

ALLEGATO 4 POLITICA PER LA QUALITÀ

REVISIONI

N° REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE	
00	01/09/18	Prima Emissione	
01	03/01/2019	Aggiornamento	
01	01/02/2019	Aggiornamento	
01	10/09/2019	Aggiornamento	
01	27/09/2021	Aggiornamento	
Verificata il 03/01/19	Approvata il 03/01/19	Emessa il 03/01/19	
CSGQ	CSGQ	RNSGQ/RSGQ	

POLITICA PER LA QUALITÀ

La scuola è un sistema di processi che concorrono a garantirne la vocazione primaria: rispondere ai bisogni formativi del territorio in cui si colloca, erogando una varietà di servizi che soddisfino le legittime esigenze di tutte le parti interessate: allievi, famiglie, docenti, personale ATA, contesto storico-economico, Stato.

Ne consegue la necessità di definire e migliorare costantemente tutti i processi scolastici per quanto afferisce all'organizzazione, alla gestione, alla comunicazione dei medesimi, con particolare attenzione ai processi di insegnamento-apprendimento.

L'obiettivo generale della Direzione permane quello di finalizzare gli sforzi di tutto il personale a una attenta gestione delle problematiche legate alla Qualità nell'intento di conseguire:

- Il pieno soddisfacimento delle esigenze degli utenti e degli stakeholder nel rispetto dei fini istituzionali e delle norme vigenti.
- Il miglioramento continuo del sistema.
- Un esauriente e costante monitoraggio dei processi e dei risultati conseguiti.

Per la realizzazione della seguente politica, in coerenza con il PTOF e con il Manuale Qualità dell'Istituto, saranno perseguiti i seguenti obiettivi a breve termine:

- Gestione del Sistema Qualità e maggior coinvolgimento delle parti interessate;
- Coinvolgimento condiviso del personale tecnico-amministrativo e ausiliario;
- Ulteriore miglioramento della Gestione del Sistema interno e della comunicazione fra le parti;
- Obiettivi coerenti con le priorità individuate nel Piano di Miglioramento.

In ottemperanza alla Legge n°107 del 13/07/2015, è stato stilato un Piano di Miglioramento triennale, allegato al PTOF 2019-2022, che tiene conto degli esiti del RAV.

La Direzione s'impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie per la realizzazione di questa politica all'interno di un quadro di disponibilità economiche definite ed approvate dagli Organi Collegiali.

Il Responsabile SGQ collabora con la Direzione nel proporre azioni preventive e correttive al fine di realizzare la presente politica della Qualità ed ha la responsabilità di controllare l'attivazione e l'efficacia delle medesime.

La direzione considera la politica per la Qualità parte integrante della strategia dell'Istituto e come tale appropriata e coerente con l'organizzazione. Da tale definizione discende

che la politica per la Qualità dovrà essere adattata e sviluppata in relazione all'ambiente interno ed esterno all'organizzazione ed inoltre, essa è un mezzo per condurre l'organizzazione verso il miglioramento delle sue prestazioni.

La politica della qualità è da intendersi dinamica e quindi suscettibile di adattamenti e sviluppi in relazione alla dinamica dell'ambiente interno ed esterno dell'organizzazione.

Essa è pubblicata sul sito dell'Istituto. L'Istituto di Istruzione Secondaria Superiore di secondo grado "E. Majorana" di Gela si caratterizza per una solida base culturale di carattere scientifico e tecnologico in linea con le indicazioni dell'Unione Europea, costruita attraverso lo studio, l'approfondimento e l'applicazione di linguaggi e metodologie di carattere generale e specifico ed è espressa da una serie di indirizzi di studio correlati a settori fondamentali per lo sviluppo economico e produttivo del Paese, con l'obiettivo di fare acquisire agli studenti, in relazione all'esercizio di professioni tecniche, saperi e competenze necessari per un rapido inserimento nel mondo del lavoro e per l'accesso all'università e all'istruzione e formazione tecnica superiore.

L'istituto, attraverso l'applicazione di un Sistema di Gestione orientato ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015, punta ad affinare le capacità di risposta dello stesso nei confronti del mercato del lavoro sia in termini di competenza tecnica che di affidabilità, garantendo che il servizio di istruzione erogato risulti pienamente soddisfacente per gli utenti e per tutti le parti interessati e poggi su solide basi di professionalità.

