

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Sezione 8
MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO		Rev. 3 del 1/10/2010
		Pagina 1 di 5

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 GENERALITÀ

*Gli interventi di monitoraggio, misurazione e analisi sono finalizzati al miglioramento del sistema di gestione per la qualità; con il presente capitolo della Norma l'Istituto Comprensivo "PAOLO FRISI" :

- garantisce che i propri servizi vengono controllati e ne venga dimostrata la conformità;
- garantisce che il proprio Sistema di Gestione della Qualità sia opportunamente controllato, misurato e sottoposto a continuo miglioramento;
- si assicura che i riesami e le azioni di miglioramento avvengano in base a dati numerici e oggettivi.*

Annualmente o su necessità specifiche vengono individuati i misuratori per ciascun processo critico per mezzo dei quali si ha l'evidenza oggettiva dell'efficacia del singolo processo ed i relativi dati per pianificare le conseguenti eventuali necessità di miglioramento.

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.2.1 Soddisfazione del cliente

Uno degli elementi in entrata del riesame del Sistema di Gestione Qualità è rappresentato dalla definizione delle modalità di misurazione della soddisfazione del cliente. Il Collegio dei Docenti definisce gli strumenti da utilizzare e i fattori (minimi) critici per incontrare la soddisfazione del cliente e sulla base dei dati rilevati migliorare le prestazioni.

L'Organizzazione effettua il monitoraggio della percezione del cliente, sia mediante sondaggi presso l'utenza e il personale della scuola, sia attraverso l'analisi delle iscrizioni. Compete poi al Responsabile della Qualità analizzare i dati ed elaborare una statistica dei risultati che consenta di monitorare l'andamento della soddisfazione del cliente.

Le modalità specifiche per la misurazione della soddisfazione del cliente e conseguente miglioramento sono riportate nell'istruzione gestionale G IG 02.*

8.2.2 Verifiche ispettive interne

Le verifiche ispettive interne hanno lo scopo di verificare il funzionamento del Sistema, la conformità alla Norma ISO 9001 e alle strategie, la sua applicazione ed in particolare la sua efficacia.

Per la loro conduzione viene presa a riferimento la Norma ISO 19011.

La programmazione e pianificazione delle verifiche ispettive interne, realizzate tenendo conto dello stato e dell'importanza delle attività coinvolte, sono di responsabilità del Dirigente Scolastico per quanto riguarda la pianificazione e della Funzione Sistema Qualità per quanto attiene all'effettuazione degli audit.

Le verifiche ispettive possono essere richieste anche dalle singole Funzioni, per accertare il grado di Qualità raggiunto e programmare ulteriori miglioramenti.

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Sezione 8
MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO		Rev. 3 del 1/10/2010
		Pagina 2 di 5

I rapporti di Audit, con i risultati della verifiche ispettive, sono portati a conoscenza della Funzione oggetto di ispezione e del Dirigente Scolastico che prendono atto delle azioni correttive intraprese e valutano la necessità di eventuali ulteriori interventi preventivi e di miglioramento, autorizzandone l'esecuzione e valutandone successivamente l'esecuzione.

In questo senso gli audit devono essere considerati uno strumento importante per il miglioramento continuo del Sistema Qualità dell'Istituto Comprensivo Paolo Frisi.

Alle verifiche ispettive deve essere sempre presente il Responsabile della Funzione o servizio ispezionato, ma la loro conduzione deve essere svolta da persone addestrate e non direttamente coinvolte nell'attività oggetto della verifica.

L'Organizzazione effettua, ad intervalli pianificati, verifiche ispettive interne su tutti i processi, per stabilire se il sistema di gestione della qualità è conforme a quanto pianificato ed è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato; a tale scopo si avvale di auditor interni, opportunamente formati. L'esito delle verifiche ispettive interne è sempre oggetto di analisi in sede di Riesame della Direzione. L'Istituto Comprensivo "PAOLO FRISI" si riserva di affiancare al Responsabile Sistema Qualità e ai docenti Auditor, per l'esecuzione delle verifiche ispettive, dei consulenti esterni, che operando sulla base di adeguate procedure, redigono un rapporto obiettivo sulle situazioni esaminate da portare a conoscenza della Direzione e delle Funzioni ispezionate.

