



# ISTITUTO STATALE D'ISTRUZIONE SUPERIORE "SAN GIOVANNI BOSCO"



Certificato No. 091503 Q

## POLITICA DELLA QUALITÀ 2018-2019

Scopo di questa sezione è quella di descrivere la Politica della Qualità dell'istituto, nell'ambito delle attività di **Istruzione pubblica e Formazione Professionale**, e gli obiettivi che si intendono perseguire con riferimento a tali attività e dare evidenza che tale politica viene diffusa a tutti i livelli, sensibilizzando quanti operano nella Scuola e nell'Agazia formativa affinché rispettino ed attuino quanto disposto dal Sistema Qualità.

### 1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione dell'istituto, nell'ambito delle **attività di Istruzione pubblica e Formazione Professionale**, intende perseguire una moderna gestione della qualità, puntando ad un'ottimale organizzazione delle risorse, per ottenere la piena soddisfazione degli utenti-clienti e degli operatori dell'istituto stesso.

**A tal fine si impegna nell'individuazione del proprio contesto e nella valutazione dei rischi che gravitano attorno alle proprie attività per poter mettere in evidenza rischi ed opportunità di miglioramento.**

L'Impegno costante è quindi quello di realizzare i seguenti obiettivi generali:

#### sul piano formativo

- educare gli allievi ai più importanti valori individuali e sociali;
- far acquisire agli allievi un metodo di studio efficace;
- conseguire il successo degli allievi inteso come sviluppo integrale della personalità attraverso il conseguimento di conoscenze, e di competenze utilizzabili in un contesto di responsabilità e di cittadinanza attiva;

#### sul piano gestionale

- il miglioramento qualitativo del servizio scolastico e delle sue procedure interne attraverso la ricerca, l'analisi, la progettazione e la realizzazione di azioni volte ad assicurare l'efficacia dei servizi erogati.
- il continuo miglioramento del servizio anche per l'aspetto di razionalizzazione dei costi di erogazione;
- la collaborazione tra tutti gli operatori coinvolti nell'erogazione, al fine di perseguire la qualità del servizio ed ottenere la massima soddisfazione degli stessi.

**Sia** sul piano formativo che sul piano gestionale

- la soddisfazione del cliente/utente in conformità alle norme ed all'etica professionale;

Ciò comporta l'attuazione di un processo di continuo miglioramento della qualità del servizio scolastico e della sua affidabilità organizzativa e professionale con una rielaborazione e ottimizzazione annuale del Piano dell'Offerta Formativa triennale (PTOF).

Per la realizzazione, lo sviluppo e il mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità, la Direzione dell'Istituto si impegna ad attribuire all'intera struttura organizzativa adeguate risorse e deleghe di

responsabilità in armonia con l'organigramma di istituto, attuando inoltre la prevenzione e il controllo dell'efficacia organizzativa.

A tal fine la Direzione si assicura che la propria Politica per la Qualità sia ben compresa da tutto il personale , dai propri consulenti e collaboratori esterni attraverso la pubblicizzazione della stessa a mezzo affissione all'Albo e/o inserimento sul sito internet della scuola o mediante incontri programmati di informazione/formazione. L'attuazione della Qualità è confermata da sistematiche verifiche sulla soddisfazione del cliente.

I mezzi che permettono il controllo della Qualità sono stati definiti in collaborazione con tutte le funzioni e sono specificati nel "Manuale della Qualità" che precisa gli obiettivi, le responsabilità e le procedure che regoleranno da ora in poi l'insieme delle attività di produzione.

Il successo dell'istituto, nell'ambito delle attività d' **Istruzione pubblica e di Formazione Professionale** ed il mantenimento della Qualità, dipendono dall'applicazione di queste regole; è quindi necessaria la condivisione di questo obiettivo da parte di tutti e l'impegno di ciascuno, singolarmente e come membro di questa organizzazione.

La Direzione si impegna pertanto ad operare in sostanziale accordo con la Norme UNI EN ISO 9001:2015 , a rispettare le disposizioni prese per la nostra organizzazione ed a fornire i mezzi e le risorse necessarie all'ottenimento degli obiettivi di cui sopra.

## 2. LINEE STRATEGICHE PER LA QUALITÀ

La nostra scuola nasce dall'unione di due storici istituti scolastici della Valdelsa senese: l' Istituto Magistrale "San Giovanni Bosco", poi trasformatosi in Liceo delle Scienze della Formazione e Liceo Linguistico e che confluisce , con la Riforma della scuola secondaria di 2° grado ,nel **Liceo linguistico e nel Liceo delle scienze umane** e lo storico **Istituto Professionale per l'industria** "Cennino Cennini" che nel corso degli anni ha allargato la propria attività di formazione anche al **settore turistico** e alla formazione degli adulti

L'Istituto è dotato di moderne attrezzature e si è imposto come realtà formativa sul territorio valdelsano da anni.

Dal 2008 L'istituto è anche divenuto Agenzia Formativa accreditata presso la Regione Toscana .

