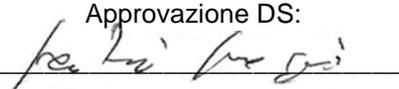
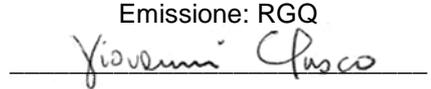


	Manuale della Qualità MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Sezione 8	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 1 di 8
		Rev. 01	del 25-09-09

REVISIONI				
N°REV.	DATA APPROV	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00	10-01-06	1 ^a Emissione	Tutti	Tutte
01	25-09-09	Adeguamento alla norma UN EN ISO 9001:2008	8.2,8.5	2,8

Sommario

- 8 Misura, Analisi e Miglioramento
 - 8.1 Generalità
 - 8.2 Monitoraggi e misurazioni
 - 8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi
 - 8.4 Analisi dei dati
 - 8.5 Miglioramento
- Riferimenti

Approvazione DS: 	Emissione: RGQ 	Data: 25-09-09
---	--	-------------------

	Manuale della Qualità MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Sezione 8	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 2 di 8
		Rev. 01	del 25-09-09

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 GENERALITÀ

L'ISTITUTO, oltre ad aver pianificato ed applicato i processi del sistema di gestione per la qualità, al fine di tenere sotto controllo tali processi e migliorare continuamente l'efficacia del sistema, ha stabilito le modalità e le responsabilità per:

- raccogliere i dati che permettano di valutare l'andamento nel tempo dei processi e, più in generale, del sistema di gestione della qualità;
- analizzare e valutare detti dati;
- tradurre i risultati dell'analisi in azioni per il miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità e delle attività dell'istituto.

Tali attività vengono definite e richiamate nei paragrafi successivi di questa sezione.

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.2.1. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

l'istituto controlla periodicamente il grado di soddisfazione delle parti interessate mediante indagini statistiche, colloqui, analisi dei risultati scolastici, dei reclami, dell'andamento delle iscrizioni, degli abbandoni o trasferimenti verso altre istituzioni scolastiche. Inoltre si analizzano i punteggi finali degli esami di stato, le scelte universitarie e/o la tipologia di collocamento nel mondo lavorativo degli studenti diplomati.

In particolare sono effettuate delle indagini di soddisfazione su questi livelli:

- allievi
- famiglie

I questionari permettono di raccogliere dati relativamente a:

- Docenza didattica
- Strutture scolastiche
- Comunicazione con le parti interessate
- Organizzazione scolastica

I risultati delle rilevazioni soddisfazione sono registrati e valutati e sono oggetto del riesame del D.S.

8.2.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

All'inizio di ogni anno il Collegio dei docenti e RGQ preparano e sottopongono all'approvazione di DS un "Piano delle verifiche ispettive interne". Le VII sono pianificate in modo da verificare tutte le aree del SGQ almeno una volta all'anno, in considerazione dei risultati di VII precedenti e di esigenze interne.

	Manuale della Qualità	Sezione 8	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Ediz. MQ 00	Pag. 3 di 8
		Rev. 01	del 25-09-09

DS nomina la Commissione Qualità, definita da un gruppo di verifica ispettiva (costituita da docenti esperti in conduzioni di VII) e dal responsabile del gruppo, il Responsabile Qualità .

Il responsabile del gruppo comunica alle funzioni interessate alla VII le date e i programmi.

I risultati della VII sono riportati nel "Rapporto di verifica ispettiva", che viene trasmesso in copia al responsabile dell'attività oggetto della VII e copia a DS e dimostrano la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati. Se durante la VII si riscontrano NC esse vanno riportate nel modulo "Rapporto di verifica ispettiva" e registrate nel modulo "Comunicazione di Non Conformità" secondo i criteri previsti nella presente sezione del MQ.

È compito della funzione valutata in collaborazione di altro personale competente individuare l'opportuna Azione Correttiva.

RGQ verifica infine la corretta attuazione delle azioni correttive/preventive, comunicandone l'esito al responsabile dell'attuazione, al RI e al DS.

8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

L'ISTITUTO ha adottato adeguati metodi per misurare e monitorare i processi necessari per rispondere ai requisiti del cliente. Tali metodi si basano su:

- esecuzione di verifiche ispettive interne, con le modalità descritte nel paragrafo 8.2.2. della presente sezione;
- adozione di Indicatori della Qualità che permettano di valutare in modo oggettivo l'andamento dei processi; tali indicatori sono descritti nella Sezione 4 e nelle procedure specifiche.

