



## Politica della qualità

### 15.0 INDICE DELLA SEZIONE

#### 15.0 INDICE

#### 15.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

#### 15.2 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

#### 15.3 POLITICA DELLA QUALITÀ

##### 15.3.1 Obiettivi Generali

##### 15.3.2 Plan Do Check Action

##### 15.3.3 Principi Guida per la Qualità

##### 15.3.4 Modalità di diffusione della politica

#### 15.4 RIESAME DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

#### 15.5 ALLEGATI

Modulo M15.a “Modulo di diffusione per la politica della qualità”

Inserito in M10.a

Modulo M15.b “Verbale di riesame”



### 15.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Il DS svolge una funzione attiva e diretta nella progettazione, attuazione e controllo del Sistema Qualità.

A tal fine egli, si impegna nel

- definire una Politica della qualità volta a perseguire la completa soddisfazione dell'utenza attraverso il miglioramento continuo dei processi educativi e formativi;
- riesaminare periodicamente la politica stessa al fine di verificarne la continuità e l'adeguatezza;
- progettare e definire il sistema di Gestione per la Qualità in modo congruente alle esigenze dell'organizzazione e della società;
- gestire e stimolare le risorse umane, impegnate a tutti i livelli nella organizzazione, ad operare in autocontrollo per migliorare, accrescere la produttività, l'efficienza e l'efficacia delle attività da essi svolte;
- rendere il sistema completamente visibile alla collettività, soddisfacendo i requisiti e le aspettative dell'utenza e rispettando i requisiti di legge;
- riesaminare periodicamente il sistema di gestione sulla base dei dati e delle informazioni oggettive, attivando tutte le azioni necessarie per il miglioramento continuo;
- garantire la disponibilità delle risorse.

Questo coinvolgimento diretto della Direzione nei confronti del Sistema di Gestione della Qualità è condizione necessaria per garantire che il sistema qualità e la gestione dei processi scolastici non siano considerate due cose diverse ed indipendenti. Sistema Qualità e Gestione scolastica devono coincidere (Sistema di gestione per la Qualità) ed il Sistema Qualità deve essere considerato lo strumento che ci deve permettere di individuare correttamente gli obiettivi scolastici e di perseguirli con sempre maggiore efficienza ed efficacia.

### 15.2 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

Il DS rappresenta l'Azienda dal punto di vista legale e le sue responsabilità sono regolamentate dalle leggi vigenti.

Alla Direzione competono in particolare responsabilità sia a livello organizzativo e strategico sia altre che hanno diretta influenza sulla qualità dei servizi erogati.

Fra le prime (responsabilità a livello organizzativo e strategico) vanno sottolineate:

- il coordinamento e la gestione delle risorse umane, economiche, organizzative e informative;
- la gestione delle relazioni con l'esterno (imprese, istituzioni e altri attori in ambito internazionale, europeo, nazionale e locale);
- la definizione delle strategie organizzative, finanziarie e commerciali.

**Liceo Classico - Liceo Linguistico "G. Leopardi" - MACERATA**

Corso Cavour snc (Galleria Luzio, 6) - 62100 Macerata

T 0733 262200 - F 0733 268267 - [www.classicomacerata.sinp.net](http://www.classicomacerata.sinp.net) - [mcpc04000q@istruzione.it](mailto:mcpc04000q@istruzione.it) - [mcpc04000q@pec.istruzione.it](mailto:mcpc04000q@pec.istruzione.it)  
C.F. 80007660436

con sezione associata

**Liceo delle Scienze Umane - Liceo Linguistico CINGOLI**

Corso Garibaldi 17 - 62011 Cingoli (MC)

T 0733 602312 - F 0733 601539 - [www.liceocingoli.sinp.net](http://www.liceocingoli.sinp.net) - [segreteria@liceocingoli.sinp.net](mailto:segreteria@liceocingoli.sinp.net)



- Per quanto riguarda la diretta influenza sulla qualità dei servizi erogati, si richiama l'osservanza delle prescrizioni della procedura di accreditamento della Regione Marche, che individua le seguenti responsabilità:
- definire la politica e gli obiettivi generali della qualità;
- fornire le necessarie direttive e rendere disponibili le risorse tecniche, materiali, economiche e umane per la loro attuazione;
- accertare che la politica venga adeguatamente compresa, applicata e sostenuta a tutti i livelli tramite riesami sistematici dell'organizzazione;
- prendere decisioni riguardo l'impostazione, l'applicazione e l'aggiornamento delle attività conseguenti al soddisfacimento delle prescrizioni contenute nella procedura di accreditamento;
- diffondere a tutti i livelli aziendali le prescrizioni contenute nel presente Manuale della Qualità;
- garantire il rispetto delle prescrizioni del presente Manuale di Gestione della Qualità e la sua piena attuazione.

