



POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Istituto Paritario "Sacro Cuore" di Roma è gestito dalla Congregazione delle **Piccole Ancelle del Sacro Cuore** ed è affidato all'opera formativa delle religiose e dei laici che condividono il carisma del **beato Carlo Liviero** e la stessa missione educativa.

L'Istituto dispone di un proprio "**Progetto Educativo**" i cui principi fondamentali si esplicitano nell'amore misericordioso del Cuore trafitto; nella centralità della persona umana che vive in diverse realtà ambientali e sociali; nella dimensione religiosa, specificamente cristiana, coltivata in maniera che la concezione del mondo, della vita e dell'uomo sia illuminata dalla fede; nello stile pedagogico animato da cordialità, amorevolezza e dedizione; nell'educazione alla partecipazione, alla collaborazione e alla condivisione; nello spirito di famiglia caratterizzato da semplicità, gioia e accoglienza. In tal modo l'impegno educativo si svolge nella scuola e fuori della scuola; esso infatti tende ad offrire agli alunni, agli ex-alunni e a tutte le persone che si avvicinano all'Istituto, di qualsiasi età e condizione, un incentivo a tendere alla propria graduale formazione.

Pertanto la Direzione è profondamente impegnata e coinvolta nel monitoraggio e nella misurazione del servizio e nel rispetto della legislazione applicabile, al fine di prevenire e risolvere qualsiasi non conformità, nel tentativo di attuare un miglioramento continuo dei processi dell'Istituto.

A tal fine è stato istituito il **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)** rispondente alla norma **UNI EN ISO 9001:2008** con il raggiungimento della certificazione di qualità nel maggio 2006 e i successivi rinnovi nel 2009 e 2012 con l'ente Agiqua. A tal fine la Direzione:

- sensibilizza il personale sulle tematiche della Qualità e lo coinvolge nell'attività di mantenimento e miglioramento di un S.G.Q. attraverso addestramento, riunioni e corsi tenuti ai dipendenti,
- provvede a far definire, migliorare ed attuare procedure e istruzioni allo scopo di standardizzare comportamenti e metodologie, attraverso i suggerimenti degli insegnanti e di altre funzioni, chiudendo azioni correttive scaturite da non conformità e da reclami degli utenti, sollecitando e supportando il sistema con strategie adeguate e con disponibilità di risorse interne o esterne,
- provvede a mettere a disposizione tutti i mezzi necessari affinché si possano mantenere gli standard qualitativi, attraverso le Verifiche Ispettive Interne sulla applicazione delle Procedure e delle Istruzioni del Manuale della Qualità, attraverso la chiusura delle azioni Preventive e Correttive emerse.

In quest'ottica, tutto il personale dell'Istituto s'impegna al raggiungimento dell'obiettivo primario rappresentato dalla soddisfazione dell'utente sia interno che esterno.

Il SGQ, inoltre, deve assicurare all'Istituto un ritorno d'immagine specie in relazione al tipo di offerta formativa data 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,
- il miglioramento continuo e misurabile delle prestazioni dell'Istituto, con particolare attenzione a quei processi influenzanti direttamente la qualità del servizio,
- il coinvolgimento, la motivazione e la crescita professionale delle risorse umane a tutti i livelli,
- la certificazione, di terza parte accreditata, del SGQ e il suo mantenimento.



Le attività per raggiungere tali obiettivi devono essere pianificate e il loro esito deve essere verificato in un contesto in cui tutti i processi interagiscono efficacemente, mirando al miglioramento continuo dei servizi erogati.

La verifica costante del rispetto dei requisiti di norma e della corretta applicazione del SGQ deve avvenire anche attraverso l'attuazione di periodici audit interni.

Il miglioramento continuo deve trovare forma attraverso un opportuno lavoro di obiettivi e traguardi (Mod-05-03) che annualmente la RSQ individua sulla base delle indicazioni ricevute dall'utenza.

Per l'anno scolastico 2012-2013 sono stati definiti alcuni obiettivi tra cui:

- Mantenere e, se possibile, aumentare la soddisfazione dell'utente nei 4 gradi di scuola.
- Mantenere e, se possibile, aumentare la soddisfazione degli studenti del Liceo riguardo ai loro insegnanti.
- Aumentare la percentuale dei questionari ricevuti dai genitori nei 4 gradi scuola (è molto importante conoscere il grado di soddisfazione degli utenti per poter migliorare la qualità della scuola).
- Curare maggiormente il servizio mensa, soprattutto per i ragazzi della Scuola Secondaria di I grado che usufruiscono del doposcuola.
- Monitoraggio del servizio di doposcuola e delle attività extrascolastiche.

Per il raggiungimento di tali obiettivi vengono impiegati i 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 e il coinvolgimento del personale scolastico per la qualità e il miglioramento delle competenze, considerando la partecipazione a gruppi di lavoro o a corsi di formazione/aggiornamento interni o esterni e misurando il grado di soddisfazione degli studenti e delle loro famiglie riguardo all'avere un'attività didattica qualificata; dei docenti e del personale ATA riguardo al lavorare in un ambiente caratterizzato da attività professionali stimolanti,
- l'attribuzione da parte della Direzione delle risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi assegnati.

Il Rappresentante Legale tramite il Responsabile Gestione Qualità deve:

- a) Assicurare che i processi del Sistema di Gestione per la Qualità vengano attuati e tenuti aggiornati in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008,
- 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,
- d) Stimolare e raccogliere tutte le indicazioni che possono portare ad ulteriori miglioramenti della qualità.