

## Procedura PR-8.2-03

# MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

Questo documento è di esclusiva proprietà dell'IIS "Giacomo Antonietti",  
sono vietate ogni forma di riproduzione e divulgazione se non espressamente autorizzate da parte del Dirigente Scolastico

### STORICO DELLE REVISIONI

REV.	DATA	NOTE DI MODIFICA	REDAZIONE	APPROVAZIONE
00	14/09/04	Prima emissione	VIC - Violini	DS - Rinaldi
01	09/12/05	Eliminato incontro trimestrale dei RP con RMS e RSQ Modifica diciture e codifiche processi	VIC - Violini	DS - Rinaldi
02	31/10/2007	Cambiato responsabile registrazione monitoraggi Sistemato flusso paragrafo 5 Eliminato rapporto NC paragrafo 5.3 Eliminato paragrafo 5.4	VIC - Violini	DS - Parzani
03	07/02/2009	Rivisto elenco dei processi chiave par. 5.1 Modificata codifica "elenco indicatori e piano dei monitoraggi" par. 5.3 e par. 8 Modificata frequenza di rilevamento e monitoraggio indicatore par. 7	VIC - Violini	DS - Parzani
04	17/02/2010	Par. 3: aggiunto RDS Par. 5: revisionati il flusso del processo, il punto 5.1, punto 5.3 revisionati modalità e documenti di registrazione dei risultati degli indicatori, esplicitata la verifica dell'efficacia delle correzioni e azioni correttive intraprese Par. 6: aggiunto output Par. 7: modificato responsabile dell'archiviazione Par. 8: inseriti nuovi documenti e codifiche e medichiate resp. di archiviazione	RSQ Giunti (firma)	DS Parzani (firma)

**DISTRIBUZIONE**

data consegna \_\_\_\_\_

**controllata**

**non controllata**

**Copia n.** \_\_\_\_\_

**Destinatario** \_\_\_\_\_

## 1. Scopo e obiettivi

La presente procedura descrive i criteri, i metodi e le responsabilità associate alla gestione dei processi della scuola nello sviluppo, attuazione e miglioramento del SGQ.

## 2. Campo di applicazione

Si applica a tutti i processi identificati come processi chiave per la gestione del SGQ.

### 3. Definizioni

- P.O.F. - Piano dell’Offerta Formativa
- DS - Dirigente Scolastico
- VIC - Vicario del Dirigente Scolastico
- RSQ - Responsabile Sistema Qualità
- RP - Responsabile di processo
- SGQ - Sistema Gestione Qualità
- RMS - Responsabile Monitoraggi di Sistema
- RDS - **Responsabile della documentazione di sistema**

### 4. Responsabilità

Il RMS è responsabile della gestione del monitoraggio dei processi.  
I responsabili dei processi identificati per il SGQ sono riportati nell’elenco delle procedure

### 5. Modalità operative

Le singole attività del processo sono descritte in dettaglio nei paragrafi seguenti.

PROCESSI E PRINCIPALI DOCUMENTI APPLICABILI	ATTIVITA'	PRINCIPALI DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE	RESPONSABILITA'
<p>P.O.F. MQ-4.1.1/2 MR-05(PQ-06 Esito monitoraggi MR- 24 DQ-38 Segnalazioni utenza) Nuova Normativa</p>	<p>1° RIESAME DELLA DIREZIONE: INDIVIDUAZIONE PIANO DI MIGLIORAMENTO; FISSAZIONE TARGET INDICATORI IN PQ-06</p>	<p>MR-06, PQ-06 aggiornato PQ-01 DQ-38 aggiornato</p>	<p>DS</p>
<p>PQ-06 MR-24</p>	<p>MONITORAGGIO INDICATORI DI PROCESSO</p>	<p>PQ-06 aggiornato</p>	<p>RMS</p>
<p>MR-05 (PQ-06 MR-24 PQ-01)</p>	<p>2° RIESAME DELLA DIREZIONE: VERIFICA STATO AVANZAMENTO PQ-01 E PQ-06</p>	<p>MR-06 Verbale di Riesame PQ-01 aggiornato DQ-38 aggiornato</p>	<p>DS RSQ GQ</p>
<p>PQ-06 MR-24</p>	<p>MONITORAGGIO INDICATORI DI PROCESSO</p>	<p>PQ-06 aggiornato</p>	<p>RMS</p>
<p>MR-05 (PQ-01 aggiornato PQ-06 aggiornato MR-24 DQ-38)</p>	<p>3° RIESAME DELLA DIREZIONE: VERIFICA EFFICACIA INDICATORI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO A FRONTE OBIETTIVI ANNUALI PIANIFICATI</p>	<p>MR-06 Verbale di Riesame PQ-01 aggiornato PQ-06 aggiornato</p>	<p>DS RSQ GQ</p>

