

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 8 Revisione 3 Data: 21/10/2009
Misurazione, analisi e miglioramento		Pag. 1 di 7

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

1. GENERALITÀ

L'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” pianifica ed attua processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento per:

- dimostrare la conformità dei servizi,
- assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità,
- migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Tali processi sono descritti nei paragrafi successivi.

2. MONITORAGGI E MISURAZIONI

2.1 Soddisfazione dell'utenza

L'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” provvede a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione dei propri utenti attraverso le seguenti attività:

- somministrazione periodica (in genere ogni anno) ad un campione di utenti di questionari predisposti/rivisti ogni anno da parte del Responsabile del sistema qualità, in collaborazione con la Commissione Qualità. I questionari compilati vengono analizzati dal Responsabile del sistema qualità, per ottenere le opportune risultanze statistiche;
- raccolta da parte del personale di informazioni spot nelle occasioni di contatto diretto con gli utenti; vengono verbalizzati attraverso i rapporti di non conformità solo gli aspetti negativi, o eventuali reclami.

I dati raccolti secondo le modalità sopra descritte vengono analizzati negli incontri periodici di Riesame della Direzione (vedi capitolo 5) per intraprendere le dovute azioni correttive e preventive o di miglioramento, come descritto nel paragrafo 5 del presente capitolo.

2.2 Verifiche ispettive interne

Tutti i processi e le attività dell'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” vengono verificate almeno una volta all'anno, relativamente alle attività prescritte dal sistema di gestione per la qualità.

ISTITUTO COMPRENSIVO "UGO FOSCOLO" DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 8 Revisione 3 Data: 21/10/2009
Misurazione, analisi e miglioramento		Pag. 2 di 7

Il Responsabile del sistema qualità è responsabile della pianificazione delle "verifiche ispettive interne della Qualità" e della preparazione, compilazione e aggiornamento del "programma annuale" delle "verifiche ispettive interne".

Le verifiche ispettive avvengono dopo il preavviso al personale soggetto a verifica da parte del Responsabile del sistema qualità, specificando la data, il luogo, l'ora della verifica e le attività soggette a verifica.

E' possibile indire verifiche ispettive non previste dal calendario annuale quando si ritiene vi siano condizioni pregiudizievoli la qualità, vi sia stata una modifica sostanziale alle procedure dell'Istituto, ovvero si ritiene necessario verificare l'esito e l'esecuzione di azioni correttive precedentemente definite.

Il Responsabile del sistema qualità può designare altro personale dell'ISTITUTO COMPRENSIVO "UGO FOSCOLO", che non deve avere alcuna diretta responsabilità nell'esecuzione delle attività soggette a verifica e deve risultare qualificato per tale compito, come Responsabile del gruppo di audit, oppure condurre gli audit direttamente.

L'auditor o il gruppo di verifica, sotto la guida del Responsabile del gruppo, concorda un piano per la conduzione dell'audit. Tale piano comprende:

- "aree" sottoposte a verifica;
- documenti di riferimento (norme, procedure o altri documenti Sistema Qualità, ecc.);
- eventuali check-list predisposte ad hoc;
- programma di massima della verifica (anche temporale);
- altre indicazioni ritenute opportune.

Copia del rapporto viene consegnato al personale verificato. L'originale viene conservato dal Responsabile del Sistema Qualità.

Gli originali dei rapporti di audit sono archiviati dal Responsabile del sistema qualità, che utilizza i dati in essi contenuti per tenere informata la Commissione Qualità sull'efficacia del Sistema Qualità.

Prima di archiviare i rapporti di audit il Responsabile del Sistema Qualità aggiorna il "Programma annuale di verifiche ispettive interne".

Nel corso delle riunioni di Riesame della Direzione, viene esaminata anche la situazione generale delle verifiche ispettive per provvedere, se necessario, ad avviare eventuali azioni correttive o preventive o programmi di miglioramento.

2.3 Monitoraggi e misurazioni dei processi e dei prodotti

L'ISTITUTO COMPRENSIVO "UGO FOSCOLO" effettua il monitoraggio e la misurazione dei principali processi del proprio sistema di gestione per la qualità, al fine di raccogliere

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 8 Revisione 3 Data: 21/10/2009
Misurazione, analisi e miglioramento		Pag. 3 di 7

dati per le analisi statistiche (vedi paragrafo 4), per rilevare eventuali problemi o scostamenti nelle prestazioni ed intervenire tempestivamente.

