

POLITICA PER LA QUALITÀ

Mission dell'Organizzazione

- UNI EN ISO 9001:2015 -

Data 30/11/2021

Pagina 1 di 4

Revisione 1

Edizione 4

Il presente documento è strutturato secondo i seguenti punti:

- 1) PRESENTAZIONE
- 2) PRINCIPI DI POLITICA
- 3) DETTAGLIO INDICATORI, DEGLI ELEMENTI E METODI DI MISURAZIONE
- 4) IMPEGNI PER LA QUALITÀ

1) PRESENTAZIONE

L'Istituto è nato nell'anno scolastico 1956/57 come sezione staccata dell'Istituto Tecnico "A.M. Jaci" di Messina, è stato istituito come Tecnico Commerciale con amministrazione autonoma con Decreto del Presidente della Repubblica n.1316 del 1/10/58 e nel maggio del 1961 è stato intitolato a LEONARDO DA VINCI.

Dall'anno 2003/2004 l'Istituto Tecnico Economico-Tecnologico LEONARDO DA VINCI è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001 a riprova dell'attenzione che l'organizzazione attribuisce al servizio per e con il cliente/allievo

L'impegno assunto è di offrire una varietà di percorsi di studio e corsi di formazione che siano in grado di soddisfare sia le esigenze del mandato istituzionale ricevuto, quale soggetto della Pubblica Istruzione, sia i requisiti cogenti applicabili, sia le aspettative dei Clienti (allievi e famiglie) e delle parti interessate ritenute rilevanti per la qualità dei servizi offerti.

Le finalità dell'Istituto **educazione, istruzione e formazione** sono declinate in un'ottica di apertura verso le diverse culture ed i cambiamenti sociali, nell'auspicio di valorizzare il pieno sviluppo della persona e di promuovere la pluralità delle intelligenze.

La Politica per la Qualità è incentrata sull'attenzione alla qualità *offerta e percepita* dei propri servizi educativi e formativi: per il raggiungimento e mantenimento di tale obiettivo l'Organizzazione si impegna a dimostrare e garantire che i propri servizi sono erogati da personale qualificato, competente e motivato, tramite metodologie che garantiscono al Cliente trasparenza, imparzialità e massimo coinvolgimento e secondo obiettivi specifici dichiarati e verificati.

La Direzione dell'Istituto con la collaborazione del Responsabile del Sistema di gestione qualità assicura la conformità dell'Organizzazione agli standard normativi di riferimento ed alla norma UNI EN ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità – requisiti", impegnandosi al mantenimento della *Certificazione di Qualità per il seguente campo di applicazione:*

Progettazione ed erogazione di servizi di formazione e di istruzione scolastica superiore

Il Sistema di Gestione per la Qualità, documentato e sistematicamente controllato, mediante audits pianificati, assicura il mantenimento degli standard qualitativi richiesti, mentre un'adeguata attività di formazione a tutti i livelli organizzativi assicura la condivisione di metodologie, la corretta applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e il miglioramento continuo delle prestazioni.

Nella definizione della *Politica per la Qualità*, la Direzione dell'Istituto ha individuato e persegue i seguenti obiettivi primari:

POLITICA DELLA QUALITÀ

Mission dell'Organizzazione

- UNI EN ISO 9001:2015 -

Data 30/11/2021

Pagina 2 di 4

Revisione **I**

Edizione **3**

- a) La **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE** attraverso l'esecuzione delle attività nel rispetto delle modalità, dei tempi concordati e delle esigenze sociali ed ambientali;
- b) L'**EFFICACIA** supportata dalla competenza, dall'addestramento e dall'aggiornamento di funzione di tutto il personale impiegato e dall'utilizzo di attrezzature affidabili nel rispetto delle norme applicabili;
- c) Il mantenimento, all'interno dell'organizzazione, di un impegno collettivo per la qualità teso al **MIGLIORAMENTO CONTINUO** del servizio offerto.