## 6. Processi chiave e piano di miglioramento

L'elenco dei processi chiave per il SGQ dell'IIS "G. Antonietti" è riportato nella seguente tabella e costituisce parte integrante del MQ (4.1.1). Tali processi vengono periodicamente monitorati secondo le modalità riportate al punto 5.3.

Annualmente, in sede di Riesame della Direzione, sulla base dei monitoraggi della percezione dell'utenza, delle segnalazioni dei RRPP e dell'utenza, delle necessità imposte dall'adeguamento a nuova normativa, vengono inoltre individuate specifiche aree di miglioramento che possono anche coinvolgere più di un processo. Gli obiettivi, la pianificazione delle azioni da intraprendere, i tempi, i modi e i risultati che si intendono raggiungere sono esplicitati nel PQ-01 *piano di miglioramento – Obiettivi per la qualità*, il cui stato di avanzamento viene monitorato ad ogni Riesame della Direzione onde verificare l'efficacia degli interventi pianificati.

Il PQ-01 viene elaborato e pubblicato a cura del RSQ sotto la responsabilità del DS.

La tenuta sotto controllo degli indicatori, dello stato di avanzamento delle azioni previste e del raggiungimento degli obiettivi in esso indicati sono affidati al RMS. Le rilevazioni periodiche sono inserite da RSQ nella relazione per il riesame (MR-05) e discusse in sede di Riesame della Direzione.

	PROCESSI	Riferimento documento
Processi di Direzione	Pianificazione Qualità e obiettivi	MQ-5.4
	Gestione della comunicazione	PR-5.5-01
	Riesame della direzione	PR-5.6-01
	Progettazione	PR-7.3-05
Processi di Pianificazione	Elaborazione del P.O.F.	PR-7.2-01
	Messa a disposizione delle risorse	MQ-6.1
	Formazione e aggiornamento del personale	PR-6.2-02
	Assunzione del personale docente e ATA	PR-6.2-01
	Manutenzione strutture impianti e attrezzature	PR-6.3-01
	Iscrizioni classi prime	PR-7.3-01
	Formazione classi e CdC (Organico)	PR-7.3-02
	Progettazione/revisione degli indirizzi di studio e di iniziative di ampliamento dell'offerta formativa	PR-7.3-03
	Gestione Orario	PR-7.3-04
Approvvigionamento e selezione e valutazione dei fornitori	PR-7.4-01	
Processi per l'erogazione dei servizi formativi	Programmazione didattica	PR-7.5-01
	Orientamento formativo in ingresso	PR-7.5-02
	Orientamento informativo in ingresso	PR-7.5-03
	Accoglienza classi prime	PR-7.5-04
	Viaggi di istruzione e visite guidate	PR-7.5-05
	Stage	PR-7.5-06
	Ricevimento genitori	PR-7.5-07
	Scambi culturali	PR-7.5-08
	Orientamento in uscita	PR-7.5-10
	Gestione Sicurezza	PR-6.4-01
	Gestione della didattica	PR-7.5-12
	Valutazione dell'apprendimento	PR-7.5-13
	Gestione del magazzino	PR-7.5-15
Gestione degli scrutini	PR-8.2-04	
Processi di verifica e miglioramento	Monitoraggio e misurazione processi e servizi	PR-8.2-03
	Customer satisfaction	PR-8.2-01
	Gestione delle segnalazioni dei clienti	PR-7.2-02
	Gestione delle non conformità	PR-8.3-01
	Gestione delle azioni correttive e preventive	PR-8.5-01
	<b>Audit interni</b>	PR-8.2-02
	Gestione della documentazione e delle registrazioni	PR-4.2-01