Pertanto dichiara di:

- Impegnarsi a rispettare le direttive europee e ad adeguare il curriculum studi alla norma STCW;
- Formare figure professionali competenti che possano trovare ampia collocazione nel mondo del lavoro;
- Impegnarsi nel miglioramento della formazione con acquisizione di certificazioni;
- Rispettare le Normative nazionali ed internazionali in vigore, con particolare riferimento a quelle relative al settore marittimo e della mobilità sostenibile;
- Procedere al riesame periodico di quanto stabilito dalla presente politica e dei dati rilevati, promuovendo nuove iniziative, in una logica di miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione così come previsto nel PdM di Istituto.
- Promuovere il massimo coinvolgimento di tutto il personale ed i docenti nella Gestione efficace ed efficiente del Sistema di Gestione;
- Impegnarsi per formare cittadini consapevoli e rispettosi di norme e regole;
- Sollecitare gli allievi al rispetto anche degli ambienti e delle suppellettili;
- Costituirsi come un valido punto di riferimento nel territorio;
- Creare corretti canali di informazione, sia all'interno che all'esterno dell'Istituto;
- Pianificare e controllare le attività, con riguardo a tutte le parti interessate;

- Impegnarsi nel creare ambienti e contesti per favorire l'integrazione e l'inclusione sociale;
- Sensibilizzare il personale al miglioramento continuo in ogni attività, sia sotto gli aspetti qualitativi, che di contenuto;
- Creare un ambiente sicuro, stimolante, dotato di attrezzature moderne al passo con i tempi;
- Garantire un ambiente di lavoro sicuro, gratificante per migliorare l'efficacia della formazione erogata;
- Qualificare e monitorare periodicamente i propri docenti e i fornitori.

L'Istituto potrà perseguire e raggiungere questi obiettivi solo con l'impegno di tutti. E' indispensabile, pertanto, che tutti coloro che operano all'interno di esso aderiscano allo spirito e alle modalità operative della presente politica per la Qualità al fine di conseguire i risultati in termini di efficienza, soddisfazione dell'utenza e delle parti interessate:

- Analizzando costantemente le figure professionali necessarie;
- Valorizzando ed esaltando il rapporto umano, basato sulla fiducia e sulla comprensione;
- Utilizzando il contenuto dei corsi per trasferire valori e modelli certi ed universalmente riconosciuti;
- Analizzando attentamente la richiesta di esigenze formative;
- Adottando tecniche e metodi didattici innovativi ed efficaci;
- Promuovendo la formazione dell'individuo nel suo complesso;
- Monitorando costantemente l'efficacia dell'istruzione erogata in relazione ai livelli occupazionali;
- Promuovendo la crescita educativa umana e sociale;
- Conformandosi a leggi, norme e regolamenti;
- Garantendo elevata professionalità;
- Promuovendo l'interazione tra scuola e lavoro;
- Sostenendo iniziative mirate a facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro;
- Rendendosi disponibili per l'individuazione dei percorsi di istruzione più adatti, in considerazione delle aspettative;
- Massimizzando l'interesse negli argomenti trattati;
- Presentando progetti in cui i contenuti siano spendibili e all'avanguardia;
- Informando le famiglie in modo pronto e chiaro sull'andamento didattico;
- Fornendo gli strumenti necessari per intraprendere percorsi di istruzione e di formazione autonomi;
- Favorendo la diffusione di eventi culturali ed extra curriculari;
- Stimolando nuovi interessi culturali;
- Raccogliendo con discrezione i dati per il bilancio delle competenze;
- Gestendo in trasparenza le risorse umane, materiali, strumentali e finanziarie;
- Valorizzando i risultati raggiunti;
- Promuovendo la realizzazione e promozione del bilancio sociale;
- Analizzando gli eventuali reclami come spunto per il miglioramento;
- Considerando le non conformità come strumento per scoprire i punti di debolezza in modo da porvi rimedio.

