

## 8.0 MISURAZIONI ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 8.1 Generalità

I processi di erogazione del servizio sono monitorati con opportuni e significativi indicatori che vengono periodicamente raccolti e trattati a livello statistico . Inoltre sono state definite le modalità e le responsabilità per la verifica periodica del mantenimento del sistema di gestione. Le non conformità relative al servizio sono registrate e trattate puntualmente. Le segnalazioni e l'andamento degli indicatori sono gli elementi che permettono alla Direzione di sviluppare adeguati pass verso il miglioramento continuo.

### 8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI

#### 8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

vedi sez. 7 paragrafo 7.2

#### 8.2.2 AUDIT INTERNO

L'organizzazione esegue le attività di verifica ispettiva interne o esterne, per conto della Direzione ed in accordo con quanto stabilito dalla Direzione, al fine di dare confidenza interna ed esterna che quanto pianificato è mantenuto e risulta efficace.

#### Procedura: Audit interno PO 8.2 a

<b>Responsabilità</b>	Rappresentante della Direzione	RD
<b>Interfacce</b>	Funzioni aziendali	
<b>Modulistica</b>	Rapporto di Audit	Mod.8.2 a
	Check list di Audit	Mod.8.2 b
<b>Procedure collegate :</b>	Azioni correttive e preventive	PO8.5 a
	Registrazioni	PO4.1 a

La direzione predispone un calendario di verifica ispettiva in sede di riesame della direzione, che tiene conto dello stato dei processi, delle aree da sottoporre a verifica, dei risultati delle precedenti verifiche. Il personale che conduce la verifica è indipendente dall'area verificata.

#### REQUISITI MINIMI PER RVI

- **Interno** : RVI Corso base sulla norma ISO9001 e esperienza acquisita internamente dopo almeno tre verifiche interne
- **Esterno** : RVI superamento esami corso per valutatori dei sistemi qualità ( corso 40 ore)

## DOCUMENTI DI LAVORO

- La lista di riscontro può essere : dell'istituto di certificazione che ha certificato l'istituto, in uso in Istituto o preparate dal RVI secondo le specifiche esigenze .
- Il programma di ispezione, è portato a conoscenza anticipatamente alle funzioni interessate.
- Le osservazioni e le non conformità emerse durante la verifica vengono discusse e verbalizzate sul rapporto di audit,
- Il "rapporto di audit", è portato a conoscenza della direzione in sede di riesame.

**Non conformità;** requisito della norma non descritto, non applicato completamente che pregiudica la validità del SGQ.

**Osservazione ;** Miglioramenti del sistema di gestione correlati ai punti norma.

## RISOLUZIONE DELLE NON CONFORMITÀ

La funzione che ha ricevuto la contestazione di non conformità e la ha accettata redige tempestivamente il mod. "azione correttiva e preventiva", analizza le cause che hanno determinato la non conformità, descrive l'azione che intende intraprendere per le risoluzione della stessa e stabilisce i tempi di completamento

Le osservazioni sono valutate con la funzione e se necessario le attività sono pianificate in appositi piani.

Il RD verifica il completamento e l'efficacia della azione intraprese a seguito di audit , le registrazioni delle attività di verifica sono conservate secondo la PO4.1 a

