

*Norma di riferimento:*

**UNI EN ISO 9001 ed. 2015**

# Valutazione di rischi per la qualità

4					
3					
2					
1	Nuova emissione a seguito del riesame	30/11/16			
0	Prima emissione - adeguamento SGQ alla UNI EN ISO 9001:2015	25/07/16	RQ	DS	DS
Rev.	Descrizione	Data	Compilato	Controllato	Approvato

## Indice

1) Identificazione dell'Organizzazione .....	3
2) Premessa .....	3
3) Finalità dell'analisi e premesse sul contesto .....	3
4) Il concetto e la definizione di Rischio .....	4
5) Il "Risk Based Thinking" .....	5
6) La gestione del rischio .....	5
7) Fasi del processo e modalità operativa .....	6
8) Identificazione ed Analisi - tabella per processi .....	6
10) Conclusioni (output, verifiche e tempi di aggiornamento) .....	8

## 1) Identificazione dell'Organizzazione

Denominazione: ISTITUTO TECNICO ECONOMICO – TECNOLOGICO LEONARDO DA VINCI

Cod. meccanografico: METD05000E Cod. fisc. 92011390835

Sede: Via Colonnello Magistri 98057 MILAZZO (ME)

## 2) Premessa

Il presente documento è parte integrante delle informazioni documentate predisposte a supporto del SGQ a cura del DS insieme al Resp.le qualità e con la collaborazione del CV (Comitato autoanalisi d'istituto e miglioramento).

Scopo del documento è definire:

- le finalità dell'analisi e le premesse di contesto considerate
- il concetto della definizione di rischio
- le fasi del processo di gestione dei rischi
- il metodo adottato
- gli output previsti
- le verifiche ed i tempi di aggiornamento

## 3) Finalità dell'analisi e premesse sul contesto

La finalità della valutazione dei rischi per la qualità è quella di rendere maggiormente consapevole l'Organizzazione dei rischi effettivi e/o potenziali e delle opportunità che possono influire sui processi gestionali, operativi, di pianificazione e di valutazione in senso positivo o negativo, mettendo in discussione o favorendo il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La valutazione del rischio infatti mira alla determinazione dell'entità del rischio e della significatività per l'Organizzazione nel processo globale di raggiungimento degli obiettivi per la qualità e più è completa più è utile al soggetto che la elabora per:

- sviluppare processi decisionali "informati"
- ridurre la volatilità dei risultati prefissati
- salvaguardare l'immagine e la credibilità dell'organizzazione

Nella pianificazione di un SGQ rispondente ai requisiti normativi, ma anche e soprattutto "sostenibile ed applicabile" non è possibile prescindere da una preliminare conoscenza del contesto dell'Organizzazione, delle risorse e dei vincoli interni ed esterni, nonché dei rischi significativi, su cui devono basarsi le strategie e le aspettative di miglioramento.

Partendo dall'autoanalisi che l'Organizzazione dell'Istituto già sviluppa per il Rapporto di autovalutazione ed il relativo Piano di miglioramento, richiesti dalla normativa cogente, e sulla

base delle condizioni generali del contesto di riferimento delineate periodicamente nel Riesame della direzione, il DS assieme al RQ ed il supporto del CV hanno identificato come significativi elementi quali:

- **requisiti normativi applicabili** (vincoli gestionali ed obiettivi generali prefissati a livello ministeriale e regionale, requisiti di qualità prefissati per il settore di appartenenza)
- **popolazione scolastica** (situazione socio-economica delle famiglie degli studenti, incidenza di studenti stranieri, disabili, appartenenti a categorie particolarmente svantaggiate, aspettative e qualità attesa, livello di qualità percepita),
- **territorio e capitale sociale** (peculiarità del territorio ed economia dello stesso, rapporti dei diversi attori con la scuola, contributo degli enti locali, parti esterne interessate e/o da interessare nell'attuazione del SGQ),
- **risorse economiche e materiali** (localizzazione nel territorio, dotazioni e infrastrutture, risorse economiche disponibili e destinate al SGQ),
- **risorse professionali** (caratteristiche del personale, livello di stabilizzazione dello stesso, competenze professionali, livello di condivisione degli obiettivi per la qualità e di consapevolezza organizzativa),
- **esiti scolastici ed a distanza** (risultati dei percorsi di studio degli studenti ed occupazionali dei diplomati, sia in termini assoluti che raffrontati con parametri riscontrati a livello locale, regionale e nazionale, sia in termini di qualità erogata ed efficacia nel raggiungimento degli obiettivi)