Essi riguardano, oltre alla misura della soddisfazione del cliente:

- reclami da cliente e non conformità;
- indicatori appositamente definiti per valutare il raggiungimento di obiettivi richiamati sui Piani di Miglioramento.

8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI

I controlli che l'Istituto svolge sul servizio formativo sono i seguenti:

- controlli preventivi,
- controlli iniziali,
- controlli in itinere,
- controlli al termine dell'erogazione,
- controlli successivi all'erogazione.

Controlli preventivi

Prima dell'avvio di una qualsiasi attività formativa viene verificato il possesso dei requisiti di accesso da parte dello studente. Tali controlli riguardano la compilazione della modulistica necessaria per l'attività di segreteria e l'effettuazione dei pagamenti ove previsti.

	Manuale della Qualità MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Sezione 8	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 4 di 8
		Rev. 01	del 25-09-09

Controlli iniziali

Sono da considerare controlli iniziali i controlli sullo stato delle aule e delle attrezzature. I controlli delle aule vengono compiuti da DS accompagnato dalla funzione organizzazione e da personale ATA. Il controllo delle attrezzature spetta al docente consegnatario ed alla Commissione Acquisti. I controlli da effettuare vengono stabiliti prima dell'inizio dell'attività formativa a seconda della tipologia del corso e di eventuali criticità mediante comunicazione del DS. Eventuali non conformità vanno segnalate a DS

Controlli in itinere

Durante lo svolgimento avviene un controllo sul rispetto degli obiettivi previsti dall'attività formativa mediante conduzione di verifiche e test. I risultati di verifiche/test per le attività di istruzione e formazione scolastica costituiscono la base per le valutazioni intermedie e quadrimestrali dello studente.

I risultati delle verifiche/test o del questionario intermedio vanno analizzati per valutare eventuali non conformità ed individuare le azioni correttive o preventive secondo quanto descritto nel presente MQ.

Durante lo stage viene, inoltre, spedito a tutte le aziende ospitanti un modulo con il quale l'azienda esprime una valutazione relativa alla preparazione e capacità dell'allievo, alle difficoltà incontrate nell'inserimento aziendale e comunica la disponibilità a ripetere l'esperienza nel caso di nuove attività formative.

Controlli al termine dell' erogazione

Per le attività di istruzione e formazione scolastica, il controllo sul raggiungimento degli obiettivi avviene, come per le fasi in itinere, mediante momenti di verifica individuali e collegiali secondo criteri individuali dal POF e modalità stabilite per legge.

Per le attività formative che prevedono un periodo di stage in azienda, il tutor ha il compito di effettuare almeno una visita presso l'azienda ospitante con lo scopo di monitorare l'andamento dello stage e di verificare la congruenza tra gli obiettivi formativi del corso e le attività svolte dall'allievo. Il tutor trascrive i risultati della visita in una relazione.

Controlli successivi all'erogazione

Rientrano tra tali controlli i monitoraggi occupazionali. Tale attività consiste nell'invio a tutti i partecipanti a 6 mesi ed ad 1 anno dalla fine del corso di una scheda che riporta la situazione occupazionale degli allievi.

	Manuale della Qualità MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Sezione 8	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 5 di 8
		Rev. 01	del 25-09-09

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

Le non conformità trattate nella presente sezione possono essere rilevate:

- durante il processo di erogazione delle attività formative;
- a seguito di esiti negativi di controlli effettuati durante e al termine dell'erogazione delle attività formative;
- a seguito di colloqui tra personale dell'Istituto, oppure tra personale e clienti/fornitori;
- a seguito di reclami provenienti da clienti/fornitori;
- a seguito di verifiche ispettive interne o dell'ente certificatore.

Insegnamento

Per le attività didattiche le non conformità rilevate sono analizzate in ambito di Consiglio di Classe. Le modalità di trattamento delle Non Conformità sono approvate dal collegio dei docenti che sono deputate alla richiesta di attivazione di interventi di recupero.

Le registrazioni delle modalità di trattamento delle non conformità e delle verifiche di efficacia sono riportate nei documenti ufficiali e nei verbali degli organi collegiali.

Interna

Una volta riscontrata una non conformità essa viene registrata in apposito Modulo a cura della Funzione/Persona che la rileva con tutti i dati necessari ad individuare il processo/l'attività formativa di riferimento.

Successivamente il modulo viene trasmesso a RGQ.

Le azioni correttive sono avviate da RGQ, con il supporto e la collaborazione di chi ha individuato la non conformità ed eventualmente di altro personale competente dell'Istituto.