- La Direzione dell'Istituto s'impegna a:
- Divulgare e diffondere la politica della qualità a tutti i livelli della propria organizzazione;
- Promuovere il miglioramento continuo attraverso il sostegno al perseguimento degli obiettivi;
- Garantire la definizione di obiettivi specifici e misurabili per ogni funzione dell'organizzazione e pianificare il loro raggiungimento;
- Rendere disponibili le risorse necessarie per garantire la corretta esecuzione delle attività;
- Acquisire e valutare le informazioni di ritorno da parte dei clienti (utenti, famiglie e società ed enti finanziatori);
- Riesaminare periodicamente ed adeguare la propria politica per garantirne efficacia ed applicabilità;
- Analizzare le eventuali non conformità e supportare l'adozione di efficaci azioni correttive.

La politica della Qualità, è conosciuta all'interno dell'organizzazione dell'istituto attraverso azioni di informazione e diffusa al pubblico- famiglie, studenti, stakeholder attraverso la pubblicazioni sul sito WEB dell'Istituto nonché attraverso la pubblicizzazione delle attività e degli aggiornamenti riguardanti gli argomenti SGQ ed è continuamente supportata da informazioni.

La politica della qualità, sarà ridefinita nel caso di necessità conseguenti a disposizioni dei due Ministeri coinvolti nell'azione (MIT, MIUR) e ogni qualvolta si renderà necessario ed opportuno. La direzione attraverso il dibattito e le informative ne potenzia altresì la diffusione, stimola suggerimenti per il suo miglioramento e garantisce una corretta spiegazione ed eventuali richieste dei "clienti" da esso legalmente e legittimamente rappresentati.

L'I.I.S.S. "E. Majorana" nell'ambito della propria attività organizzativa, attua, in coerenza con la logica della qualità, una serie di iniziative che tengono conto delle priorità individuate nel PdM di Istituto e riferibili in particolare ai seguenti indicatori:

PROGETTAZIONE

- Definizione di obiettivi formativi coerenti e unitari relativi al profilo di uscita dello studente;
- Coordinamento dell'azione progettuale e organizzativa;
- Promozione di iniziative, anche in rete, di ricerca e sperimentazione didattica;
- Coinvolgimento dei portatori di interesse nella condivisione del PTOF.
- ORGANIZZAZIONE
- Articolazione del collegio in dipartimenti, commissioni, referenti di progetti e coordinatori;
- Assegnazione di funzioni e compiti con coinvolgimento diffuso per la graduale implementazione del Sistema Qualità.

DIDATTICA ED INNOVAZIONE

- Definizione di percorsi di potenziamento e arricchimento dell'offerta formativa;
- Azioni di ricerca e sperimentazione didattica;
- Condivisione di criteri e metodi di valutazione dell'apprendimento.

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE

- Aggiornamento e formazione del personale scolastico;
- Attribuzione di incarichi e responsabilità;
- Protocolli di intesa e relazioni con enti territoriali.

VALUTAZIONE

- Monitoraggio interno del PTOF;
- Autovalutazione dei risultati RAV;
- Valutazione esterna attraverso l'Invalsi;
- Rilevazione di Customer Satisfaction;
- Progettazione azioni di miglioramento (PdM);
- Monitoraggio azioni di miglioramento.

Per raggiungere risultati la Direzione traduce impegni e azioni per ogni funzione.

In particolare:

- Nomina un nucleo di autovalutazione e miglioramento responsabile dell'istituzione, gestione, monitoraggio e controllo del SGQ, coordinato dal Responsabile SGQ;
- Individua, progetta, controlla i principali processi relativi all'area educativo-didattica, amministrativa, tecnica, ausiliaria e della comunicazione;
- Coinvolge i genitori, gli allievi, il personale e gli organi collegiali nella soluzione dei problemi, nelle scelte, nelle verifiche e nel miglioramento globale dei servizi e dei processi interni;
- Effettua periodicamente e al termine dell'anno scolastico il riesame ai fini del miglioramento continuo;
- Attua un sistema di deleghe attraverso l'individuazione di referenti e la costituzione di commissioni comprendenti i docenti e le funzioni ATA;
- Comunica in modo trasparente le proprie scelte;
- Orienta tutto il sistema al miglioramento continuo.

Allo scopo di assicurare, attraverso una chiara, condivisa e trasparente gestione dei processi, la loro efficacia ed efficienza, e nell'ambito di una condivisione effettiva e partecipata della mission di istituto, l'I.I.S.S. "E. Majorana" individua i compiti ed i ruoli funzionali alla gestione dei processi ed assegna responsabilità ed autorità ai relativi responsabili, indicati come gestori di processi, attraverso la stesura di un organigramma e di un funzionigramma e di matrici di responsabilità.