Le modalità operative di pianificazione, conduzione e rendicontazione delle Verifiche ispettive interne sono descritte nella procedura H IG 03 "Audit e Riesame della Direzione".

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

*Per ciascun processo vengono individuati i misuratori di processo con relativi indici di performance, che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento, dando evidenza dell'efficacia dei processi stessi.

Il monitoraggio e la misurazione dei processi avviene in forma programmata all'interno delle riunioni di riesame del Sistema, in base ai misuratori stabiliti. Allo scopo di verificare l'impatto sulla conformità dei requisiti del prodotto e sull'efficacia del sistema, vengono confrontate le non conformità interne, i reclami del cliente, i rilievi di audit e visite ispettive, apportando i correttivi necessari, nell'ottica di perseguimento del miglioramento dei processi medesimi.* Tale discussione viene verbalizzata all'interno del verbale di riesame.

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

Attività di monitoraggio e misurazione dei prodotti si identificano con il continuo monitoraggio dell'avanzamento delle programmazioni didattiche ed educative, con l'attuazione delle valutazioni degli apprendimenti da parte degli studenti, nonché, con una misurazione più generale del prodotto "offerta formativa".

Per quanto attiene ai monitoraggi delle programmazioni, si veda quanto indicato nel capitolo 7.5 del presente manuale e nella procedura di processo B 02.

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Sezione 8
MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO		Rev. 3 del 1/10/2010
		Pagina 3 di 5

Per le valutazioni si ha apposita istruzione operativa che indica le modalità di gestione dei criteri oggettivi di valutazione e verifica; mentre per quanto riguarda il controllo dell'offerta formativa, in sede di riesame e nella Commissione POF si ha un'attenta valutazione del POF.

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

Nell' Istituto Comprensivo "PAOLO FRISI" reclami e non conformità interne sono assimilabili alle tipologie di seguito riportate:

- problematiche sollevate dalle famiglie
- problematiche rilevate dai Docenti
- mancato rispetto dei fattori di soddisfazione del cliente
- problemi organizzativi
- problemi di gestione dell'attività di Segreteria
- problemi sui materiali/prodotti/servizi acquistati

Per la gestione dei reclami e non conformità interne si fa riferimento all'istruzione gestionale F IG 01 e l'intera attività di segnalazione del reclamo da parte del cliente.

Non conformità di Sistema Gestione Qualità

Le non conformità del Sistema sono accertate tramite gli audit interni periodicamente effettuati in base al Piano Annuale.

Le istruzioni gestionali n° H IG 03 e n° AN IG 06 definiscono i criteri per la registrazione dei rilievi di non conformità e le relative modalità di gestione, il cui coordinamento è affidato al Responsabile del Sistema Qualità.

Analisi complessiva

Il Dirigente Scolastico, in base a quanto indicato nelle procedure menzionate nei paragrafi della presente sezione, dispone dell'insieme delle non conformità interne e dei reclami occorsi e provvede periodicamente o su sollecitazione del Responsabile del Sistema Qualità, che ne effettua la costante rielaborazione, alla valutazione complessiva al fine di decidere, in occasione delle riunioni periodiche, eventuali azioni preventive e di miglioramento.

Per le problematiche che necessitano di risoluzione immediata viene sempre contattato il Dirigente Scolastico o i Coordinatori di plesso.

8.4 ANALISI DEI DATI

La procedura di processo n. 05 "Pianificazione, misurazione, analisi e miglioramento" indica i dati necessari a garantire la misurazione dell'efficacia del Sistema Gestione della Qualità al fine di individuare eventuali aree di miglioramento e individuare gli spunti per la ripianificazione del Sistema Gestione della Qualità.

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Sezione 8
MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO		Rev. 3 del 1/10/2010
		Pagina 4 di 5

L'utilizzo delle tecniche statistiche è strumentale alle misurazioni che si vogliono effettuare e pertanto è cura dell' Istituto richiamare le stesse all'interno della scheda misuratori di processo, all'interno della pianificazione obiettivi,etc.