### 15.3 POLITICA DELLA QUALITÀ

#### 15.3.1 Obiettivi Generali

Il Dirigente Scolastico, di concerto con il Consiglio d'Istituto ed il Collegio dei Docenti del Liceo Classico – Liceo Linguistico “G. Leopardi” ritiene che una corretta e sistematica metodologia di gestione della qualità, consenta di:

- assicurare che le azioni formative erogate siano tese a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del "sistema cliente", con un approccio orientato più alla prevenzione che alla correzione dei problemi, e in un'ottica di innovazione e di miglioramento continui;
- documentare sistematicamente gli obiettivi e successivamente gli esiti del processo formativo anche ai fini di una maggiore conoscenza dell'azione educativa della scuola da parte delle componenti direttamente interessate e della più ampia realtà territoriale;
- avere una sempre più forte interazione con la società e il territorio; rispondendo con rapidità ed efficacia ai bisogni, prestando attenzione ad un utilizzo equilibrato delle risorse disponibili ed ai requisiti cogenti applicabili;
- centrare il piano pedagogico - didattico su curricoli personalizzati ed insegnamenti il più possibile individualizzati, in cui il patto formativo è concretamente finalizzato alla motivazione dello studente e al suo concreto apprendimento;

---

**Liceo Classico - Liceo Linguistico “G. Leopardi” - MACERATA**

Corso Cavour snc (Galleria Luzio, 6) - 62100 Macerata

T 0733 262200 - F 0733 268267 - [www.classicomacerata.sinp.net](http://www.classicomacerata.sinp.net) - [mcp04000q@istruzione.it](mailto:mcp04000q@istruzione.it) - [mcp04000q@pec.istruzione.it](mailto:mcp04000q@pec.istruzione.it)  
C.F. 80007660436

con sezione associata

**Liceo delle Scienze Umane - Liceo Linguistico CINGOLI**

Corso Garibaldi 17 - 62011 Cingoli (MC)

T 0733 602312 - F 0733 601539 - [www.liceocingoli.sinp.net](http://www.liceocingoli.sinp.net) - [segreteria@liceocingoli.sinp.net](mailto:segreteria@liceocingoli.sinp.net)



- consolidare e rafforzare l'identità progettuale e culturale dell'Istituto (progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa), facendo leva sulle esperienze consolidate di maggiore successo e conservando nell'articolazione dei diversi segmenti l'unitarietà dell'impianto culturale e formativo;
- adattare l'organizzazione in funzione del miglioramento degli esiti del processo di insegnamento - apprendimento e favorire la crescita culturale e formativa degli alunni (flessibilità organizzativa);
- ridurre costantemente le non conformità rilevate nei controlli durante e dopo l'erogazione dei servizi;
- percepire il disagio manifestato dagli utenti e reagire tempestivamente attuando tutte le azioni necessarie per favorire una predisposizione positiva al servizio formativo;
- combattere e possibilmente eliminare le problematiche relative alla dispersione scolastica.

### 15.3.2 Plan Do Check Action

Per il raggiungimento degli obiettivi descritti viene istituito, mantenuto attivo e diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione, un Sistema di gestione per la qualità (SGQ) coerente con i principi ispiratori dell'identità culturale e progettuale della nostra scuola e conforme alle procedure operative definite dal DAFORM (Dispositivo di Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Marche).