I dati raccolti secondo le modalità e le responsabilità descritte nella tabella sopra riportata vengono analizzati e presentati in report quadrimestrali secondo quanto descritto nel paragrafo 4 e discussi nei riesami periodici della direzione, secondo quanto descritto nel capitolo 5.

3. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

L'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” gestisce le non conformità rilevate nel corso della realizzazione dei servizi, dei controlli sui servizi e dell'attività interna all'organizzazione.

Per non conformità si intende:

- servizio erogato in modo difforme rispetto a quanto previsto dalla documentazione di riferimento;
- problemi o criticità interne all'organizzazione.

Le attività per la gestione delle non conformità comprendono:

- identificazione (ed eventuale segregazione per impianti/attrezzature non conformi);
- valutazione, risoluzione e notifica;
- verifica della risoluzione;
- elaborazione dei dati di non conformità e reporting.

Identificazione

Le non conformità possono essere individuate internamente o segnalate da un utente attraverso un reclamo.

Chiunque individua o riceva dall'utente una segnalazione di non conformità provvede a segnalarela tempestivamente al coordinatore dell'attività interessata e ad attivarsi per fornire tutti gli elementi necessari ad una rapida soluzione del problema.

I prodotti non conformi (attrezzature o impianti), al fine di non essere utilizzati, vengono identificati per mezzo di appositi cartellini, in attesa della risoluzione della non conformità.

Valutazione, Risoluzione e notifica

La valutazione delle non conformità rilevate e la risoluzione delle stesse sono compito del Responsabile del Sistema Qualità oppure della Commissione Qualità, dell'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO”, nei casi più gravi.

Le decisioni prese da costoro e le azioni intraprese sono registrate sulla seconda parte del “rapporto di non conformità”.

ISTITUTO COMPrensIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 8 Revisione 3 Data: 21/10/2009
Misurazione, analisi e miglioramento		Pag. 4 di 7

Verifica

La verifica della risoluzione della non conformità compete al Responsabile del Sistema Qualità dell'ISTITUTO COMPrensIVO “UGO FOSCOLO”.

L'esito della verifica viene riportato sulla terza parte del “rapporto di non conformità”.

Se la non conformità era a seguito di un reclamo scritto dell'utente, viene data risposta scritta all'utente stesso.

Elaborazione dei dati di non conformità

Il Responsabile del Sistema Qualità mantiene la registrazione di tutte le non conformità riscontrate.

Ogni quadrimestre elabora i dati di non conformità, classificandoli per:

- tipo di non conformità (ad esempio, relative a fornitori, relative alle infrastrutture, ecc.):
 - relative a fornitori esterni;
 - processi interni.

In base ai risultati delle elaborazioni il Responsabile del Sistema Qualità prepara un rapporto, che viene presentato alla Commissione Qualità che decide le eventuali azioni da intraprendere (vedi capitolo 5).

4. ANALISI DEI DATI

L'ISTITUTO COMPrensIVO “UGO FOSCOLO” raccoglie, analizza ed elabora per ogni quadrimestre i dati e gli indicatori statistici per la Qualità, al fine di permettere il controllo relativo all'andamento dei processi e del Sistema Qualità.

Le statistiche, infatti, permettono di intervenire tempestivamente in tutti i casi in cui il loro andamento dimostri scadimenti dei processi controllati.

Statistica sull'andamento dell'anno scolastico

Tali statistiche vengono riportate in un Report prodotto alla chiusura del quadrimestre.

Tali statistiche riguardano l'andamento dell'attività didattica, i progetti speciali e altre iniziative rilevanti dell'Istituto.

Statistica su aspetti generali del sistema qualità

Alla fine di ogni quadrimestre il Responsabile del Sistema Qualità analizza i dati sull'andamento del Sistema Qualità in generale, ovvero i dati relativi a:

- non conformità,
- azioni correttive,
- azioni preventive,

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 8 Revisione 3 Data: 21/10/2009
Misurazione, analisi e miglioramento		Pag. 5 di 7

- piani di miglioramento,
- verifiche ispettive della qualità,
- programmi formativi,
- valutazioni dei fornitori.

5. MIGLIORAMENTO

5.1 Progetti di miglioramento

Come già descritto, il Responsabile del sistema qualità analizza, sia puntualmente che alla fine di ogni quadrimestre, i dati e le statistiche relativamente ai processi, ai prodotti e ai servizi dell'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO”, nonché i dati relativi al funzionamento sistema di gestione per la qualità.

Scopo dell'analisi è di individuare le situazioni consolidate da migliorare, situazioni pregiudizievoli per la qualità o aree di miglioramento in genere.