Per quanto attiene ai misuratori di processo, per ciascun processo primario ed, eventualmente, per i processi di supporto sono individuati i misuratori di processo con relativi indici di performance che diano evidenza dell'efficacia dei processi stessi. *Gli stessi vengono definiti dal Dirigente Scolastico e dal Referente del Sistema di Gestione per la qualità, generalmente con cadenza annuale, condivisi con tutto il personale coinvolto e formalizzati su apposita Scheda obiettivi/misuratori di processo.*

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 Miglioramento continuo

Il Sistema Gestione della Qualità viene utilizzato come strumento di miglioramento continuo ed esso stesso viene migliorato al fine di garantirne la miglior efficacia.

Principali strumenti di miglioramento continuo sono:

- aree di miglioramento/obiettivi per la qualità/azioni correttive/azioni preventive
- risultati degli audit
- riesami della Direzione
- analisi dei dati/tecniche statistiche/misuratori

Esistono due tipi possibili di azioni per eliminare le cause di non conformità o per prevenirne il verificarsi:

- le azioni correttive, atte ad eliminare le cause di non conformità rilevata;
- le azioni preventive, intraprese per eliminare le cause di potenziali non conformità, difetti o altre situazioni indesiderate, al fine di prevenirne il verificarsi.

Attraverso l'attuazione di azioni correttive e preventive e il controllo della loro efficacia, si vuole perseguire un processo continuo di miglioramento in tutte le funzioni e in tutti i processi interfunzionali.

8.5.2 Azioni correttive

Tutte le segnalazioni di non conformità, ritenute dall' Istituto Comprensivo "PAOLO FRISI" fondate e sostanziali, generano all'interno un processo di verifica e controllo, mirato ad individuare la causa del difetto e a definire l'azione correttiva più appropriata per eliminare la causa stessa. *Sono inclusi i reclami segnalati dalle famiglie o dal personale della scuola.*

La responsabilità di coordinare l'accertamento delle cause, la definizione delle azioni correttive e la verifica dei tempi di esecuzione e della loro efficacia è demandata alla funzione Sistema Qualità.

Il riesame delle azioni attuate è oggetto di discussione delle riunioni di riesame del Sistema.

* L'istruzione gestionale AO IG 07 definisce le modalità gestionali per la verifica delle azioni correttive pianificate*

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Sezione 8
MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO		Rev. 3 del 1/10/2010
		Pagina 5 di 5

8.5.3 Azioni preventive

Tali azioni preventive vengono discusse in sede di riesame del Sistema e vengono sottoposte a monitoraggio da parte del Responsabile Sistema Qualità che conserva la documentazione del loro avviamento, dello stato di avanzamento e della loro conclusione.

Il Responsabile Sistema Qualità riassume in un apposito prospetto tutte le azioni preventive proposte con il relativo risultato di efficacia delle stesse. Il risultato di tale monitoraggio viene costantemente sottoposto al DS che valuta in questo modo il grado di miglioramento del Sistema Qualità dell'Istituto Comprensivo "PAOLO FRISI".

Oltre a quanto sopra indicato, l'Istituto Comprensivo "PAOLO FRISI" in occasione delle riunioni di riesame esamina aree o attività ritenute critiche in quel particolare momento per valutare l'opportunità di avviare adeguate azioni preventive atte ad impedire il verificarsi di non conformità.

Le valutazioni condotte e le eventuali azioni preventive scaturite vengono riportate nei verbali di riesame del Sistema; periodicamente, si effettua il riesame delle azioni preventive definite.

L'istruzione gestionale AP IG 08 definisce le modalità di gestione delle azioni preventive e la verifica delle stesse.

8.6 PROCESSI/PROCEDURE DI RIFERIMENTO DEL CAPITOLO 8.

Procedura di processo n. E 05 "Pianificazione, misurazioni, analisi e miglioramento"

- Istruzione Gestionale G IG 02 "Soddisfazione del cliente"
- Istruzione Gestionale AR IG 09 "Gestione POF"
- Istruzione Gestionale F IG 01 "Gestione delle problematiche e conseguenti azioni correttive"
- Istruzione Gestionale H IG 03 "Attività di audit e riesame della direzione"
- Istruzione Gestionale AN IG 06 "Gestione raccomandazioni e non conformità"
- Istruzione Gestionale AO IG 07 "Gestione AC"
- Istruzione Gestionale AP IG 08 "Gestione AP"
- Istruzione operativa U IO 10 "Verifica e valutazione degli alunni"
- Istruzione operativa S IO 08 "Autovalutazione d'Istituto"