Si sceglie la strutturazione per processi perché l'adozione di tale modello organizzativo permette di trattare ogni processo chiave secondo la logica del Plan Do Check Action (PDCA). Ogni attività deve

- essere preventivamente pianificata sulla base degli obiettivi che ci si propone di raggiungere (Plan);
- essere condotta secondo le procedure individuate da appropriati gruppi di lavoro (Do);
- essere controllata rispetto agli standard di processo o di risultato definiti (Check);
- essere standardizzata in caso di esito positivo del controllo (Act - agire) oppure essere corretta in caso di non conformità dei risultati (Act - reagire).

Lo stesso macro processo scolastico visto come interconnessione di vari processi interni (progettazione, erogazione, controllo...delle attività formative) rispetta la logica del PDCA, infatti esso prevede:

---

**Liceo Classico - Liceo Linguistico "G. Leopardi" - MACERATA**

Corso Cavour snc (Galleria Luzio, 6) - 62100 Macerata

T 0733 262200 - F 0733 268267 - [www.classicomacerata.sinp.net](http://www.classicomacerata.sinp.net) - [mcp04000q@istruzione.it](mailto:mcp04000q@istruzione.it) - [mcp04000q@pec.istruzione.it](mailto:mcp04000q@pec.istruzione.it)  
C.F. 80007660436

con sezione associata

**Liceo delle Scienze Umane - Liceo Linguistico CINGOLI**

Corso Garibaldi 17 - 62011 Cingoli (MC)

T 0733 602312 - F 0733 601539 - [www.liceocingoli.sinp.net](http://www.liceocingoli.sinp.net) - [segreteria@liceocingoli.sinp.net](mailto:segreteria@liceocingoli.sinp.net)



## Plan

- raccolta e valutazione, con continuità e sistematicità, dei pareri e delle aspettative degli utenti sui servizi ricevuti;
- accoglienza di ogni reclamo e impegno ad assicurare che esso venga valutato approfonditamente e risolto nella maniera più rapida e appropriata;
- creazione, all'interno dell'organizzazione, della consapevolezza dei bisogni dell'utenza attraverso riunioni e incontri appositamente predisposti;
- definizione di obiettivi specifici di processo congruenti con i bisogni evidenziati, in modo che le esigenze e le aspettative del cliente siano tradotte in specifiche di servizio, di erogazione (procedure) e di controllo (monitoraggio); per rendere stabili e riproducibili le performance e garantire il raggiungimento degli obiettivi preposti;

## Do

- erogazione del servizio conformemente a quanto pianificato utilizzando tecniche gestionali appropriate nell'accoglienza, prevenzione e orientamento; in un'ottica di educazione continua affinché il discente possa partecipare attivamente all'evoluzione del proprio processo formativo ed educativo;
- utilizzo di procedure tecniche e gestionali appropriate nell'orientamento dello studente verso strutture professionalizzanti o lavorative esterne; loro misurazione e valutazione, anche in relazione agli esiti, con il duplice obiettivo
- di tarare il servizio formativo scolastico;
- di ottimizzare il processo di orientamento scolastico.
- utilizzare procedure tecniche e gestionali appropriate nell'approvvigionamento di risorse formative esterne (outsourcing); misurarle e valutarle, anche in relazione ai loro esiti, con il duplice obiettivo di
- selezionare un parco fornitori qualificato ed affidabile
- di contribuire ad uno sviluppo congiunto della qualità;

## Check

- utilizzo di procedure gestionali appropriate per il monitoraggio e l'elaborazione di tutte le informazioni ed i parametri di qualità rilevanti per la corretta fruizione del servizio;

---

**Liceo Classico - Liceo Linguistico "G. Leopardi" - MACERATA**

Corso Cavour snc (Galleria Luzio, 6) - 62100 Macerata

T 0733 262200 - F 0733 268267 - [www.classicomacerata.sinp.net](http://www.classicomacerata.sinp.net) - [mcp04000q@istruzione.it](mailto:mcp04000q@istruzione.it) - [mcpc04000q@pec.istruzione.it](mailto:mcpc04000q@pec.istruzione.it)  
C.F. 80007660436

con sezione associata

**Liceo delle Scienze Umane - Liceo Linguistico CINGOLI**

Corso Garibaldi 17 - 62011 Cingoli (MC)

T 0733 602312 - F 0733 601539 - [www.liceocingoli.sinp.net](http://www.liceocingoli.sinp.net) - [segreteria@liceocingoli.sinp.net](mailto:segreteria@liceocingoli.sinp.net)



### Action

- riesame e decisione, in base ai dati così ottenuti, dei cambiamenti (Azioni Correttive e Preventive) che possono migliorare sia gli esiti che la soddisfazione degli utenti e la conseguente soddisfazione degli operatori.
- garanzia che tutti i servizi proposti ed i processi attuati siano conformi a quanto dichiarato nel presente Manuale di Gestione della Qualità (MGQ).

