


<b>Istituto Tecnico Economico - Tecnologico “Leonardo Da Vinci” Milazzo (ME)</b>	<b>Procedura Gestionale Gestione del miglioramento (Cod.: PG 04)</b>	  <i>Quality</i>
--	--	--

## INDICE

<b>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>2</b>
<b>2. PROCEDURA .....</b>	<b>2</b>
2.1 Analisi e misurazione dei processi dell'organizzazione .....	2
2.2 Raccolta dei dati e miglioramento continuo .....	3
2.3 Soddisfazione del Cliente .....	3

### ABBREVIAZIONI:

<b>DIR</b>	: Dirigente scolastico o Direzione
<b>DSGA</b>	: Direttore servizi generali e amministrativi
<b>RQ</b>	: Responsabile Sistema di Gestione Qualità
<b>GQ</b>	: Gruppo Qualità
<b>CV</b>	: Comitato autoanalisi d'istituto e miglioramento
<b>DOC</b>	: Docente
<b>R.CM</b>	: Responsabile commissione
<b>RP</b>	: Responsabile di Progettazione
<b>D.LAB</b>	: Responsabile di laboratorio
<b>A.T.A.</b>	: personale ausiliario, tecnico e amministrativo
<b>AT</b>	: Assistente tecnico
<b>SA</b>	: Segreteria Amministrativa
<b>RM</b>	: Resp.le magazzino
<b>AAM</b>	: Assistente amministrativo
<b>COL</b>	: Collaboratore scolastico
<b>CdD</b>	: Collegio dei docenti
<b>CdI</b>	: Consiglio d'Istituto
<b>CdC</b>	: Consiglio di Classe
<b>C.CL</b>	: Coordinatore di classe
<b>RSU</b>	: Rappresentante sindacale unitario

### GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Documento	Mod.	Compila	Controlla	Emette	Archivia
VRQ	//	RQ	CV/DS	DS	RQ
Piano di gestione del rischio	//	RQ	CV/DS	DS	RQ
Questionari di soddisfazione	//	RQ/RP	CV/DS	RQ/RP	RQ

E					
D					
C					
B					
A-2	Nuova emissione – adeguamento SGQ alla UNI EN ISO 9001:2015	25/07/16	RQ	DS	DS
Rev./Ed.	Descrizione	Data	Compilato	Controllato	Approvato

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le modalità gestionali, i tempi e le responsabilità per l'identificazione e l'attuazione di azioni di miglioramento delle performance e di potenziamento delle opportunità a garanzia del raggiungimento obiettivi per la qualità e del miglioramento continuo del SGQ.

Il Dirigente scolastico dell'*I.T. L. Da Vinci* per prevenire o mitigare i rischi che producono un servizio non conforme agli standard attesi e per migliorare il proprio Sistema di Gestione Qualità promuove sistematicamente tramite il Resp.le Qualità ed il CV l'analisi dei rischi effettivi e potenziali per il SGQ e lo sviluppo di proposte ed azioni di trattamento che garantiscano di mantenere l'efficienza e l'efficacia nel tempo del sistema, nell'ottica del mantenimento di uno standard di miglioramento continuo.

A questo scopo sono identificati i compiti e le responsabilità assegnate alle varie funzioni dell'Organizzazione per monitorare e tenere sotto controllo tutti gli *indicatori della qualità* ed i processi che partecipano all'analisi per il citato miglioramento continuo.

Tali attività includono:

- monitoraggio e misurazione dei processi identificati;
- gestione degli audit interni;
- monitoraggi della soddisfazione del Cliente;
- tenuta sotto controllo dei servizi non conformi;
- analisi di dati e proposte di miglioramento continuo.

Misurando le "performance" dei processi determinati dall'Organizzazione ed il livello di Soddisfazione del Cliente, identificato innanzitutto nell'allievo, l'*Istituto* individua le aree in cui sono richieste azioni correttive o preventive e persegue gli obiettivi di miglioramento continuo del servizio, insiti nell'adeguamento ai requisiti di qualità.

## 2. PROCEDURA

### 2.1 Analisi e misurazione dei processi dell'organizzazione

Il DS ed RQ con il supporto del Comitato autoanalisi d'istituto e miglioramento hanno il compito di sviluppare l'Analisi dei rischi per la qualità, secondo le modalità descritte nell'apposita informazione documentata predisposta.

Nell'analisi sono presi in considerazione il contesto dell'organizzazione (fattori interni ed esterni) e tutti i processi identificati come parte del SGQ, raggruppati in tre macrotipologie:

- **Processi di Gestione (Cod. Prg)**
- **Processi di Produzione "Progettazione e Realizzazione del servizio" (Cod. Prp)**
- **Processi di Monitoraggio, Misurazioni, Analisi e Miglioramento (Cod. Prm).**

Sulla base dell'analisi e della criticità assegnata ai diversi processi, sono individuati rischi o opportunità per il raggiungimento degli standard previsti, azioni a supporto della prevenzione o del contenimento del rischio, ma anche azioni di promozione e potenziamento degli eventuali punti di forza dell'organizzazione (Piano di gestione del rischio).

Conseguentemente vengono riesaminati e ridefiniti gli *indicatori di politica per la qualità* e sviluppati "*Fogli raccolta dati*" e documenti informatici quali *schede di registrazione* per fornire i dati di input agli strumenti di monitoraggio.

