nonché l'impegno di aggiornamento relativo alla realizzazione del PTOF 2016/2019 e conseguenti azioni, sono registrati e conservati presso la Segreteria.

Nella comunicazione con il cliente. L'Istituto "Maddalena di Canossa" attiva alcune modalità e si fa visibile sul territorio pavese attraverso forme scritte e orali di conoscenza (es. volantini informativi, apertura alla cittadinanza dei corsi formativi organizzati.....).

E' attivo un rapporto comunicativo/informativo scuola-famiglia tramite e-mail, attraverso le bacheche informatizzate e il sito della scuola, aggiornati quotidianamente. Anche le bacheche esterne riportano le comunicazioni della scuola ed è presente una bacheca esterna dedicata al Sistema di Gestione della Qualità.

Nelle giornate dedicate alla "Scuola Aperta" o al momento dell'iscrizione, viene consegnato ai Genitori degli alunni una sintesi del PTOF, al fine di portare a conoscenza il servizio educativo-didattico della Scuola. I genitori che desiderano iscrivere il proprio figlio presso la struttura, trovano la Direzione e il corpo docente disponibile ad offrire informazioni e all'ascolto delle necessità, dei bisogni, delle proposte, delle aspettative da parte delle famiglie (a tal proposito viene sottoposto alle famiglie un Questionario Conoscitivo). La partecipazione delle famiglie degli alunni alla vita della scuola è poi favorita da una attenta apertura al dialogo da parte della Direzione e dei docenti, disponibili a recepire i desideri delle famiglie, considerare suggerimenti e proposte, discutere eventuali problemi, gestire insieme attività, verificare insieme i risultati, per agire in unità di azione

e in perfetta armonia, a vantaggio dell'alunno. I momenti di incontro e di partecipazione, descritti nelle loro caratterizzazioni settoriali in ogni specifico Processo educativo- didattico, avvengono attraverso: colloqui ordinari, secondo un calendario o su richiesta, Assemblee dei Genitori, come occasione d'informazione, di confronto, di condivisione; partecipazione agli Organi Collegiali; momenti di formazione su problematiche educative; momenti caratterizzanti la vita scolastica della Scuola. Non mancano comunicazioni scritte a carattere informativo e valutativo. Verso la fine dell'anno scolastico, viene consegnato alle famiglie degli alunni frequentanti un Questionario di carattere valutativo, per raccogliere le impressioni dei genitori sull'impegno educativo-didattico della Scuola e ricevere eventuali suggerimenti. Le risonanze di gradimento sul servizio educativo-didattico sono raccolte anche attraverso Questionari Valutativi sottoposti agli alunni dell'ultima classe della Scuola Primaria e della Scuola Secondaria. Inoltre un Questionario valutativo-riflessivo, secondo modelli ministeriali, è sottoposto anche ai docenti quali parti interessate. Le risposte dei genitori, degli alunni e dei docenti sono raccolte e analizzate dalla Direzione e possono essere oggetto di discussione e riflessione nei Collegi dei Docenti. Nei Consigli d'Istituto, nei Consigli di classe, nei Consigli d'Interclasse, la presenza dei Rappresentanti dei Genitori riveste un ruolo fondante e significativo per la gestione dei percorsi educativo-didattici. I genitori sono invitati a partecipare e a collaborare attivamente anche in occasione di feste, celebrazioni, Progetti, attività, che nella vita scolastica originano costruttivi momenti di sinergia anche pratica tra scuola e famiglia. Vengono organizzati inoltre incontri di formazione su temi e problemi di particolare interesse in campo educativo. Gli eventuali reclami vengono gestiti dalla Direzione e dal corpo docente e, documentati, impegnano ad una serena e rapida soluzione.

La comunicazione sul Sistema di Gestione per la Qualità investe tutte le "parti interessate", rese coscienti della presenza di un cammino qualitativo e delle tappe dello stesso. Anche l'azione formativa che caratterizza il servizio offerto dall'Istituzione è reso pubblico a tutte le parti interessate soprattutto mediante il sito scolastico.

La pianificazione della Progettazione relativa alla realizzazione del servizio si riferisce all'impegno di stesura, applicazione, revisione, aggiornamento del Piano Triennale dell'Offerta Formativa. Sono pianificate dettagliatamente le fasi e rese note a tutto il personale operante presso la struttura; le stesse sono esplicitamente descritte anche nei singoli Processi educativo- didattici e in una Procedura per ciascun Ordine di Scuola. Il PTOF 2016/2019 viene annualmente rivisto entro il mese di Ottobre e aggiornato. Alla sua realizzazione, sia a livello elaborativo, che a livello attuativo, partecipano la Direzione e il Collegio dei Docenti con la collaborazione delle famiglie, e

delle parti interessate (es. in materia di Sicurezza) secondo le linee di partecipazione al servizio scolastico emesse dal Ministero dell'Istruzione, le normative applicabili e la Norma UNI EN ISO 9001:2015.. La Direzione, insieme al personale docente e agli Organi Collegiali, monitora costantemente, attraverso precisi momenti di incontro verbalizzati, l'andamento della Progettazione, in una prospettiva di miglioramento costante. La Segreteria accompagna i lavori relativi alla Progettazione e conserva i verbali. Tali verbali esplicano tutti i lavori sulla Progettazione: dal riesame in itinere nei Collegi dei Docenti e negli altri Organi Collegiali settoriali e comuni (comprensivo di giudizio valutativo derivante da prove apprenditive), alla verifica dell'intero documento di Progettazione e dei suoi contenuti al termine dell'anno didattico, per giungere alla validazione del PTOF elaborato, da parte dei Docenti e del Consiglio d'Istituto.