La Direzione, nell'ottica del continuo miglioramento del servizio e della rispondenza ai requisiti dello stesso, provvede almeno una volta all'anno a riesaminare l'andamento del

SGQ, per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo e per decidere su eventuali cambiamenti da apportare al sistema stesso.

Al fine di trasmettere a tutti i livelli funzionali dell'Istituto i requisiti, gli obiettivi e i risultati relativi alla qualità, informazioni che costituiscono per la Direzione risorse per il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e per il coinvolgimento del personale nella realizzazione degli obiettivi definiti, la Direzione utilizza i seguenti strumenti:

- Riunioni informative;
- Circolari interne;
- Albo online;
- Consigli di classe;
- Collegio docenti;
- Consiglio di Istituto;
- Commissioni.

Le comunicazioni interne sono supportate da un sistema cartaceo e da un sistema informatico; I flussi delle informazioni sono definiti sulle diverse procedure del SGQ.

Le comunicazioni inerenti il SGQ sono diffuse mediante circolari, approvate dal DS e affisse in bacheca. Sul sito web dell'Istituto è presente una sezione dedicata ad esso. In questa sono inseriti tutti i documenti prodotti per la qualità.

Nell'ambito del CD, il Responsabile della qualità informa i docenti sugli obiettivi annuali della qualità e sulle modalità per il miglioramento continuo.

L'Istituto perseguirà e raggiungerà questi obiettivi solo con l'impegno di tutti; è indispensabile pertanto che tutti coloro che operano all'interno di essa aderiscano allo spirito e alle modalità operative della presente politica per la qualità al fine di conseguire i risultati che auspichiamo in termini di efficienza, soddisfazione dell'utenza e delle parti interessate

Il Dirigente Scolastico

Dott.ssa Carmelinda Bentivegna

La presente Politica per la qualità costituisce uno strumento di lavoro, del tutto modificabile, fornito alle Direzioni per orientarle nell'operazione di definizione di una Politica attuale, coerente con i requisiti di sistema e con i requisiti delle parti interessate, in grado di creare consapevolezza in quanti operano all'interno del SGQ e capace di influenzare le azioni e i risultati. Attraverso la Politica la Direzione si impegna a promuovere il rispetto della qualità in tutti i livelli dell'organizzazione quale elemento fondamentale della strategia del servizio pubblico. In relazione a tali finalità il documento dovrà essere definito tenuto conto delle specificità del sito (contesto, organizzazione, risorse ...)

In linea con i requisiti del SGQ la Direzione dell'Istituto "E. Majorana" di Gela dichiara di voler accrescere la soddisfazione dei portatori di interesse con i quali interagisce e migliorare gli standard qualitativi del servizio pubblico di istruzione che concorre a rilasciare per rispondere in modo qualificato alle mutevoli e diverse richieste della società. La Direzione orienta la propria Politica all'attuazione di un SGQ volto a migliorare in modo continuativo i processi di erogazione del servizio didattico, in particolare per quanto attiene alla conformità con gli scenari internazionali e comunitari per offrire opportunità concrete di sviluppo della persona e di lavoro.

La Direzione ritiene che il SGQ e la focalizzazione sulle parti interessate maggiormente significative, studenti e famiglie, costituisca uno strumento per la gestione dell'organizzazione che assicuri vantaggi al servizio erogato in termini di efficacia ed efficienza e di raggiungimento degli obiettivi fissati.

Attraverso l'applicazione del SGQ la Direzione punta ad affinare le capacità di risposta della propria offerta formativa nei confronti del mercato del lavoro, sia in termini di competenza tecnica che di affidabilità, garantendo che il servizio di istruzione erogato risulti pienamente soddisfacente per gli utenti e tutte le parti interessate e poggi su solide basi di professionalità.

Nella pianificazione del SGQ la Direzione ha considerato e valutato i rischi qualora le attività e i processi non dessero i risultati attesi. Ha determinato, di conseguenza, azioni per mitigare il rischio entro valori accettabili, per tenere continuamente sotto controllo l'efficacia di tali azioni e per migliorarle secondo l'esperienza maturata.