#### 15.3.3 Principi Guida per la Qualità

Per raggiungere gli obiettivi sopra delineati il DS enuncia i seguenti principi guida:

- 1) Gli aspetti “sociali” del servizio devono essere mantenuti in primo piano.
- 2) Le interazioni umane devono essere riconosciute come aspetti determinanti per la qualità del servizio.
- 3) La percezione che l’utenza ha della immagine, della cultura e delle prestazioni della organizzazione, deve essere tenuta sotto controllo per essere mantenuta ai più alti livelli.
- 4) Gli obiettivi posti alla base della Politica della Qualità devono essere compresi e perseguiti a tutti i livelli.
- 5) Tutto il personale deve essere sensibilizzato a sviluppare la propria abilità e capacità, attraverso momenti di formazione ed addestramento.
- 6) Ciascun operatore che entri in contatto con il Sistema Cliente deve essere particolarmente motivato, in modo da saper cogliere le aspettative e cercando di soddisfarle, migliorare la qualità del servizio.

In particolare assicurare che ogni docente, nel pieno rispetto del proprio codice deontologico, operi conformemente ai requisiti di:

- competenza e credibilità;
- aver cura e riguardo dei discenti studiando il percorso più idoneo alle specifiche attitudini e capacità, cercando di risolvere la maggior parte dei problemi al fine di ridurre il disagio e di prevenire la dispersione;
- capacità di ascolto non fossilizzandosi sulle apparenze, ma ampliando l'indagine al contesto familiare, sociale e psicologico; accogliere le istanze dell'alunno non approvando incondizionatamente, ma prendendo in considerazione tutto quello che la persona porta con sé senza pregiudizi o tabù dottrinari.
- capacità di comunicazione
- empatia umana

---

**Liceo Classico - Liceo Linguistico “G. Leopardi” - MACERATA**

Corso Cavour snc (Galleria Luzio, 6) - 62100 Macerata

T 0733 262200 - F 0733 268267 - [www.classicomacerata.sinp.net](http://www.classicomacerata.sinp.net) - [mcp04000q@istruzione.it](mailto:mcp04000q@istruzione.it) - [mcp04000q@pec.istruzione.it](mailto:mcp04000q@pec.istruzione.it)  
C.F. 80007660436

con sezione associata

**Liceo delle Scienze Umane - Liceo Linguistico CINGOLI**

Corso Garibaldi 17 - 62011 Cingoli (MC)

T 0733 602312 - F 0733 601539 - [www.liceocingoli.sinp.net](http://www.liceocingoli.sinp.net) - [segreteria@liceocingoli.sinp.net](mailto:segreteria@liceocingoli.sinp.net)



- impegnarsi nel processo continuo di autoapprendimento in cui l'assistenza individuale stimoli la ricerca di nuove strade educative metodologiche e didattiche.
- 7) condividere percorsi e procedure sulle priorità definite, con un metodo partecipativo che stimoli tutti gli attori presenti nell'organizzazione e faccia uso di un adeguato sistema informativo;
  - 8) Le procedure ed i documenti che compongono il Sistema di Gestione per la Qualità devono essere chiari, facilmente comprensibili e la loro distribuzione deve essere controllata.
  - 9) Chiunque svolga una Attività all'interno dell'Azienda è tenuto a conoscere ed applicare ciò che il Manuale per essa prescrive, la lettura critica delle prescrizioni deve essere favorita al fine di ottenere un continuo miglioramento di esse.
  - 10) Chiunque abbia funzioni di responsabilità assegnate dal presente manuale può delegare l'espletamento di tali funzioni ma non può delegare la responsabilità.
  - 11) Le eventuali divergenze che non possano essere risolte attraverso la struttura organizzativa descritta, dovranno essere sottoposte alla Dirigenza Scolastica per un ulteriore riesame di sistema mirato a raggiungere una soluzione definitiva.