### 8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

trattato nei singoli processi

### 8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI

Vedi Sez 7 paragrafo 7.5

## 8.3 GESTIONE DEI DISSERVIZI

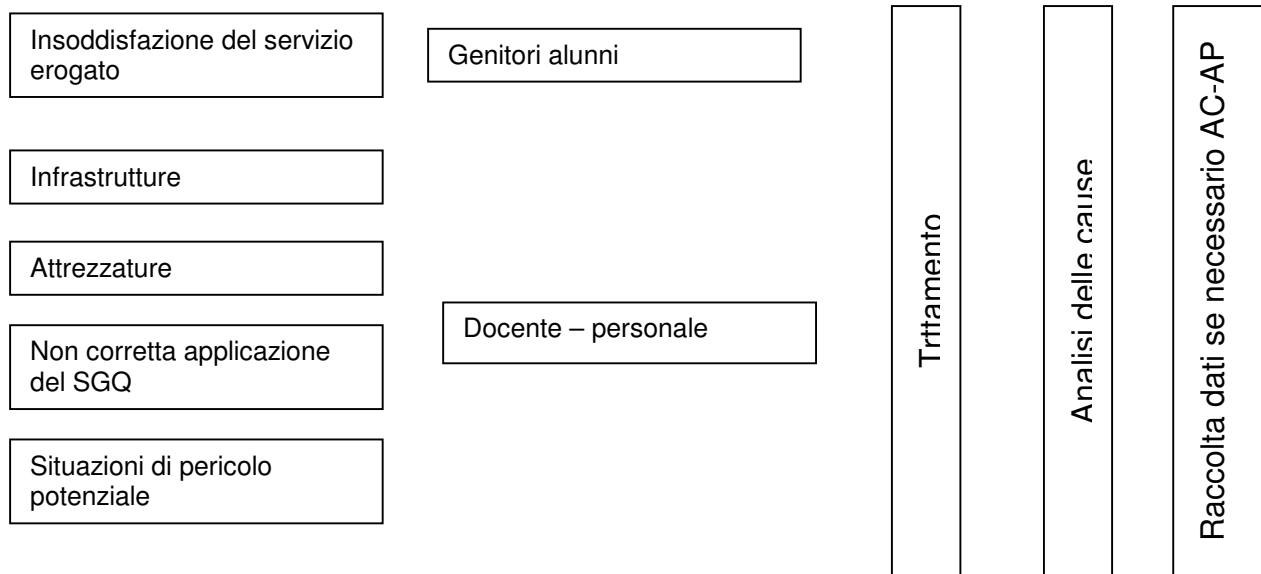
In questo paragrafo sono descritte le modalità per la gestione dei disservizi che si possono verificare nello svolgimento delle attività dell'Istituto.

L'organizzazione inoltre verifica se la non conformità può avere ripercussioni su altre attività simili al fine di prevenire analoghe situazioni.

### **Procedura; Servizio non conforme PO 8.3 a**

<b>Responsabilità;</b>	Direzione	DS
<b>Interfacce;</b>	Personale	
	Genitori	
	Alunni	
<b>Modulistica;</b>	Segnalazioni	Mod.7.2c
<b>Procedure collegate :</b>	Azioni correttive e preventive	PO 8.5 a
	Registrazioni	PO 4.1 a

Il modello "segnalazioni" serve per registrare tutte le situazioni di non conformità reali o potenziali, inoltre con lo stesso modello è possibile registrare i reclami da parte degli alunni e da parte delle famiglie.



La segnalazione registrata nel mod.7.2 d deve essere consegnata in segreteria, la segreteria inoltre provvederà a registrare le segnalazioni che provengono telefonicamente o verbalmente.

La segnalazione è portata a conoscenza di DS il quale provvede al trattamento e in relazione della problematica all'analisi delle cause. Il trattamento riguarda tutte le attività necessarie per il ripristino della carenza segnalata, inoltre DS valuta se le cause della non conformità possono avere effetto anche su attività analoghe.

I risultati sono conservati secondo PO 4.1 a.

#### 8.4 ANALISI DEI DATI

RD provvede ad individuare, raccogliere ed analizzare opportuni dati, per verificare l'adeguatezza del sistema di gestione della qualità e per individuare opportune aree ed azioni di miglioramento.

I dati sono elaborati con opportuni indicatori, i quali forniranno informazioni circa la tendenza del sistema di gestione a conseguire gli obiettivi aziendali o per lo sviluppo delle attività di miglioramento.

I dati presi in considerazione comprendono:

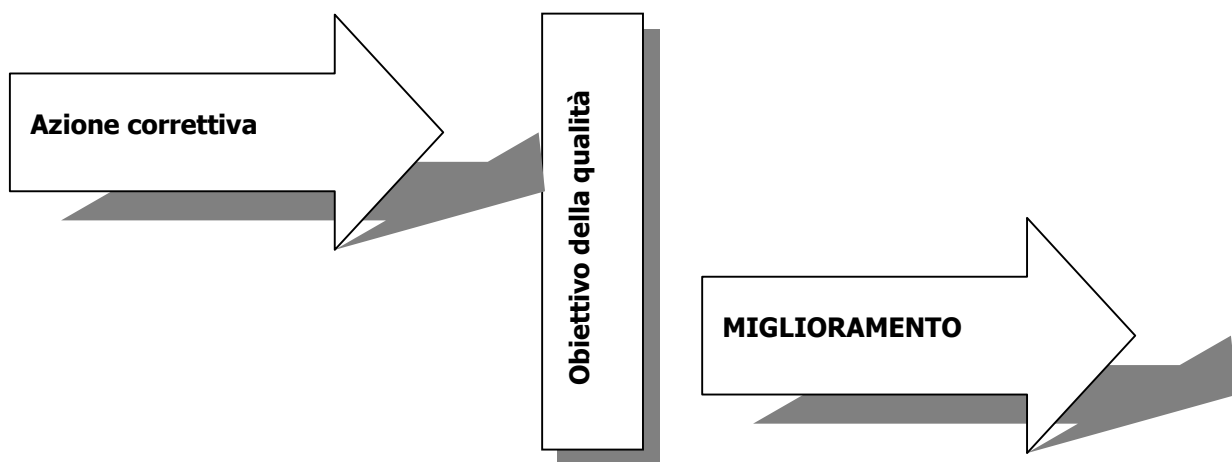
- la soddisfazione del cliente
- la conformità del servizio e dei processi
- le azioni preventive
- i fornitori