L'analisi degli elementi sopracitati rispetto alla gestione dei processi ed agli obiettivi per la qualità ha portato ad individuare una serie di fattori, più o meno significativi per la corretta pianificazione e gestione delle attività, ed ad evidenziare il fabbisogno informativo che, se soddisfatto, permetterebbe ai responsabili di processo di gestire al meglio risorse disponibili e potenzialità, di conoscere con tempestività le esigenze di cambiamento del contesto, adeguando strategie ed obiettivi.

La sintesi per singolo processo dei fattori individuati, delle parti interessate e del fabbisogno informativo è stata riportata nelle **“Tabelle riassuntive degli elementi principali di contesto considerati per l'analisi dei rischi”** allegate al presente documento (all.01)

#### 4) Il concetto e la definizione di Rischio

Nel tempo il concetto di rischio è cambiato in modo profondo: dalla idea di rischio legato soprattutto ad eventi naturali, esterni all'individuo, si è passati, nelle società avanzate e moderne, alla visione del rischio insito nell'uomo, legato alle sue decisioni e proiettato perciò nel futuro. Il rischio insito nell'operato dell'uomo, che ha influenza sulle prestazioni, positiva e/o negativa, di altri uomini, si amplia laddove l'individuo interagisce con la società ed eleva i propri standard di vita, perché questo aumenta l'esposizione a rischi.

La definizione di rischio introdotta dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 si riferisce all'“EFFETTO DELL'INCERTEZZA SUGLI OBIETTIVI” (ISO 31000), cioè all'effetto che un evento futuro incerto può avere sugli obiettivi definiti, influenzandone il raggiungimento.

Al fine di adeguare il proprio SGQ ai requisiti della nuova norma 9001 citata, l'Istituto ha riesaminato, ripianificato ed avviato il monitoraggio sistematico del proprio Sistema di gestione secondo il concetto di *risk-based thinking*, identificando i fattori esterni ed interni che, nello

specifico contesto in cui opera, hanno impatto sulla qualità dei servizi di istruzione e formazione che offre, le diverse parti interessate e coinvolte nel SGQ ed i relativi rischi/ostacoli e le opportunità che deve tenere in considerazione nel definire ed attuare il Piano di interventi che assicuri il raggiungimento degli obiettivi per la qualità e l'efficacia del Sistema implementato.

## 5) Il “Risk Based Thinking”

Il Risk Based Thinking (Pensiero basato sul rischio), insieme al ciclo PDCA (Plan-DoCheck-Act) sono complementari all'Approccio per Processi e costituiscono il cardine sui cui viene istituito e messo in atto il Sistema Qualità.

- L'Approccio per Processi consente all'organizzazione di pianificare i propri processi e gestire le loro interazioni.
- Il Plan-Do-Check-Act (PDCA) fa sì che i processi siano adeguatamente alimentati e gestiti e che siano identificate le opportunità di miglioramento, grazie alla ciclica verifica delle azioni intraprese
- Il Risk Based Thinking permette all'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero rendere inefficaci i processi e il Sistema di Gestione Qualità, e di porre preventivamente in atto i controlli necessari ad assicurare che questo non accada.

Il concetto di “rischio” così come sopraspecificato investe tutte le componenti del Sistema di gestione qualità, infatti nella formula “Risk Based Thinking” si sintetizza il modo di affrontare la gestione per la qualità, basato sulla capacità di ciascuno, nell'organizzazione, di contribuire alla conoscenza di rischi ed opportunità relativi agli obiettivi generali, definiti e condivisi, ed intraprendere azioni, non in modo meccanico ed acritico, ma come effetto di una valutazione razionale delle possibili conseguenze, positive o negative, delle proprie scelte sul processo di raggiungimento degli obiettivi specifici assegnati nell'ambito del SGQ.