## 5.2 Mappa dei processi

I processi identificati e le interazioni tra di essi sono mappati nella loro totalità e complessità nella mappa di correlazione dei processi riportata nel manuale della qualità alla sezione MQ-4.1.1/2

## 5.3 Monitoraggio degli indicatori di processo

I risultati degli indicatori di processo vengono monitorati con frequenza stabilita nelle singole procedure di riferimento. Per la registrazione di questi dati l'istituto ha attivato in formato elettronico un *Elenco indicatori di processo e piano dei monitoraggi* (PQ-06), che viene aggiornata da RMS secondo le scadenze in esso indicate e sulla base delle rilevazioni periodiche dei valori degli indicatori del SGQ e di processo forniti dai Responsabili di Processo (*MR-24 Relazione sull'andamento del processo*).

Tale scheda dà la possibilità di inserire la serie dei valori degli indicatori rilevati periodicamente e di confrontarli con specifici target e rispetto agli obiettivi per la qualità, nonché con le rilevazioni degli anni precedenti.

Prima di ogni riesame della Direzione il RMS comunica a RSQ i risultati degli indicatori di processo affinché essi vengano inseriti nella Relazione per il Riesame e resi disponibili per tutti i membri del GQ. In sede di riesame della Direzione, presenti i vari RP, il RMS presenta i risultati degli indicatori di processo evidenziando le aree critiche, proponendo le azioni migliorative ritenute utili e sottoponendo all'approvazione del DS gli obiettivi rivisti.

L'efficacia delle azioni correttive o preventive intraprese viene verificata nel Riesame successivo.

## 6. Input e output del processo

INPUT	OUTPUT
Dati rilevati sull'andamento dei processi	Tenuta sotto controllo degli indicatori di processo Individuazione azioni di miglioramento, AC, AP

## 7. Gestione degli indicatori di prestazione del processo

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	FREQUENZA DI RILEVAMENTO	FREQUENZA DI MONITORAGGIO	ARCHIVIO DEI DATI	RESPONSABILE DELL'INDICATORE	ANNOTAZIONI
Rispetto dei tempi di rilevazione	% Tot indicatori maturi/ n.ro indicatori forniti	Semestrale	Semestrale	RDS	RMS	

## 8. Documenti di riferimento

CODICE DOC UME NTO	DOCUMENTO	RESPONSABILE DELL'ARCHIVIA ZIONE
a.s.	P.O.F.	VIC
PR-X.X-NN	procedure	RDS
MQ	Manuale della qualità	RDS
PR-5.6-01	riesame della direzione	RDS
PR-4.2-01	gestione della documentazione e controllo delle registrazioni	RDS
PR-5.5-01	gestione della comunicazione	RDS
PR-8.2-02	Audit interni	RDS
PR-8.3-01	gestione delle non conformità	RDS
PR-8.5-01	azioni correttive e azioni preventive	RDS
PQ-06	Elenco indicatori di processo e piano dei monitoraggi	RDS
MR-05	Relazione per il riesame	RDS
MR-06	Verbale di riesame	RDS
MR-24	Relazione sull'andamento del processo	RDS
PQ-01	Piano di miglioramento – Obiettivi per la qualità	RDS
DQ-38	Registro delle AC, AP	RDS