#### 15.3.4 Diffusione della Politica per la qualità

Il presente documento al pari di tutti quelli facenti parte del presente manuale, è un documento interno di proprietà del Liceo Classico – Liceo Linguistico “G. Leopardi”, pertanto esso è tutelato dalle leggi vigenti in materia di Privacy e protezione dei dati personali.

La sua diffusione a tutti i membri dell'organizzazione inclusi i prestatori occasionali, è garantita

- tramite copia su supporto cartaceo consultabile presso il DS e il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RSGQ);
- tramite copia disponibile sulla rete Intranet dell'istituto (protetta da codici di accesso).

A dimostrazione dell'avvenuta diffusione, a tutti i membri dell'organizzazione viene fatto firmare il modulo M15.a (Modulo di diffusione per la politica della qualità). Tale modulo è redatto, distribuito ed archiviato, per un periodo almeno quinquennale, a cura del RSGQ.

#### 15.4 RIESAME DELLA DIREZIONE

Al fine di garantire il miglioramento continuo dell'Istituto, il DS deve effettuare il Riesame dell'organizzazione e delle modalità con cui vengono svolte tutte le attività, con particolare riferimento alle prescrizioni del presente manuale.

**Liceo Classico - Liceo Linguistico “G. Leopardi” - MACERATA**

Corso Cavour snc (Galleria Luzio, 6) - 62100 Macerata

T 0733 262200 - F 0733 268267 - [www.classicomacerata.sinp.net](http://www.classicomacerata.sinp.net) - [mcpc04000q@istruzione.it](mailto:mcpc04000q@istruzione.it) - [mcpc04000q@pec.istruzione.it](mailto:mcpc04000q@pec.istruzione.it)  
C.F. 80007660436

con sezione associata

**Liceo delle Scienze Umane - Liceo Linguistico CINGOLI**

Corso Garibaldi 17 - 62011 Cingoli (MC)

T 0733 602312 - F 0733 601539 - [www.liceocingoli.sinp.net](http://www.liceocingoli.sinp.net) - [segreteria@liceocingoli.sinp.net](mailto:segreteria@liceocingoli.sinp.net)



La cadenza di tale riesame è definita in termini annuali pur potendo avere una frequenza maggiore in presenza di rilevanti cambiamenti a livello organizzativo.

Gli obiettivi del riesame della Direzione sono principalmente quelli di verificare il grado di applicazione, in ogni settore e per ogni fase del processo, delle prescrizioni contenute nel presente MGQ e di identificare in caso di carenze le azioni correttive da intraprendere.

Operativamente il riesame è una riunione a livello di figure chiave (quindi alla presenza di Direzione, Qualità, Amministrazione, Analisi del fabbisogno, Progettazione, Valutazione, Coordinamento, Orientamento, Docenza, Tutoring,) in cui è analizzato l'andamento complessivo delle attività, fra cui almeno:

- il raggiungimento degli obiettivi della qualità definiti al par.15.3.1
- i report complessivi, effettuati dal Responsabile della Qualità, sull'andamento dei controlli durante e dopo l'erogazione dei servizi;
- i risultati delle attività di monitoraggio e delle eventuali azioni correttive intraprese;
- i risultati delle eventuali azioni preventive intraprese per il miglioramento.

Della riunione si deve redigere un verbale (avente carattere di prova oggettiva) con almeno i seguenti elementi:

- data del riesame
- nominativi dei presenti e loro firme
- documentazione analizzata (riferimenti )
- descrizione degli obiettivi eventualmente non raggiunti per ogni area/ funzione analizzata
- estremi delle azioni correttive eventualmente intraprese per ogni area/funzione
- estremi delle azioni preventive eventualmente intraprese per ogni area/funzione
- definizione di nuovi obiettivi specifici in un'ottica di miglioramento (oggetto, quantificazione, tempi) per ogni area/funzione

In allegato al presente capitolo si riporta il Modulo M 15.b per il verbale di riesame della Direzione.

Macerata, 10/10/2019