Il Responsabile del sistema qualità, in collaborazione con la Direzione, individua eventuali progetti di miglioramento, i responsabili delle attuazioni e i tempi relativi.

Per ciascun progetto di miglioramento, il Responsabile del sistema qualità compila una “Scheda progetto” e la consegna al Responsabile dell'attuazione trattenendone una copia. Successivamente monitora l'andamento dei progetti nel corso delle riunioni periodiche di “Riesame della Direzione”.

I Responsabili designati provvedono, avvalendosi eventualmente della collaborazione di altre persone, alla attuazione dei progetti nel rispetto dei tempi programmati.

Al termine del progetto di miglioramento il Responsabile designato completa la “Scheda progetto” e la trasmette al Responsabile del sistema qualità, corredata dall'eventuale documentazione di supporto.

La verifica del raggiungimento degli obiettivi del progetto di miglioramento compete al Responsabile del sistema qualità, che documenta l'esito della verifica direttamente sui verbali di riesame.

5.2 Azioni correttive e preventive

Sulla base delle analisi dei “Rapporti di non conformità”, il Responsabile del sistema qualità può decidere immediatamente l'avvio di azioni correttive concordando con le persone interessate le modalità ed i tempi di attuazione.

All'avvio di ogni azione correttiva è compilata a cura del Responsabile del sistema qualità la prima parte dell'apposito “Rapporto azione correttiva e preventiva”.

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 8 Revisione 3 Data: 21/10/2009
Misurazione, analisi e miglioramento		Pag. 6 di 7

Inoltre i dati relativi alle non conformità in generale sono analizzati alla fine del quadrimestre dal Responsabile del sistema qualità; scopo dell'analisi è di individuare le non conformità ripetitive, situazioni pregiudizievoli per la qualità o aree di miglioramento. I risultati dell'analisi dei dati di non conformità sono raccolti dal Responsabile del sistema qualità in una relazione che viene presentata alla Commissione Qualità nel corso di apposite riunioni di riesame della direzione.

Il Responsabile del sistema qualità, in collaborazione con la Direzione individua le azioni correttive e preventive da intraprendere.

Per ciascuna azione correttiva e preventiva decisa, il Responsabile del sistema qualità compila la prima parte del “Rapporto azione correttiva e preventiva” e lo consegna al Responsabile dell'attuazione.

Nel corso delle riunioni viene anche riesaminata la situazione generale delle azioni correttive e preventive in corso di attuazione.

Sia per le azioni correttive immediate, avviate dal Responsabile del sistema qualità, sia per le azioni correttive e preventive individuate nel corso delle riunioni di riesame, i Responsabili designati provvedono, avvalendosi eventualmente della collaborazione di altre persone, alla attuazione dell'azione correttiva o preventiva nel rispetto dei tempi programmati.

Al termine dell'attuazione dell'azione correttiva e preventiva il Responsabile designato compila la seconda parte del “Rapporto azione correttiva e preventiva” e lo trasmette al Responsabile del sistema qualità, corredato dall'eventuale documentazione di supporto.

Al termine del tempo programmato per l'attuazione dell'azione correttiva o preventiva, il Responsabile del sistema qualità ne verifica l'esito. Nel caso in cui l'azione correttiva o preventiva non sia stata attuata nei tempi programmati, il Responsabile designato documenta il motivo del ritardo nella seconda parte del “Rapporto azione correttiva e preventiva”.

L'esito della verifica viene documentato e registrato dal Responsabile del sistema qualità compilando la terza parte del “Rapporto di azione correttiva e preventiva”. Nel caso di esito positivo, il Responsabile del sistema qualità verifica l'eventuale necessità di modificare documenti del Sistema Qualità.

Nel caso di esito negativo il Responsabile del Sistema Qualità propone l'avvio di una nuova azione correttiva o preventiva, in accordo a quanto descritto in precedenza.

6. PROCEDURE

Maggiori dettagli relativi alle attività descritte e alle responsabilità relative sono contenuti nelle procedure:

ISTITUTO COMPRENSIVO "UGO FOSCOLO" DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITA'	Capitolo 8 Revisione 3 Data: 21/10/2009
Misurazione, analisi e miglioramento		Pag. 7 di 7

- P.8.2.01 "Monitoraggio della soddisfazione dell'utente interno/esterno";
- P.8.2.02 "Verifiche ispettive interne";
- P.8.2.03 "Monitoraggio e misurazione dei processi"
- P.8.3.01 "Gestione delle Non Conformità";
- P.8.5.01 "Progetti di miglioramento, azioni correttive e preventive".