Il sistema complessivo di monitoraggio è sviluppato al fine di garantire, per ogni singolo processo, la corretta analisi e la considerazione di tutti i parametri interessati che consentano il riscontro dei livelli di efficacia ed efficienza del Sistema di Gestione.

La valutazione dei parametri di monitoraggio è affidata nel tempo a RQ in occasione della conduzione degli audit interni di processo ed al Dirigente scolastico in occasione dell'attività di Riesame annuale del Sistema.

**I dati rilevati e valutati in sede di analisi sono:**

- risorse assegnate;
- tipologia, frequenza e risultati dei controlli effettuati (ivi compresi indicatori di riferimento);
- esigenze espresse dal personale interessato.

**I dati scaturiti dall'analisi tendono a definire:**

- giudizio espresso sulle risorse assegnate;
- efficacia ed efficienza dei controlli;
- esigenze riscontrate dal personale addetto all'analisi.

I risultati degli audit vengono sottoposti da RQ al Dirigente scolastico in occasione del Riesame annuale del SGQ o, in particolari condizioni di instabilità e rischio del Sistema, in qualunque caso la stessa funzione lo ritenga necessario.

Il DS sulla base dei dati riscontrati e dei risultati dell'analisi, in conformità ai principi di politica e coerentemente con gli obiettivi prefissati, dispone gli interventi necessari, assegna le risorse da destinare, stabilisce i tempi di attuazione e verifica, nomina i responsabili dell'attuazione e definisce la tipologia di controlli da eseguire per il monitoraggio continuo dei risultati (attuazione/efficacia/efficienza) degli interventi stessi.

Il SGQ dell'*Istituto* basandosi su un'accurata diagnosi periodica ed un monitoraggio continuo dei risultati parziali degli interventi avviati, è così in grado di garantire all'Organizzazione il miglioramento continuo dello standard di qualità dei processi.

## **2.2 Raccolta dei dati e miglioramento continuo**

In base agli indicatori stabiliti nel documento di *Politica per la qualità*, ed agli obiettivi definiti nel documento omonimo, tutti i responsabili di funzione sono incaricati di assicurare la corretta raccolta delle informazioni richieste per la compilazione dei "Fogli raccolta dati" e/o di altri documenti di registrazione appositamente previsti e di fornirli a RQ.

Quest'ultima funzione, in base ai dati ricevuti, aggiorna i report per l'analisi e la valutazione dei rischi i che verranno poi riconsiderati dalla Direzione in occasione del Riesame del sistema di gestione.

Poiché i fogli di raccolta dati sono sviluppati tramite fogli di calcolo con il programma excel, RQ ha la responsabilità di tenere sotto controllo, in occasione degli aggiornamenti, che le formule utilizzate per l'analisi dei dati siano corrette per restituire le informazioni richieste ed in caso di esito negativo correggerle e testarle secondo le esigenze del monitoraggio.

## **2.3 Soddisfazione del Cliente**

Il monitoraggio del livello di soddisfazione o insoddisfazione dell'allievo/a deve assicurare informazioni di ritorno in merito a: il servizio di istruzione e formazione in generale (contenuti, organizzazione, ambiente, personale), la docenza (capacità di relazione, chiarezza, ecc.), le attività extra-curricolari (gradimento, interesse, ecc.).

Lo strumento principale utilizzato per il monitoraggio, oltre all'osservazione ed al colloquio con gli studenti, è il questionario, sviluppato dal Resp.le qualità con il supporto delle FS. Per le attività extra-curricolari lo strumento di valutazione della qualità percepita è modulato dal referente dell'attività/progetto (RP) secondo le finalità ed i contenuti della stessa.

Il processo di monitoraggio avviene tramite:

- gestione questionari di "customer satisfaction"- *Scheda di Soddisfazione*
- gestione reclami;

- gestione delle informazioni acquisite dai diversi responsabili di funzione, in particolare docenti e tutor, nel corso di colloqui formali o informali con i Clienti e sulla base dell'osservazione del comportamento degli allievi in aula;
- gestione dati della frequenza e dell'eventuale tasso di abbandono.

L'analisi delle risposte al Questionario *di Soddisfazione* predisposta da RQ o dal RP permette all'Organizzazione di determinare quantitativamente il grado di *qualità percepita* rispetto al servizio erogato ed alla *qualità offerta*.

Le attività principali per la gestione di questionari / schede di rilevazione sono:

- definizione del target di destinatari a cui riferirsi (campione)
- sviluppo e/o riesame della modulistica predisposta in base alle aree di interesse (definizione delle domande qualificanti e dei valori delle risposte; definizione delle modalità di somministrazione, raccolta e riepilogo dei dati; predisposizione delle griglie di lettura in cui inserire i dati rilevati) a cura dei RQ o del RP;
- erogazione del test agli interessati, a cura di funzione appositamente incaricata, Tutor o Docente ed elaborazione della sintesi dei dati raccolti, a cura di RQ per monitoraggi sui servizi di istruzione o del RP per specifiche attività;
- analisi dei risultati, a cura dei RQ o dal RP;
- programmazione della successiva sottoposizione dei questionari;
- archiviazione delle Schede in base al corso/indirizzo formativo di riferimento;
- valutazione dei dati da parte della DS in sede di riesame del SGQ e degli organi collegiali;
- messa a conoscenza, in sede di riunione, dei Responsabili di funzione sui risultati riscontrati e gli eventuali interventi predisposti al fine di rispondere ai rilievi negativi emersi dalla ricerca o alle possibilità di miglioramento del servizio rilevate.