Quali elementi di ingresso alla Progettazione, per la realizzazione del PTOF 2016/2019, la Scuola "Maddalena di Canossa" considera: elementi di carattere storico, sociale, didattico, amministrativo, Norme Ministeriali, Progetto Educativo e Mission della Scuola, valutazione dell'attività scolastica da parte del Collegio dei Docenti, a seguito anche dell'analisi dei risultati emersi dalla rilevazione dei bisogni e del grado di soddisfazione dell'utenza, (attraverso due questionari sottoposti ai genitori degli alunni), richieste e proposte avanzate dagli Organi Collegiali, *cammini di analisi dei rischi e delle opportunità*, risorse presenti sul territorio e risorse della Scuola, analisi utenti, proposte degli Enti locali e risultati dei Riesami della Direzione e di tutti i cammini autovalutativi, compresi quelli ministeriali. Su tale base, il Collegio dei Docenti ogni anno conferma, integra o ridefinisce la Progettazione e l'organizzazione conseguente, per il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza e decide i Progetti trasversali o propri per le classi. La scelta e il monitoraggio dei Progetti educativo-didattici è strettamente collegata all'elaborazione annuale del PTOF 2016/2019.

La Scuola pianifica le modalità con le quali riesce ad avere tutte le informazioni relative agli elementi d'ingresso e si preoccupa che tali elementi d'ingresso siano adeguati.

Quale elementi d'uscita dalla Progettazione, soggetto ad attività di sviluppo, è il Piano Triennale dell'Offerta Formativa e i relativi Progetti educativo-didattici, in esso compresi, scelti ed attuati anche nel corso dell'anno scolastico. Il PTOF è un documento che riporta la data di emissione e la firma di validazione della Coordinatrice Didattica ed è documento conforme alle indicazioni del Ministero dell'Istruzione. Il PTOF risulta strutturato specificatamente per ogni Settore e tale

struttura può essere aggiornata di anno in anno a seconda delle scelte della Direzione e del Collegio dei Docenti.

I Progetti educativo-didattici, decisi e/o comunicati in sede di Collegio dei Docenti, trovano una stesura comprendente le finalità, le metodologie, i tempi di attuazione, la valutazione dei risultati, che vengono registrati dai docenti responsabili dei singoli Progetti durante l'effettiva attuazione e da essi monitorati.

In merito al Riesame della Progettazione, per la natura del servizio erogato, la Direzione e il personale docente sono i responsabili del riesame del POTF e dei Progetti educativo-didattici nella loro attuazione. Questo avviene costantemente durante l'anno scolastico, non solo in sede di Collegio dei Docenti, ma più propriamente attraverso Equipe, eventuali Commissioni e negli Organi collegiali *partecipati anche dal cliente e dalle parti interessate*. Il fine è di migliorare e sviluppare il servizio e tali Riesami favoriscono la verifica e l'aggiornamento finale del documento del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, nonché sono elementi d'ingresso per la scelta successiva dei Progetti.

La verifica della Progettazione avviene entro il mese di Ottobre. Durante i giorni di verifica e progettazione, il Collegio dei Docenti si occupa dell'aggiornamento del PTOF 2016/2019, che include anche il Regolamento Scolastico e l'attenzione ai Progetti educativo-didattici. Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa viene letto dai membri del Collegio dei Docenti, segnando le parti del testo che secondo la Direzione e gli insegnanti necessitano di riflessione, modifica, completamento.

Successivamente, i membri decidono se la discussione e la sistemazione di ciascun punto individuato, debba impegnare il Collegio dei Docenti insieme (solitamente quando le modifiche da apportare sono contenute), o se sia preferibile procedere lavorando a piccoli gruppi.

I risultati del lavoro di aggiornamento del PTOF 2016/2019 vengono consegnati alla Direzione.

Tutta la verifica del PTOF è documentata nei verbali degli incontri del Collegio dei Docenti.

La validazione della Progettazione avviene da parte del Consiglio d'Istituto solitamente entro il mese di Settembre perché, con un'incongruenza tra disposizione ministeriale (che vuole il lavoro validato entro il mese di Ottobre) e regionale (che richiede il lavoro di validazione entro il mese di Settembre), la Scuola si trova a rispondere in tempi brevi con la nuova stesura. Il Consiglio di Istituto quindi adotta il documento e si occupa della sua prima validazione, dopo che i genitori

facenti parte dell'Organo hanno visionato la bozza delle modifiche apportate dai docenti al PTOF e hanno ascoltato la presentazione dei Progetti educativo-didattici. Successivamente il PTOF viene stampato definitivamente, timbrato e firmato dalla Coordinatrice Didattica di Settore, riporta la data di emissione (che per Legge deve essere nel mese di Ottobre) e l'indice di revisione.

Le modifiche della Progettazione e suo sviluppo sono identificate e le relative registrazioni conservate in Segreteria. Le modifiche alla Progettazione vengono riesaminate, verificate e validate nei momenti stessi del riesame, verifica e validazione del PTOF 2016/2019.