RGQ indica le possibili cause della non conformità e propone un' azione correttiva, indicando il responsabile dell'attuazione ed il termine nel modulo.

Reclami

I Reclami degli studenti, dei genitori, del personale sono presentati al DS.

Il DS interviene per verificare i fatti e rimuovere le cause di non conformità.

Verifiche ispettive interne

Vedi paragrafo 8.2.2

	Manuale della Qualità MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Sezione 8	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 6 di 8
		Rev. 01	del 25-09-09

8.4 ANALISI DEI DATI

I dati risultanti dai controlli del sistema qualità sono soggetti ad analisi per valutare l'efficacia del sistema stesso e le azioni di miglioramento da intraprendere.

Costituiscono fonti di dati:

- soddisfazione del cliente;
- valutazione dei fornitori;
- esiti delle verifiche ispettive , numero non conformità, esiti dell'efficacia di azioni correttive e preventive;
- esiti della formazione
- indicatori individuati in Sezione 4.

L'analisi evidenzia il grado di soddisfazione delle attese dei clienti, il raggiungimento dei fini istituzionali, l'andamento ei processi interni, i risultati delle azioni correttive e l'analisi dei servizi/prodotti ottenuti dai fornitori.

I risultati delle analisi sono analizzati per individuare le linee di tendenza, le prestazioni degli istituti, gli aspetti economico-finanziari connessi. L'analisi sarà condotta anche sulla base di benchmarking con i risultati di studi di settore o Istituti dello stesso tipo.

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Gli strumenti utilizzati per l'attività di miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità sono:

- La Politica per la Qualità, che può essere modificata per evidenziare impegni ed obiettivi generali la cui necessità sia scaturita dall'analisi dei dati di andamento del sistema.
- Gli obiettivi della qualità, che traducono in modo più dettagliato gli intendimenti espressi a livello generale nella Politica per la Qualità. Tali obiettivi possono essere evidenziati mediante Azioni Correttive e Preventive (descritte nei paragrafi seguenti), o mediante il "Piano di Miglioramento" (come descritto nella sez. 5, par. 5.6, del presente Manuale).
- L'analisi dei dati, secondo le modalità descritte nel precedente par. 8.4 della presente sezione.

8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

Gli Istituti intraprendono un'azione correttiva/preventiva su una non conformità di prodotto, di processo o di sistema, individuate nel corso dell'anno. Le azioni preventive e/o correttive vengono avviate sia per non conformità rilevate, sia a seguito di verifiche ispettive interne o reclami.

	Manuale della Qualità MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Sezione 8	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 7 di 8
		Rev. 01	del 25-09-09

La responsabilità delle azioni correttive è del DS, se riguardano il personale, degli Organi Collegiali se riguardano le attività didattiche.

La tipologia delle azioni correttive più comuni riguardanti la didattica sono:

- Modifiche ai piani di lavoro
- Modifiche ai documenti del sistema qualità
- Circolari interne
- Modifiche agli orari
- Aggiornamento

Le azioni più comuni riguardanti i fornitori sono:

- Sostituzione dell'attrezzatura non conforme
- Interventi di modifica delle forniture
- Modifiche di capitolati di acquisto
- Cambio di fornitore su decisione del CDI

Azioni correttive dei servizi ATA sono:

- Correzione dell'errore
- Modifica dei comportamenti.

La registrazione delle azioni correttive si differenzia in base alla loro tipologia e può essere effettuata su apposita modulistica o sui verbali degli Organi Collegiali.

8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

Le azioni preventive utilizzano adeguate informazioni derivanti da:

- Individuazione delle Non Conformità potenziali e delle loro cause
- attività influenti sulla qualità del servizio
- risultato delle verifiche ispettive interne

Le Azioni Preventive sono gestite in modo documentato secondo modalità definite nella procedura specifica, che si possono così riassumere:

- Richiesta dall'area competente
- Registrazione ed analisi delle motivazioni
- Decisione su modalità, tempistiche e responsabilità di intervento
- Attuazione, sulla base di quanto deciso nella fase precedente
- Verifica dell'efficacia

Le azioni correttive e preventive, attuate ed opportunamente documentate secondo i contenuti della procedura specifica, sono riesaminate, al fine di verificarne l'effettiva efficacia, in sede di riesame del sistema qualità.

	Manuale della Qualità MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Sezione 8	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 8 di 8
		Rev. 01	del 25-09-09

RIFERIMENTI

P 04 "Gestione delle Non Conformità – AC - AP"

P05 "Verifiche Ispettive Interne"

P13 "Soddisfazione Parti Interessate"