Il processo di identificazione e valutazione dei rischi è infatti un processo condiviso che richiede una attivazione selettiva e puntuale delle conoscenze possedute da tutte le persone che fanno parte dell'organizzazione e l'attenzione alle informazioni che provengono dal contesto e dalle parti interessate.

## 6) La gestione del rischio

La gestione del rischio all'interno dell'Organizzazione applicata attraverso il classico ciclo PLAN (“Progettazione della struttura di riferimento per gestire il rischio”), DO (Attuare la gestione del rischio), CHECK (Monitoraggio e riesame della struttura di riferimento), ACT (Miglioramento continuo della struttura di riferimento):

- a) è parte integrante di tutti i processi dell'organizzazione
- c) tratta esplicitamente l'incertezza
- d) è sistematica, strutturata e tempestiva
- e) si basa sulle migliori informazioni disponibili
- f) è “su misura”
- g) tiene conto dei fattori umani e culturali

- h) è dinamica, interattiva e reattiva al cambiamento
- i) favorisce il miglioramento continuo dell'organizzazione.

La gestione del rischio può considerarsi una metodologia di gestione di realtà complesse, come quella di un Istituto pubblico di istruzione, che permette all'Organizzazione di:

- conoscere il profilo dei rischi da fronteggiare per definire il livello di accettabilità degli stessi
- determinare azioni ed interventi strategici, gestionali ed operativi coerenti ed efficaci per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e dichiarati
- accrescere la capacità di generare valore
- conseguire il miglioramento continuo

## 7) Fasi del processo e modalità operativa

Il processo di valutazione del rischio per la qualità è diretto e coordinato dal Resp.li qualità e dal DS, ma prevede la collaborazione di diverse funzioni dell'organizzazione e prioritariamente CV d'Istituto e delle funzioni strumentali.

Le modalità di confronto, discussione ed interscambio tra le funzioni devono essere continue al fine di assicurare il maggior dettaglio ed approfondimento degli elementi considerati.

Il metodo di valutazione dei rischi adottato allo scopo si articola in quattro fasi principali di seguito sintetizzate:

1. Identificazione di rischi / opportunità - sulla base di evidenze (dati e/o informazioni storiche), di riscontri delle attività di misurazione e monitoraggio di anni precedenti o di deduzioni del Gruppo di lavoro, si individuano le possibili fonti di rischio e gli eventi che ne potrebbero scaturire.
2. Analisi del rischio: sulla base delle valutazioni del Gruppo di lavoro si stima il rischio individuato secondo la matrice di probabilità e di impatto definita.
3. Valutazione del rischio: dal prodotto tra probabilità ed impatto si stima l'incidenza o significatività del rischio, formulando un giudizio sul grado di accettabilità del rischio stesso.
4. Definizione delle priorità degli interventi correttivi (i rischi vengono ordinati per valori di rischio decrescenti e per tutti i casi in cui tale livello risulta inaccettabile (rischio attivo) si individuano azioni correttive adeguate) e di possibili azioni / opportunità di miglioramento che possono scaturire dall'analisi

## 8) Identificazione ed Analisi - tabella per processi

Nell'informazione documentata "**Analisi e valutazione del Rischio**" (*allegato 2*), in funzione dei processi aziendali, dei fattori e delle fonti di rischio individuati, si identifica il rischio cioè l'effetto che l'evento/l'elemento può avere o ha sul processo di raggiungimento degli obiettivi e sullo sviluppo corretto dei processi dell'organizzazione.

Conseguentemente si passa a determinare il livello di rischio (fase dell'analisi) considerando l'incertezza del rischio secondo due prospettive: **impatto e probabilità**.

L'impatto può essere definito come l'effetto del verificarsi del rischio sul conseguimento dell'obiettivo, mentre la probabilità può essere definita come la possibilità che un evento, conseguenza del rischio, accada.

La scala di valori scelti per la matrice del rischio (tabella sottostante) va da 1 a 5.