2) PRINCIPI DI POLITICA

Soddisfazione del Cliente:

- soddisfazione delle aspettative individuate nei processi di analisi e monitoraggio del contesto socio-economico, culturale e formativo di riferimento per l'Istituto
- attenzione alle esigenze specifiche dei singoli Clienti/Allievi a garanzia del diritto allo studio e di pari opportunità educative e formative per ognuno, con particolare impegno all'accoglienza
- garanzia di trasparenza delle prestazioni di servizio ed informazione continua tesa al coinvolgimento e alla partecipazione da parte del Cliente/fruitore del servizio stesso (Allievi e famiglie);
- controllo della *qualità percepita* nei processi di programmazione ed erogazione del servizio;
- valorizzazione delle *risorse economiche e sociali* attraverso il coinvolgimento e l'interazione con il territorio, in particolare Istituzioni di istruzione e formazione, Associazioni di categoria, Associazioni di volontariato ed Enti locali, per la realizzazione di significative esperienze lavorative degli allievi anche attraverso i percorsi di alternanza scuola-lavoro.

Efficacia dell'Organizzazione:

- verifica costante della capacità dei singoli processi di soddisfare le aspettative dei clienti interni;
- verifica dei flussi di informazione tra i vari comparti a garanzia di una qualità globale del servizio erogato;
- controllo delle modalità e dei livelli di utilizzo delle risorse disponibili;
- indirizzo costante di ricerca di metodi e tecnologie innovativi ed alternativi a garanzia delle esigenze dell'organizzazione e dei Clienti.

Miglioramento continuo:

- definizione, verifica e adeguamento dei criteri di misurazione e degli indicatori di riferimento dei singoli processi, a garanzia di un monitoraggio continuo sul Sistema di Gestione che consenta, tramite analisi periodica dei dati di riferimento, di intervenire preventivamente sulle potenziali cause che potrebbero generare nel tempo eventuali non conformità (N/C);
- coinvolgimento di tutta l'organizzazione nell'analisi e nel monitoraggio continuo delle N/C riscontrate ed intervento mirato alla risoluzione delle cause individuate per assicurare la soddisfazione delle esigenze operative dei Clienti interni;
- attenzione alle istanze e suggerimenti provenienti dal personale, dall'utenza e dalle collaborazioni con l'esterno per l'attivazione di azioni di miglioramento del servizio

POLITICA DELLA QUALITÀ

Mission dell'Organizzazione

- UNI EN ISO 9001:2015 -

Data 30/11/2021

Pagina 3 di 4

Revisione 1

Edizione 3

3) DETTAGLIO DEGLI INDICATORI, DEGLI ELEMENTI E DEI METODI DI MISURAZIONE

PRINCIPIO DI POLITICA	ELEMENTI DA MISURARE	METODI DI MISURAZIONE	N°	INDICATORI
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Qualità percepita	Livello soddisfazione Clienti	1	Media % giudizi positivi su giudizi complessivi rilevati / totale complessivo dei giudizi espressi (per i percorsi di istruzione e per i corsi extradidattici)
		Elenco reclami	2	Numero dei reclami su numero Clienti/Allievi (per anno) o % giudizi negativi espressi nel monitoraggio (su offerta formativa, docenti o infrastrutture)
		Livello soddisfazione del personale	3	Media % giudizi positivi su giudizi complessivi rilevati / totale complessivo dei giudizi espressi
EFFICACIA	Risposta ai reclami	Elenco reclami	4	% reclami risolti
	Efficacia Azioni Correttive	Elenco Azioni Correttive	5	% Azioni Correttive efficaci rispetto alle Azioni attuate
	Efficacia Azioni di Miglioramento	Elenco Azioni di Miglioramento	6	% Azioni di miglioramento efficaci rispetto alle Azioni attuate
	Efficacia Orientamento	Iscrizioni alle prime classi	7	% allievi delle prime classi non frequentanti sul totale iscritti
	Efficacia Orientamento	Elenco classi per singolo indirizzo di studio	8	% indirizzi di studio (articolarzioni ed opzioni) mantenuti attivi sul totale indirizzi di studio autorizzati
	Efficacia dell'erogazione del servizio formativo (livello di abbandono)	Registri di classe Registri presenze	9	% allievi che dalla I si iscrivono alla II classe
			10	% allievi che recuperano i debiti dal primo quadrimestre al secondo quadrimestre (classi 3)
	Efficacia dell'erogazione del servizio formativo	Giudizi di presentazione agli esami per le V classi	11	Giudizio medio ottenuto dagli allievi delle ultime classi (per singolo indirizzo di specializzazione)
			12	Allievi non ammessi agli esami (classi V)
	Efficacia della Progettazione	Elenco Progetti (PTOF e con finanziamenti diversi)	13	% progetti validati con esito positivo / n° progetti attivati
			14	% utilizzo delle risorse finanziarie disponibili per attività progettuali
MIGLIORAMENTO CONTINUO	Riduzione delle NC generate dalla stessa causa	Diagramma di Pareto	15	% di incidenza della causa sulle NC
	Aumento dei livelli di qualificazione delle risorse destinate alla docenza	Pianificazione della formazione interna	16	Aumento del numero del personale docente con certificazioni/attestazioni informatiche e/o linguistiche
			17	% attività formative assicurate al personale interno valutate adeguate al fabbisogno
	Miglioramento gestione risorse tecnologiche nella didattica	Registri di utilizzo dei laboratori	18	Ore effettive di utilizzo dei laboratori rispetto ore di disponibilità degli stessi
	Miglioramento attività di orientamento in uscita: aumento dati di analisi sugli esiti a distanza dei percorsi di studio	Monitoraggio esiti a distanza degli studenti neo diplomati tramite schede di rilevazione	19	Aumento dei dati disponibili sulla spendibilità dei titoli acquisiti: % schede complete restituite / totale schede distribuite (livello di spendibilità in settore lavorativo o formativo congruente)