RD provvede a diffondere a tutti i livelli all'interno dell'Istituto gli indicatori che sono ritenuti significativi per il conseguimento degli obiettivi e il grado di soddisfazione del cliente.

## 8.5 MIGLIORAMENTO

All'interno del manuale il termine miglioramento definisce generalmente sia le attività relative alle azioni correttive, sia le attività proprie di miglioramento.

Nella applicazione si differenziano in maniera precisa le attività correttive dalle azioni di miglioramento secondo il seguente criterio; le azioni correttive sono realizzate fino a che l'obiettivo di qualità attribuito al singolo processo non è stato raggiunto; le attività di miglioramento sono sviluppate a piccoli passi, per migliorare costantemente i processi.



### 8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'organizzazione ha definito i punti di monitoraggio del sistema, al fine di individuare le necessarie azioni correttive e preventive. Il processo di miglioramento prende sviluppo in sede di riesame definendo gli indicatori della qualità, compreso la messa a disposizione delle risorse necessarie, delle attrezzature, dei prodotti ed è sviluppato con appositi "piani", verificati nella loro applicazione ed efficacia.

### 8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

#### Procedura; Azioni correttive e preventive PO 8.5 a

Responsabilità;	Rappresentante Direzione	RD
Interfacce;	Segreteria	DSGA
	Docenti	D
	Personale	P
Modulistica;	Azione correttiva o preventiva	Mod.8.5a
Procedure collegate :	Servizio non conforme	PO 8.3 a
	Registrazioni	PO 4.1 a

La procedura coinvolge tutta la struttura nel segnalare le non conformità di processo e sistema da proporre a RD, il quale dovrà valutare e proporre insieme alla funzione interessata tempestive azioni.

Le azioni correttive e preventive devono coinvolgere le funzioni interessate le quali dovranno individuare le attività correttive o preventive da realizzare e stabilirne i tempi di attuazione , RD successivamente ne verificherà l'efficacia.

Le azioni intraprese devono essere portate a conoscenza della direzione, RD inoltre dovrà curare eventuali modifiche procedurali e documentali.

Input	Responsabile	Azione	Responsabile	Output
Segnalazioni utenti	Tutto il personale , genitori, alunni, territorio	- Valutare importanza - Analizzare le cause - Aprire azione - Verificare se il problema può coinvolgere altri servizi - Verificarne l'efficacia	RD	AZIONE CORRETTIVA MOD. 8.5 a
Non conformità dei processi				
Disservizi				
Non conformità di sistema				

Azione correttiva interna : tutto il personale e docenti dell'Istituto possono utilizzando il Mod.8.5 a richiedere una azione correttiva o preventiva per non conformità evidenziate nello svolgimento delle loro attività . La richiesta deve essere sottoposta all'attenzione di RD.

Le registrazioni devono essere mantenute secondo la PO4.1 a.

### 8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

Le azioni preventive sono uno strumento di prevenzione delle non conformità. RD individua i passi necessari per la loro definizione.

RD nel intraprendere azioni preventive, valuta che l'azione sia a livello appropriato all'importanza dei problemi e commisurata ai rischi.

Fonti di informazioni possono essere:

- Le registrazioni dei reclami;
- disservizi;
- Ripetitività di problemi;
- Obbiettivi della qualità emersi in sede di riesame con la direzione;
- Processi;
- Risultati di verifiche ispettive;
- Registrazioni della qualità;
- Soddisfazione cliente
- Monitoraggio dei fornitori

RD promuove periodiche riunioni con al fine di stimolare l'individuazione delle cause di scarsa efficienza ed individuare le azioni di miglioramento, concordando con il personale e i docenti le attività, le registra sul mod. 8.5 a. RD provvederà al termine della attività di verificarne l'efficacia,

Le registrazioni devono essere mantenute secondo la PO 4.1 a