**Probabilità** - 1 improbabile; 2 raro, 3 possibile, 4 probabile, 5 molto probabile

Indice numerico	Livello	Definizione
1	Improbabile	Scarsissima probabilità del verificarsi dell'evento per la mancanza della presenza oggettiva del rischio in esame. Non sono noti episodi già verificatisi. Assenza di criteri oggettivi nell'individuazione del livello di probabilità.
2	Raro	Scarsa probabilità del verificarsi dell'evento. Sono noti solo rari episodi già verificatisi o che sarebbero potuti accadere. Scarsa presenza di criteri oggettivi nell'individuazione del livello di probabilità.
3	Possibile	Probabilità occasionale del verificarsi dell'evento. Non sono noti episodi già verificatisi, ma è nota la correlazione tra il verificarsi dell'evento e la non conformità ipotizzata.
4	Probabile	Probabilità concreta del verificarsi dell'evento. È noto qualche episodio già verificatosi.
5	Molto probabile	Esiste una correlazione diretta tra il verificarsi dell'evento ipotizza e la non conformità Si sono già verificate non conformità in situazioni operative simili.

**Impatto** - 1 trascurabile, 2 contenuto, 3 significativo, 4 rilevante, 5 molto rilevante

Di seguito viene specificata la tabella di rischio individuato per il riscontro del valore di incidenza:

GRIGLIA DI CALCOLO RISCHIO						
probabilità	5	5	10	15	20	25
	4	4	8	12	16	20
	3	3	6	9	12	15
	2	2	4	6	8	10
	1	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
		impatto				

## 9) Valutazione del rischio e Piano di gestione

In funzione dell'assegnazione ai rischi individuati di valori corrispondenti a probabilità e impatto, viene calcolato un valore di incidenza o significatività del rischio / opportunità con riscontro numerico che è dato dal prodotto del valore assegnato alla probabilità che un evento si venga a determinare per il valore dell'impatto che lo stesso può avere.

Grado di Incidenza/significatività	Range di riferimento
Trascurabile	> 1 - ≤ 3
medio-basso	≥ 4 - ≤ 6
rilevante	≥ 8 - ≤ 12
critico	≥ 15 - ≤ 25

La valutazione del rischio e quindi la scelta dei rischi attivi, cioè da trattare e la priorità con cui considerarli è una valutazione strategica del Gruppo di lavoro che sulla base del peso o significatività riconosciuto al rischio ritiene opportuno stabilire interventi specifici (trattamenti), responsabili e tempi di monitoraggio (Piano di gestione del rischio)

Il **Piano di gestione del rischio** (*allegato 3*) scaturisce dalla valutazione del rischio ed integra i documenti degli Obiettivi per la qualità ed il Piano degli interventi specificando i “rischi attivi”, i trattamenti o le azioni previste per la prevenzione/eliminazione o la limitazione dei suddetti rischi, i responsabili delle azioni e del monitoraggio delle stesse.

## 10) Conclusioni (output, verifiche e tempi di aggiornamento)

Attraverso il processo sinteticamente descritto nel presente documento l’Istituto dota il SGQ attivo di ulteriori strumenti di analisi e valutazione che vengono continuamente rivisti ed aggiornati per assicurare la coerenza con la gestione e l’operatività.

In particolare due volte l’anno, in occasione dell’emissione degli Obiettivi annuali per la qualità e del Riesame del SGQ, le informazioni documentali output del processo di valutazione del rischio ed il presente documento esplicativo, sono riesaminati, a cura delle stesse funzioni coinvolte nell’emissione, ai fini della valutazione di coerenza con il contesto reale di riferimento, in continua mutazione, e dei livelli di criticità assegnati ai rischi individuati, nonché della completezza dell’individuazione dei fattori rilevanti.

In particolare il **Piano di gestione del rischio** emesso è rivalutato anche in fase di espletamento degli audit interni al fine di verificarne l’attuazione, la coerenza e la completezza con le esigenze interne.

L’analisi aggiornata permette di definire il Piano degli interventi da attuare per il raggiungimento dei risultati prefissati.

Output essenziali della valutazione dei rischi per la qualità sono le informazioni documentate:

1. Tabelle riassuntive degli elementi del contesto
2. Report Analisi e valutazione del rischio
3. Piano di gestione del rischio