POLITICA DELLA QUALITÀ

Mission dell'Organizzazione

- UNI EN ISO 9001:2015 -

Data 30/11/2021

Pagina 4 di 4

Revisione 1

Edizione 3

Il grado di raggiungimento degli obiettivi annuali viene esaminato in sede di riesame del Sistema e serve a misurare l'efficienza e l'efficacia del Sistema stesso. Gli obiettivi sono comunicati a tutte le funzioni in organico tramite pubblicazione sul sito d'Istituto.

Il conseguimento dei sopracitati obiettivi è garantito dall'Organizzazione attraverso l'attuazione di procedure gestionali/operative che identificano e descrivono responsabilità, compiti, risorse e modalità di attuazione di ogni singolo processo che abbia influenza sulla qualità del servizio da erogare.

4) IMPEGNI PER LA QUALITÀ

La Direzione dell'Istituto Tecnico Economico-Tecnologico LEONARDO DA VINCI nell'istituire, sviluppare e mantenere il Sistema di Gestione Qualità (S.G.Q.) dell'organizzazione conforme alla UNI EN ISO 9001 in vigore, si è impegnata a:

- a) garantire il perseguimento degli obiettivi di qualità, sempre rivolti al *miglioramento continuo*;
- b) considerare prioritario nei servizi erogati l'attenzione al Cliente (allievi e famiglie);
- c) tenere continuamente sotto controllo l'efficace applicazione del proprio Sistema di Gestione Qualità per evitare l'insorgenza di non conformità, attraverso azioni preventive e correttive e l'effettuazione di audit interni della qualità;
- d) garantire la disponibilità delle risorse necessarie a sostenere un Sistema di Gestione Qualità adeguato e capace di assicurare la soddisfazione del Cliente, attraverso un'attenta gestione di risorse umane, tecnologiche e infrastrutturali;
- e) riesaminare e aggiornare prontamente il Sistema di gestione qualità e la Politica per la Qualità allorquando venga emessa della normativa cogente o necessità organizzative e di contesto lo richiedano.

Il presente documento di Politica della qualità è diffuso a tutto il personale tramite esposizione di copia in bacheca e sul sito internet dell'Istituto: è compito del Responsabile Gestione Qualità l'aggiornamento/distribuzione di tale documento.

Dirigente Scolastico: _____

Prof.ssa S. Scolaro

Funzione	Nominativo	Firma
Resp.le SGQ/Docente	Prof. V. Giorgianni	
DSGA	Dot. F. Basile	
Collab. Dirigente	Prof.ssa M. Ellandri	