APPROVVIGIONAMENTO ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO A.S. 2017/2018

Presso l'Istituto "Maddalena di Canossa", la Direzione e la Segreteria si occupano dell'approvvigionamento e i principali prodotti riguardano il materiale didattico e opere connesse con il mantenimento/miglioramento ordinario della struttura, nonché approvvigionamenti per garantire l'erogazione del servizio formativo.

E' presente una pianificazione precisa dell'attività di approvvigionamento: in particolare le Procedure relative all'Approvvigionamento (SQ-PCD/GEST.07, SQ-PCD/GEST.08, SQ-PCD/GEST.09) indicano le attività e le responsabilità connesse a tale compito.

Regolarmente l'Istituto ha un elenco di fornitori cui fa riferimento per gli acquisti e/o le attività di approvvigionamento legate al monitoraggio delle infrastrutture e il miglioramento delle risorse. L'Istituto si avvale di norma di indicazioni e/o appunti e/o elenchi con specificati i requisiti per l'approvvigionamento, che confluiscono in un controllo generale da parte dei responsabili al momento della fornitura (specifiche presenti sulla fattura e sulla scheda riguardante gli indicatori per la valutazione dei fornitori). Tutta la documentazione, compresa quella relativa ai criteri per la scelta dei fornitori e le attività di valutazione degli stessi, attraverso schede puntualmente compilate per ciascun approvvigionamento, sono conservate presso la Segreteria. Il discorso sull'approvvigionamento si estende all'assunzione del personale docente e non. E' presente una precisa Procedura "Procedura Assunzioni e gestione della documentazione relativa al rapporto lavorativo del personale scolastico", SQ-PCD/GEST.01, specificante criteri, attività, responsabilità, legate a queste figure operanti nella Scuola e un'attività di affiancamento e di aggiornamento.

Le informazioni relative all'approvvigionamento descrivono, oltre i prodotti da acquistare, anche i requisiti necessari affinché un prodotto venga approvato.

La responsabilità degli acquisti è a carico della Direzione e della Segreteria.

L'Istituto "Maddalena di Canossa" effettua i controlli necessari per assicurarsi che i prodotti approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento. La documentazione (compresi gli aspetti valutativi) è conservata presso la Segreteria.

L'approvvigionamento serve per garantire l'erogazione del servizio educativo-didattico. L'Istituto "Maddalena di Canossa" eroga un servizio educativo-didattico in condizioni controllate. Elabora e rende disponibili le informazioni relative al proprio servizio, in particolare attraverso la consegna a tutte le famiglie, al momento dell'iscrizione del figlio o all'inizio dell'anno scolastico, di una sintesi del PTOF ed attraverso una disponibilità all'incontro/confronto/collaborazione con l'utente *e con tutte le parti interessate*, dettata da scelte educativo-didattiche stabilite (Calendario incontri famiglie) e da incontri ritenuti significativi.

Il servizio all'alunno comprende lezioni ed attività educativo-didattiche ordinarie e controllate da contratti di lavoro precisi e scelte direzionali di monitoraggio, nel rispetto delle indicazioni ministeriali. Il personale operante presso la struttura riceve tutte le informazioni e le documentazioni per operare coerentemente e tali informazioni sono a loro volta tenute sotto controllo dalla Direzione e/o dagli Organi responsabili (es. il Collegio dei Docenti per il PTOF). Tutto questo anche per favorire un'erogazione del servizio che tenga conto di un impegno di Gestione del Sistema Qualità. L'attuazione di attività di monitoraggio si estende dalle verifiche scolastiche somministrate agli alunni, alle attività di revisione della pianificazione programmatica da parte dei docenti, alla somministrazione di questionari alle famiglie, al monitoraggio delle infrastrutture (es. ascensore, impianto elettrico ecc), fino ad arrivare ai monitoraggi connessi all'applicazione delle Norme sulla Sicurezza (es. prove di evacuazione con gli alunni durante il tempo scolastico ecc). *Dall'anno scolastico 2017/2018 non manca la continua riflessione nata dall'approccio all'analisi dei rischi e delle opportunità.*

Sono poi presenti riferimenti, sia nei Processi sia nelle Procedure, all'impegno di tenuta sotto controllo delle attività di erogazione del servizio, nonché sono previsti momenti anche a livello di Sistema di Gestione Qualità per la tenuta sotto controllo delle modalità di monitoraggio e misurazione intesa come valutazione (pensiamo alle revisioni delle voci dei questionari da parte dei docenti o al monitoraggio presente in un Riesame della Direzione ecc.). Il Programma di impegni collegiali nei quali si pianifica il servizio, nonché forme individuali e collegiali di pianificazione, hanno tempi e strumenti precisi (es. griglie) ed evidenze dello svolgimento del servizio si trovano nella compilazione giornaliera di documenti scolastici, che rendono conto dell'effettiva attuazione del servizio (es. firme dei docenti e tematiche delle lezioni sui Registri di classe).

L'Istituto "Maddalena di Canossa" effettua i controlli necessari per assicurarsi che il servizio erogato ottemperi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento. La documentazione (compresi gli aspetti valutativi) è conservata presso la Segreteria.

L'Istituto "Maddalena di Canossa" valida il Processo di erogazione del servizio educativo-didattico dei tre Settori di Scuola, il cui risultato finale non può essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione, in modo tale da assicurarsi che tale Processo consegua i risultati pianificati.