Nel farlo ha tenuto conto del contesto in cui opera l'organizzazione, sia in termini di fattori esterni che interni:

- Individuando i reali e legittimi requisiti dei portatori di interesse ed operando per il continuo adeguamento ai bisogni dei portatori d'interesse assunti come base per definire gli obiettivi dell'organizzazione;
- Determinando il coinvolgimento, l'impegno e la partecipazione di tutti i componenti dell'organizzazione nel conseguimento degli obiettivi per la Qualità;
- Ottimizzando risorse e mezzi in base alle necessità e alle disponibilità;
- Rispettando la normativa in vigore in termini di salute, sicurezza, ambiente e lavoro;

- Facendo dell'ambiente di lavoro dell'Istituto una comunità educante in cui interagiscono generazioni diverse;
- Instaurando una serie di verifiche per mantenere sotto controllo il ciclo delle attività;
- Mantenendo aggiornato il personale docente e ATA con corsi di formazione/aggiornamento così da consentire le migliori condizioni per svolgere al meglio il proprio lavoro;
- Riesaminando periodicamente il SGQ per assicurare l'adeguatezza, l'efficacia e la corretta applicazione del Sistema stesso nel tempo;
- Dimostrando la coerenza tra il SGQ e i documenti di indirizzo della scuola (PTOF, RAV, PdM)

La Politica della Qualità definita annualmente dalla Direzione è resa pubblica e condivisa tramite la Direzione del sito.

GLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Gli obiettivi per la qualità sono lo strumento per evidenziare gli elementi chiave della Politica della Qualità e per individuare un punto di riferimento dell'impegno delle persone all'interno dell'organizzazione in direzione del miglioramento.

Considerato che la Politica per la qualità è definita tenendo presenti i requisiti/bisogni/aspettative delle parti interessate, gli obiettivi della qualità saranno necessariamente collegati ai predetti requisiti. Gli obiettivi della qualità, in sintesi, riprendono le dichiarazioni della Politica e le trasformano in dichiarazioni per il miglioramento rispetto alle quali debbono essere attivate azioni e interventi.

Se ne fornisce un'esemplificazione:

Esigenza dell'utenza: spendibilità del titolo di studio

Politica: focalizzazione sulle parti interessate maggiormente significative, studenti e famiglie

Obiettivo: soddisfazione dell'utenza rispetto a contenuti formativi adeguati in relazione alle esigenze del mondo del lavoro

Misurazione: rilevazione dei tempi per l'impiego successivo al diploma, numero di studenti iscritti nel registro della gente di mare, esiti nella prosecuzione degli studi.

Gli obiettivi devono essere progettati in modo da essere S.M.A.R.T (specifici, misurabili, accettabili, realistici e tracciati nel tempo)

Specifici. Per ottenere il massimo risultato, un obiettivo deve essere chiaro e specifico, fare riferimento cioè non ad un impegno generale ma ad un impegno ben definito ed identificato.

Misurabili. Allo scopo di rendere un obiettivo di qualità efficace, esso deve essere misurabile, ovvero deve essere quantificabile in termini di realizzazione dei risultati. Per questo è necessario indicare il valore o il livello dell'obiettivo piuttosto che una indicazione generica.

Accettabili. L'obiettivo deve essere approvato dalla Direzione e comunicato ad ogni livello dell'organizzazione cui sarà richiesta la presa in carico. La mancata accettazione potrebbe comportare il fallimento degli obiettivi. Nella definizione degli obiettivi quindi deve sussistere una implicita caratteristica di accettabilità da parte di quanti sono chiamati a perseguirne gli scopi.

Realistici. Fissare obiettivi la cui realizzazione appare all'interno dell'organizzazione possibile e praticabile.

Tracciati nel tempo. Per essere veramente efficace, un obiettivo deve avere un tempo associato a esso. Una adeguata pianificazione deve contenere delle date per poter essere tracciato adeguatamente.

Gli obiettivi per la qualità sono definiti dalla Direzione, rinnovati annualmente e riportati nel presente All. 4. Devono essere coerenti con la politica per la qualità, essere pertinenti alla conformità del servizio, aumentare la soddisfazione del cliente; essere monitorati; essere comunicati.