



MANUALE DELLA QUALITÀ

POLITICA PER LA QUALITÀ

L'ITIS PININFARINA considera la Qualità del servizio un elemento cardine della propria strategia nell'ambito dell'autonomia scolastica.

Lo staff di Direzione profonde il massimo impegno nella prevenzione di ogni eventuale non conformità del servizio, garantendo un costante presidio dei processi e delle attività in qualsiasi modo connesse con la Qualità del servizio scolastico della scuola.

A questo scopo è stato istituito il Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla norma UNI EN ISO 9001: 2008.

Lo staff di Direzione considera comunque prioritario, e al di sopra di qualsiasi altro elemento, l'obiettivo della soddisfazione dell'Utente; per tale motivo i fabbisogni dell'utenza sono oggetto di continua e costante attenzione.

Il Sistema di Gestione per la Qualità deve assicurare il consolidamento e lo sviluppo della posizione leader dell'Istituto nell'offerta formativa al territorio in cui opera. Il raggiungimento di questi obiettivi richiede l'attuazione di strategie atte ad assicurare:

- la massima attenzione alle esigenze presenti e future degli utenti mirando a superare le loro stesse aspettative (orientamento all'utente)
- il miglioramento continuo e misurabile delle prestazioni di tutta l'organizzazione scolastica focalizzando l'attenzione sui processi influenzanti la Qualità
- il coinvolgimento, la motivazione e la crescita professionale delle risorse umane a tutti i livelli
- la certificazione, di terza parte accreditata, del Sistema di Gestione per la Qualità e il suo mantenimento.

Le attività per raggiungere gli obiettivi per la Qualità del servizio devono essere pianificate e l'esito deve essere verificato in un contesto in cui tutti i processi scolastici interagiscono efficacemente mirando ad un continuo miglioramento dei servizi erogati dall'ITIS Pininfarina.

MIGLIORARE LA QUALITÀ significa anzitutto migliorare la qualità del lavoro di tutto il personale nell'Istituto; questo è il modo più efficace per mantenere un servizio coerente con la strategia dell'Istituto e con l'obiettivo della crescita del successo scolastico degli utenti.

Il Sistema di Gestione per la Qualità, stabilito nelle Procedure e nelle Istruzioni di lavoro e descritto nel Manuale della Qualità, è anche uno strumento per documentare le prassi dell'Istituto e le regole di buon comportamento che tutti sono tenuti a rispettare.



MANUALE DELLA QUALITÀ

Il miglioramento continuo della qualità del servizio significa inoltre interpretare in modo sempre più adeguato le esigenze e le aspettative dell'utenza ma anche migliorare il servizio all' "utente interno", cioè mettere chi nell'Istituto utilizza i risultati dell'organizzazione nelle condizioni migliori per svolgere bene il suo lavoro.

Il raggiungimento degli obiettivi per la Qualità del servizio richiede l'impegno, a tutti i livelli dell'organizzazione, per l'attivazione e il mantenimento dei seguenti strumenti nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità:

- il Piano di Miglioramento: documento interno emesso annualmente dallo Staff di Direzione che assegna determinati obiettivi alle Funzioni dell'Istituto in cui si riscontrano carenze di qualsiasi tipo
- la messa a punto, ove applicabile, di "Indicatori" per la misura dei miglioramenti e il rispetto della pianificazione
- la formazione del personale per la qualità e il miglioramento delle competenze
- l'attribuzione da parte della Direzione delle risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi assegnati.

Quanto indicato per l'istituzione scolastica ha validità anche per l'istituzione formativa gestita dal Direttore dell'Organismo accreditato.

Il Piano di Miglioramento viene approvato dallo Staff di Direzione e monitorato mediante riunioni periodiche.

Il Dirigente Scolastico/Direttore Organismo nomina il Responsabile Assicurazione Qualità/Responsabile Accreditamento Regionale quale Rappresentante della Direzione con la responsabilità ed autorità per:

- a) Assicurare che i processi del Sistema di Gestione per la Qualità vengano attuati e tenuti aggiornati
- b) Riferire alla Direzione sulle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e sul monitoraggio del Piano di Miglioramento
- c) Promuovere la consapevolezza delle esigenze e delle aspettative dell'utente da parte dell'organizzazione dell'Istituto sia per l'istituzione scolastica sia per quella formativa
- d) Stimolare e raccogliere tutte le indicazioni che possono portare ad ulteriori miglioramenti della qualità.

Moncalieri, 02/11/2011

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Ing. Stefano FAVA
Firmato in originale