Il servizio offerto è contenuto nel PTOF 2016/2019 e avviene nell'arco dell'anno scolastico. E' il Collegio dei Docenti e il Consiglio di Istituto che, validando il PTOF 2016/2019, validano anche il Processo relativo al servizio offerto, discutono insieme alla Direzione le risorse, la qualificazione del personale (es. anche eventuali esperti per Progetti ecc), le Procedure di Processo, le registrazioni ritenute necessarie e/o qualitativamente importanti relative al Processo e i criteri per la rivalidazione. I criteri definiti per il Riesame e l'approvazione del Processo di erogazione del servizio educativo-didattico dei tre Settori di Scuola tengono conto delle osservazioni sistematiche durante l'anno, delle prove didattiche, delle osservazioni e collaborazioni delle famiglie degli alunni (risonanze Consigli d'Interclasse, Consigli d'Istituto ecc, ma anche soddisfazioni o reclami comunicati), delle opinioni ed osservazioni esterne, delle riflessioni collegiali, dei risultati delle verifiche ministeriali, dei risultati dei Questionari Conoscitivi e Valutativi, delle Indicazioni Ministeriali *e del cammino di analisi e di intervento in merito a rischi ed opportunità.*

L'Istituto "Maddalena di Canossa" identifica il servizio con mezzi adeguati lungo tutte le fasi della sua realizzazione: le produzioni didattiche dell'alunno danno evidenza del cammino educativo-didattico lungo l'anno scolastico. Le registrazioni delle discussioni collegiali e dei contatti con le famiglie (es. verbali), nonché le registrazioni dei docenti ed amministrative, rintracciabili e conservate presso le aule degli insegnanti e la Segreteria, testimoniano le fasi "produttive" del servizio e le identificano, anche in rapporto allo stato di avanzamento del servizio stesso, in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione.

GESTIONE DELLE RISORSE PER LA REALIZZAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ A.S. 2017/2018

L'Istituto "Maddalena di Canossa" rende disponibili le risorse necessarie, sia per attuare e tenere aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità e migliorarne continuamente l'efficacia, sia per erogare un servizio educativo-didattico efficace ed efficiente, rispondente ai bisogni psico-pedagogici dell'alunno, caratterizzante il carisma e lo stile canossiani, capace di soddisfare, rassicurare, accompagnare le famiglie degli utenti, con attenzione a tutte le parti interessate secondo i canoni della Norma UNI EN ISO 9001:2015 .

Le risorse umane che svolgono attività riguardanti la qualità del servizio sono competenti per il ruolo e la funzione ricoperte in merito ai titoli e ai requisiti richiesti dalle normative vigenti. Normative ministeriali, contrattuali e relative all'autonomia scolastica, vengono considerate all'atto dei bisogni di assunzione.

L'Istituto "Maddalena di Canossa" richiede una determinata competenza per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del servizio e, cosciente del fatto che la conformità ai requisiti del prodotto può essere influenzata direttamente o indirettamente dal personale che realizza qualsiasi attività all'interno del Sistema di Gestione della Qualità, ha predisposto specifiche Procedure: "Procedura accompagnamento del personale docente di nuova assunzione durante il primo anno di lavoro", SQ-PCD/GEST-Dir1; "Procedura gestione personale ausiliario", SQ-PCD/GEST-Dir 2 e, particolarmente, la Procedura "Procedura Assunzioni e gestione della documentazione relativa al rapporto lavorativo del personale scolastico", nella quale sono elencati i criteri per l'assunzione.

Il Mansionario completa il quadro attentivo/informativo all'atto dell'assunzione e durante il periodo lavorativo presso l'Istituto "Maddalena di Canossa". Gli insegnanti devono essere diplomati ed abilitati secondo i requisiti richiesti dal Ministero. Ad essi vengono richiesti: un impegno di aggiornamento nelle metodologie didattiche e pedagogiche, disponibilità al lavoro collegiale, apertura al dialogo con gli alunni e le famiglie, capacità di guidare incontri formativi e informativi, disponibilità alla collaborazione e al confronto con le varie realtà educative.

Le Segretarie devono essere almeno diplomate con competenze amministrative ed il personale ausiliario deve possedere il diploma di Scuola Secondaria di 1° grado; in particolare, per gli addetti alle pulizie, non è richiesta una competenza specifica, è necessario posseggano il diploma e abbiano i requisiti personali compatibili con l'ambiente di lavoro.

La Scuola di ogni Ordine può avvalersi di esperti ministerialmente a norma per l'insegnamento di alcune discipline e/o per particolari attività progettuali.

Sono presenti anche, all'occorrenza, insegnanti di sostegno per gli alunni diversamente abili; per questa tipologia di insegnanti è richiesta la specializzazione ed una certa esperienza. Nel caso in cui, però, l'insegnante di sostegno non sia in possesso della specializzazione, si richiede una dichiarazione scritta da parte dei genitori, attestante l'accettazione dell'insegnante. Nell'Istituto "Maddalena di Canossa" è presente una psicologa che svolge sportelli di ascolto, screening per l'individuazione di potenziali situazioni di DSA o di BES, supporti di sostegno agli alunni, progetti di biblioterapia per favorire il passaggio da un grado di scuola all'altro ed affrontare tematiche o problemi nelle singole classi. Inoltre vengono effettuati centri di ascolto per alunni e famiglie. Come punto di riferimento esterno, invece, ci si rivolge per le situazioni più difficili agli esperti dell'Azienda Ospedaliera di Pavia. Gli insegnanti di classe e di sostegno sono chiamati a mantenere i contatti per confrontarsi sui risultati ottenuti, attraverso il coordinamento della Coordinatrice Didattica.