L'istituto nell'ambito dell'attività curriculare e extracurriculare d'istruzione pubblica sviluppa da tempo progetti finalizzati all'integrazione dei diversamente abili, all'integrazione degli studenti stranieri, al potenziamento dell'insegnamento delle lingue straniere, all'alternanza scuola-lavoro, alla sensibilizzazione degli studenti verso differenti linguaggi di comunicazione(cinema, teatro, musica), ad attività di formazione professionale gestite direttamente o organizzate in partnership con altri soggetti

L'Istituto ha ritenuto opportuno elaborare le seguenti

### **“ LINEE STRATEGICHE PER LA QUALITÀ DELLA SUA ATTIVITÀ ” :**

- A) soddisfazione dell'utenza : il cliente-utente soddisfatto è la risultante di processi ottimizzati che massimizzano la qualità;**
- B) rispetto delle norme vigenti**
- C) prevenzione dei problemi**
- D) ricerca del miglioramento dei processi, per dare come conseguenza servizi “di qualità”**

## 3. OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

La Direzione ha individuato come prioritari gli OBIETTIVI sotto riportati .

Tali obiettivi verranno comunicati a tutti i collaboratori interni ed esterni affinché ognuno, in relazione alle proprie responsabilità, si attivi per il loro raggiungimento e si impegni a fornire tutte le informazioni utili per un'eventuale ridefinizione degli obiettivi stessi.

**OBIETTIVI AZIENDALI PER LA QUALITA'**

A fronte delle linee strategiche individuate nella Politica per la Qualità la Direzione Aziendale elabora i seguenti Obiettivi (Specifici) misurabili per la Qualità.

OBIETTIVI RIFERITI ALL'ANNO	2018/2019
RESPONSABILE REDAZIONE	Dirigente scolastico
DATA REDAZIONE	28/09/2018

N° OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO										
1	Mantenimento della certificazione ISO 9001:2015 nei termini previsti dalla stessa normativa										
2	Sviluppare le azioni finalizzate al controllo dei singoli processi in modo coerente con la normativa sulla qualità										
3	Realizzare un'adeguata informazione dell'utenza potenziale rispetto ai percorsi formativi offerti dall'istituto sia nell'ambito dell'istruzione , che della formazione professionale ,con riferimento alle attività che la scuola realizzerà sulla base di partecipazione a bandi regionali e/o provinciali										
4	Consolidare tra il personale docente e non docente una "cultura della qualità" orientata verso i risultati con attitudine operativa a rilevare e misurare gli obiettivi di ogni procedura per un reale miglioramento dei servizi erogati;										
5	Valorizzare le risorse professionali attraverso percorsi di formazione funzionali e coerenti con le linee strategiche										
6	Mantenimento dell'accreditamento quale Agenzia formativa regionale secondo quanto previsto dal dispositivo regionale di accreditamento										
7	<p>Raggiungere gli standard di qualità previsti ,misurati con i sotto indicati parametri riferiti alle linee strategiche di politica della qualità individuate:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Linea strategica di politica della Qualità</i></th> <th><b>parametro</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Soddisfazione del Cliente</i></td> <td>Indice medio di soddisfazione emergente dai questionari di monitoraggio dei Clienti (committenti e fruitori dei corsi)</td> </tr> <tr> <td><i>Rispetto delle Norme vigenti</i></td> <td>Andamento delle eventuali Non Conformità associate al mancato rispetto della normativa applicabile</td> </tr> <tr> <td><i>Prevenzione dei problemi</i></td> <td>Grado di applicazione del Sistema emergente dai risultati delle Verifiche Ispettive interne</td> </tr> <tr> <td><i>Miglioramento dei processi</i></td> <td>Efficacia dei processi operativi</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Linea strategica di politica della Qualità</i>	<b>parametro</b>	<i>Soddisfazione del Cliente</i>	Indice medio di soddisfazione emergente dai questionari di monitoraggio dei Clienti (committenti e fruitori dei corsi)	<i>Rispetto delle Norme vigenti</i>	Andamento delle eventuali Non Conformità associate al mancato rispetto della normativa applicabile	<i>Prevenzione dei problemi</i>	Grado di applicazione del Sistema emergente dai risultati delle Verifiche Ispettive interne	<i>Miglioramento dei processi</i>	Efficacia dei processi operativi
<i>Linea strategica di politica della Qualità</i>	<b>parametro</b>										
<i>Soddisfazione del Cliente</i>	Indice medio di soddisfazione emergente dai questionari di monitoraggio dei Clienti (committenti e fruitori dei corsi)										
<i>Rispetto delle Norme vigenti</i>	Andamento delle eventuali Non Conformità associate al mancato rispetto della normativa applicabile										
<i>Prevenzione dei problemi</i>	Grado di applicazione del Sistema emergente dai risultati delle Verifiche Ispettive interne										
<i>Miglioramento dei processi</i>	Efficacia dei processi operativi										

Data compilazione	Firma del Dirigente Scolastico	Firma per accettazione del Responsabile Sistema Gestione Qualità
28/09/2018	f/to Marco Parri	f/to Luca Bezzini