L'Istituto "Maddalena di Canossa" conserva tutti i documenti relativi al grado di istruzione, abilità ed esperienza del personale.

L'attività formativa e di addestramento è costante: tutto il personale operante presso l'Istituto nei tre Ordini di Scuola viene costantemente aggiornato sul Sistema di Gestione per la Qualità dalla Responsabile Qualità o dai Referenti Interni. La Responsabile Qualità è tenuta a sua volta a frequentare annualmente almeno un corso di formazione esterno sul Sistema Qualità, organizzato da un Ente accreditato. La Direzione predispone ogni anno corsi di aggiornamento ai fini della crescita professionale dei docenti, i quali possono inoltre liberamente frequentare anche momenti formativi scelti in relazione alla disciplina di insegnamento o ad un campo di interesse nel panorama educativo-didattico. La crescita professionale del personale operante e quindi un miglioramento del livello qualitativo del servizio offerto, è costantemente promossa e monitorata sia dalla Direzione che dai docenti stessi, per i quali nel Piano Programmatico annuale del SGQ, è sempre previsto uno o più obiettivi riferiti al numero minimo di corsi di aggiornamento da frequentare. Nell'anno scolastico 2017/2018, attraverso il finanziamento FONDER, la Scuola "Maddalena di Canossa" ha proposto a tutti i docenti un corso sulla didattica per competenze, ma ha anche incentivato e promosso gratuitamente altri corsi sulla plusdotazione e sulla gestione degli alunni con DSA, nonché corsi base e di aggiornamento in relazione alla Sicurezza (T.U. 81).

I momenti formativi promossi dall'Istituto e non vengono valutati dal docente frequentante e i dati di soddisfazione e di risonanza educativa vengono raccolti in percentuale, così da stimolare una riflessione, per indirizzare ed organizzare un aggiornamento sempre più interessante ed utile. E' prevista anche un'azione di comunicazione, di scambio delle "opportunità apprese". Dall'anno scolastico 2016/2017 si registra anche l'efficacia dell'aggiornamento attraverso dati quadrimestrali.

Tutta la documentazione è conservata secondo le indicazioni ministeriali e nel rispetto delle decisioni rientranti nel SGQ.

Le risorse strutturali, con la nuova dirigenza nell'a.s. 2017/2018 subiscono via via alcune ristrutturazioni e differenti locazioni o scopi. La struttura che ospita l'Istituto "Maddalena di Canossa", comprende uno spazio destinato alla comunità religiosa ed uno vissuto dalla comunità scolastica, nel quale viene offerto il servizio educativo-didattico. Per il cammino formativo che si articola in tre Gradi di Scuola, vi sono ambienti comuni ai tre Settori e spazi invece propri, unitamente agli Uffici direzionali e agli ambienti destinati alle funzioni di Segreteria. Dall'anno scolastico 2017/018 si è aggiunto uno studio per la Psicologa di Istituto e un ambiente per attività di supporto gestite da una Madre soprattutto nella Scuola Primaria. Sono comuni ai tre Ordini di Scuola: laboratorio di informatica, palestre, spogliatoi, cortili, saloni gioco, giardino, sala video, Aula Magna, cappella, ascensore, scale ed uscite di sicurezza, refettori.

Nella Scuola dell'Infanzia ci sono quattro sezioni (aule), un salone per il gioco, una sala mensa, un ampio corridoio, uno spazio esterno cortile/portico/giardino con giochi, un dormitorio.

Nella Scuola Primaria ci sono dieci aule per le classi dotate di LIM, due corridoi, alcuni ambienti per i momenti di ricreazione, una sala attigua al cortile per il post/scuola e adibita anche a laboratorio, una sala insegnanti, una biblioteca per Docenti ed alunni, ambienti polifunzionali.

Nella Scuola Secondaria di 1° grado ci sono sei aule dotate di LIM, un'aula di scienze, un salone gioco, una biblioteca, un'aula insegnanti.

La struttura in cui è presente l'Istituto "Maddalena di Canossa" è a norma in materia di Sicurezza secondo le Norme vigenti. Sono presenti strumenti adeguati (es. estintori), uscite di sicurezza e segnaletica visibile di riferimento, anche planimetrico. Sono presenti computer e software e gli strumenti sono in possesso della relativa licenza. L'Istituto ha un sito quotidianamente aggiornato. Per quanto riguarda il trasporto, l'Istituto "Maddalena di Canossa" si avvale di agenzie private per alcune uscite didattiche.

L'ambiente di lavoro è tenuto sotto controllo. Nell'a.s. 2017/2018, durante l'analisi dei rischi, si è provveduto anche a abbattere il rumore presso il refettorio più grande diminuendo il numero dei bambini presenti e smistandoli in altro ambiente per la mensa. Questo è un accorgimento che ha favorito l'ambiente di lavoro ed anche la vivibilità per i bambini. Essendo una Scuola Cattolica Canossiana, la Direzione e tutto il personale sono attenti a promuovere uno stile educativo atto a facilitare e sollecitare un comportamento corretto ed educato, basato sul rispetto, sulla collaborazione e sul dialogo negli spazi e nei tempi stabiliti. Con la collaborazione del Responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione per la Sicurezza, l'Istituto "Maddalena di Canossa" favorisce condizioni di offerta del servizio idonei a livello di illuminazione, temperatura ecc. ed è attento ai parametri ministeriali e normativi di riferimento quali ad es.

numero minimo/massimo di alunni per classe e per Settore di Scuola. In relazione a questo sono in previsione nell'a.s. 2017/2018 e nell'a.s. 2018/2019, interventi di sistemazione di porte di Sicurezza e di spazi esterni.

Con queste attenzioni sopra descritte, l'Istituto "Maddalena di Canossa" assicura anche la conformità ai requisiti del servizio stesso.

L'Istituto persegue una seria conformità ai contenuti del Testo Unico 9 aprile 2008 n°81 sulla Sicurezza. Ha un sistema di Sicurezza costantemente controllato, con impegni per la manutenzione delle attrezzature e monitoraggi di legge (es. monitoraggio sugli impianti da parte dell'elettricista, revisione lampade di emergenza, revisione idranti, controllo ascensore ecc) .

L'intera Scuola attua almeno due prove di evacuazione all'anno e l'intera documentazione è conservata presso la Segreteria.

Nell'anno scolastico 2016/2017 è stato aggiornato il monitoraggio della rilevazione dello stress correlato al lavoro dei dipendenti, con risultati nella norma.

Vengono svolti regolarmente monitoraggi sulla pulizia degli ambienti da parte della Responsabile Qualità e, nel Questionario Valutativo sottoposto ai clienti al termine di ciascun anno scolastico, si tiene sotto controllo l'indice di soddisfazione del cliente sugli ambienti della vita scolastica.

L'ambiente di lavoro è garantito nella sua armonia di avvicendamento didattico anche attraverso specifici ordinamenti interni, quali ad esempio lo schema orario di insegnamento dei docenti.



PROPRIETA' CHE APPARTENGONO AI CLIENTI O AI FORNITORI ESTERNI PRESERVAZIONE NON APPLICABILITA' REQUISITO 7.1.5.2 "Riferibilità delle misurazioni" A.S. 2017/2018

L'Istituto "Maddalena di Canossa" ha cura di tutte le proprietà del cliente che sono sotto il suo controllo, compresi i dati personali conservati presso la Segreteria della Scuola, nel rispetto delle Normative sulla Privacy e delle Indicazioni Ministeriali.

Non ha proprietà che appartengono ai fornitori esterni se non quelle di passaggio (in caso ad es. di lavori di manutenzione...), solitamente gestite e protette dai fornitori stessi attraverso loro procedure.

Le proprietà certificative e concernenti il vissuto didattico del cliente sono conservate in fascicoli personali in Segreteria. Stessa cura avviene per le proprietà dei docenti.

Alcune produzioni didattiche degli alunni sono conservate con gli stessi criteri presso l'aula di appartenenza, sotto la responsabilità dei docenti.

Le produzioni didattiche dei docenti, nonché i Registri personali, sono conservati nell'aula docenti chiusa a chiave, in cassette individualizzate.

Per la Scuola dell'Infanzia, all'inizio dell'anno scolastico, ogni famiglia consegna alla Scuola un cambio completo per il proprio figlio, conservato mediante l'utilizzo di contrassegni personalizzati, in appositi armadietti. Qualora le proprietà del cliente (permesse all'interno della struttura secondo il Regolamento scolastico) siano perse, danneggiate o ne avvenga un'utilizzazione inadeguata, la Direzione se ne assume ogni responsabilità, riferendo al cliente e mantenendo le registrazioni.

La preservazione del servizio o meglio del prodotto poiché l'Istituto "Maddalena di Canossa" produce una crescita educativo-didattica, che si concretizza in elaborati e produzioni degli alunni, nonché in un' "espressione vissuta", che non si può sempre quantificare o averne riscontro oggettivo, è perseguita.

I "prodotti" sono preservati presso la Scuola e si identificano in verifiche didattiche, compiti, produzioni su quaderni e le decisioni relative alla loro protezione dipendono dal Collegio dei Docenti. Al termine dell'anno scolastico, il materiale didattico eventualmente trattenuto viene consegnato ai rispettivi alunni. I Processi educativo-didattici ed il contenuto di alcune Procedure pianificano la conservazione di tale prodotto. Le produzioni legate ai Progetti e le registrazioni documentative regolate ministerialmente, da

considerarsi “prodotto” di un servizio educativo-didattico, sono conservate secondo le normative scolastiche in atto, seguono i costanti aggiornamenti ministeriali e sono pianificati in una specifica Procedura SQ-PCD. 01.02 “Procedura per il controllo delle registrazioni”.

La Scuola “Maddalena di Canossa” dichiara che il punto 7.1.5.2 della Norma UNI EN ISO 9001:2015 non è applicabile nel proprio ambiente e ciò non influisce sulla conformità del servizio erogato.

Pavia 3/01/2018

RQ: Giovanna Mavio

DdP: Paola Canziani



MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE MIGLIORAMENTO A.S. 2017/2018

L'Istituto "Maddalena di Canossa" si preoccupa della conformità del servizio erogato, attraverso l'analisi costante da parte della Direzione e del Collegio dei Docenti (verbalizzata), in considerazione anche della "risposta dell'utente" pervenuta dai risultati delle prove scolastiche degli alunni, dai colloqui, dai risultati dei Questionari somministrati. La misurazione attraverso prove didattiche e l'analisi del percorso formativo, i cammini di autovalutazione sulla base di registrazioni oggettive, permettono al personale operante nella Scuola di predisporre un miglioramento continuo dell'offerta formativa e di mantenere una continua coerenza al Sistema di Gestione per la Qualità. In relazione a quest'ultimo, gli Organi designati, in particolare la Responsabile Qualità insieme al Direttore di Plesso, le Commissioni Qualità settoriali, analizzano durante le riunioni lo stato del Sistema, coordinano revisioni e miglioramenti, pianificano ed attuano azioni di monitoraggio, registrando le scelte e diffondendole.

Di particolare rilievo rivestono i risultati di misurazione, di analisi, le indicazioni e/o decisioni per il miglioramento, scaturite dai monitoraggi pianificati bimestralmente dal SGQ nel Programma degli Impegni, prontamente pubblicato, attuato e verificato, dalle Verifiche Ispettive e dal Riesame della Direzione.

Ovviamente tutto il personale operante presso la struttura collabora nella pianificazione e nell'attuazione di opere per il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e il miglioramento. Alcune Procedure (es. SQ-PCD/ORD.02 "Procedura per la Gestione dei Questionari") descrivono dettagliatamente tale impegno, nonché la Procedura specifica "Procedura Monitoraggi" (SQ-PCD/AUDIT).

L'Istituto "Maddalena di Canossa" monitora la soddisfazione del cliente: le informazioni relative alla percezione che gli alunni e le famiglie hanno del servizio educativo-didattico fornito e quanto i programmi formativi abbiano soddisfatto i requisiti del cliente.

Per la Scuola risulta già un indicatore il grado di partecipazione delle famiglie agli incontri e proposte organizzati, per il quale si predispone opportuna raccolta ed analisi dei dati. Il dialogo, poi, con il cliente, evidenzia la soddisfazione che alunni e genitori hanno nei confronti della Scuola.

La Direzione ed il Collegio dei Docenti sono disponibili all'incontro/confronto, sia durante i momenti organizzati, sia secondo le necessità del cliente. Se eventualmente vengono fatti presente reclami, la Scuola discute e attua prontamente soluzioni idonee. L'Istituto "Maddalena di Canossa" somministra poi alle famiglie due tipi di Questionari, al fine di monitorare le informazioni relative alle loro necessità (Questionario Conoscitivo) e le informazioni relative alla percezione su quanto la Scuola stessa abbia soddisfatto i requisiti da loro richiesti (Questionario Valutativo). Quest'ultimo, con modalità semplificata, è sottoposto anche agli alunni delle ultime classi della Scuola Primaria e della Scuola Secondaria e al personale operante in reazione ai dati richiesti dal RAV ministeriale.

La Direzione analizza le risposte date e condivide i risultati con il Collegio dei Docenti. Questo monitoraggio rappresenta per la Scuola una misura delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'Istituto "Maddalena di Canossa" per l'analisi e la valutazione, pianifica alcune Verifiche Ispettive interne periodiche, per stabilire se il Sistema di Gestione per la Qualità è conforme a quanto pianificato e ai requisiti della Norma ISO 9001:2008, se è stato attuato efficacemente e mantenuto aggiornato.

Il Consiglio di Direzione e/o il Riesame della Direzione stabilisce i criteri, l'estensione, la frequenza e le modalità delle verifiche ispettive, assicurando, nella scelta dei valutatori e nella conduzione delle Verifiche Ispettive, l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica ispettiva.

L'Istituto "Maddalena di Canossa" da alcuni anni ha pensato, per favorire il coinvolgimento del personale scolastico ed estendere la conoscenza/scambio di strategie per il miglioramento tra Settori, di condurre Audit Interni ad incrocio tra gli Ordini di scuola, fermo restando la Responsabile Qualità, responsabile del /dei gruppo/i di Audit. Le responsabilità ed i requisiti, per la pianificazione e conduzione delle Verifiche Ispettive, sono specificate nella Procedura SQ-PCD/05.04 e nella "Procedura Audit Interni" (SQ-PCD/AUDIT). Sono inoltre pianificati i criteri per la nomina del Responsabile dell'Audit e criteri di ingresso per l'Audit di Processo e loro significatività. L'Istituto, nella persona della Responsabile Qualità, normalmente responsabile del /dei gruppo/i di Audit delle Verifiche Ispettive interne, dispone di una "Lista di riscontro e documentazione di registrazione". I risultati delle Verifiche Ispettive impegnano la Direzione e il personale operante nella riflessione, nel miglioramento, nella messa in atto delle azioni necessarie per eliminare eventuali Non Conformità.

Nell'anno scolastico 2017/2018 coincidente con il passaggio del Sistema di Gestione per la Qualità alla certificazione secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2018 , l'Audit Interno è uno solo esteso su tutti e tre i Settori di Scuola e preparato attraverso regolari monitoraggi per aree (area didattica, area fornitori ecc). Vista la peculiarità del passaggio , tale Audit si distingue dall'impostazione degli anni precedenti (anche se l'ingloba) e prosegue per un tempo maggiore, mantenendo l'incrocio e la partecipazione ad intreccio dei Responsabili Qualità dei vari Ordini di Scuola

Pavia 3/02/2018

RQ: Giovanna Mavio

DdP: Paola Canziani

Nel monitoraggio e nella misurazione dei Processi, del Sistema di Gestione per la Qualità, l'Istituto "Maddalena di Canossa" si impegna per comprendere se si siano ottenuti i risultati pianificati. Di norma, l'intera Direzione e tutto il personale docente si preoccupano di tale monitoraggio, collaborando ai lavori degli Organi propri del Sistema di Gestione della Qualità. Per la natura dei Processi presenti presso la struttura, l'impegno di monitoraggio e di misurazione è svolto in itinere e costantemente sul campo. Le risonanze di questo "sguardo di monitoraggio" che coinvolge tutti e sempre, trova voce documentativa, riflessiva, correttiva, aggiornativa in particolare in sede di Collegio dei Docenti, è presente già anche nei documenti ministeriali e ha il suo "momento culmine" durante i Collegi dei Docenti di fine anno scolastico. Questi sono gli elementi/criteri tenuti presente ed utilizzati per il monitoraggio e la misurazione dei Processi: *efficacia delle azioni intraprese nei confronti di rischi ed opportunità*, osservazioni sistematiche durante l'anno, prove didattiche, osservazioni e collaborazioni delle famiglie degli alunni (risonanze Consigli d'interclasse, Consigli di Istituto, ecc. ma anche soddisfazioni comunicate dai genitori o reclami ecc.), opinioni ed osservazioni esterne, riflessioni collegiali, risultati Verifiche Ispettive Ministeriali, risultati Questionari conoscitivi e valutativi, quantità di iscrizioni alla/e prime classi, varie ed eventuali di rilevanza educativo-didattica.

Questo impegno in sede di Sistema Qualità prosegue poi nel Consiglio di Direzione e nelle Commissioni Qualità, dove i risultati delle riflessioni precedenti si traducono nell'aggiornamento pianificativo e nell'emissione del documento "Processo educativo-didattico" revisionato. *Qualora ci si rendesse conto di risultati non raggiunti, sempre durante l'anno scolastico, si provvede ad adottare correzioni ed ad intraprendere le opportune azioni correttive per assicurare la conformità del servizio.*

Il Monitoraggio e la misurazione del prodotto riguarda il servizio educativo- didattico espresso nel PTOF 2016/2019 ed ha un momento dell'anno scolastico in cui viene revisionato nella sua totalità, secondo modalità ben precise descritte nei Processi educativo- didattici di Settore e in una Procedura specifica per Ordine. Il monitoraggio avviene nei mesi di Giugno/Settembre da parte della Direzione e del Collegio dei Docenti.

L'Istituto "Maddalena di Canossa" tiene sotto controllo il prodotto non conforme ossia i vissuti e le aree del servizio, nonché le produzioni di conoscenza stessa che esulano dal rispetto dei requisiti e assicura che i servizi non conformi vengano identificati e tenuti sotto controllo per evitare la loro involontaria utilizzazione.

Le modalità e le connesse responsabilità per occuparsi dei prodotti non conformi sono specificate nell'apposita Procedura SQ-PCD/05.01. Le situazioni non conformi sono prontamente identificate e segnalate attraverso opportuna documentazione e, a seconda della più o meno gravità del problema, vengono pianificati interventi che coinvolgono la riflessione e l'opera della Direzione e del personale docente e non. Le Non Conformità Minori sono segnalate in ogni Settore di Scuola su un apposito Quaderno conservato nel Settore stesso. Le Non Conformità Maggiori, identificate su appositi documenti di modulistica, sono gestite con tempestività e richiamano all'impegno strategico e pianificativo per una veloce soluzione.

L'Istituto "Maddalena di Canossa" raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e per valutarne possibili miglioramenti. In generale questa analisi confluisce nei lavori del Riesame della Direzione. I dati considerati riguardano in particolare: gli aggiornamenti, i risultati dei Questionari, il numero di iscritti, *l'efficacia degli interventi a fronte di rischi ed opportunità*, le percentuali relative alla continuazione della frequenza e degli alunni promossi, la partecipazione delle famiglie agli incontri organizzati, le valutazioni dei docenti sull'addestramento, le registrazioni auto valutative, la soddisfazione clienti e informazioni sui fornitori.

L'Istituto "Maddalena di Canossa" migliora con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, utilizzando la Politica e gli Obiettivi per la Qualità e basandosi, inoltre, sui risultati delle Verifiche Ispettive, dell'analisi dei dati, dell'adozione delle Azioni Correttive e dei Riesami.

L'Istituto "Maddalena di Canossa" attua azioni per eliminare le cause delle Non Conformità, al fine di prevenire il loro ripetersi ed interventi sulla presenza di Non Conformità Minori.

Le modalità di applicazione delle Azioni Correttive sono specificate nell'apposita Procedura SQ-PCD/05.02. La valutazione dell'efficacia delle Azioni Correttive effettuate viene svolta in itinere da tutto il personale e dai referenti per la Qualità. Vengono conservate registrazioni sull'efficacia delle Azioni Correttive attuate.