



Ministero
dell'Istruzione
dell'Università e
della Ricerca
U.S.R. per la
Campania
Direzione Generale



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
Via O. Mancini n.1 - 81042 CALVI RISORTA
Tel. 0823/651211 – 0823/651292
CEIC82200X - C.F. 93044320617
www.icscales.gov.it



Polo Qualità
Di Napoli



CAPITOLO 8
Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame

Pagina 1 di 16
Revisione n° 04 – a.s. 2014/15

CAPITOLO 8

MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E RIESAME

8.1. GENERALITA'

8.2. MONITORAGGIO

8.3. MISURAZIONE

8.3.1. GENERALITA'

8.3.2. INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE

8.3.3. AUDIT INTERNO

8.3.4. AUTOVALUTAZIONE

8.3.5..BENCHMARKING

8.4. ANALISI

8.5. RIESAME DELLE INFORMAZIONI PROVENIENTI DA MONITORAGGIO, MISURAZIONE ED ANALISI

| FASI | REDAZIONE | APPROVAZIONE | LEGITTIMAZIONE |
|------------|-------------------|--------------------------|----------------------------------|
| FUNZIONI | RQS | Dirigente Scolastico | Responsabile Polo Qualità Napoli |
| NOMINATIVO | Rosalba De Biasio | Assunta Adriana Roviello | Angela Orabona |
| DATA | 14/05/15 | 15/05/15 | |
| FIRMA | | | |

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n.1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>Pagina 2 di 16 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |
| <p style="text-align: center;">CAPITOLO 8 <i>Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame</i></p> | | |

8.1 GENERALITA'

L'Istituto ha definito e pianificato attività di autoanalisi e autovalutazione supportate da un sistema di monitoraggio, misurazione, analisi e riesame che consente di identificare opportunità di miglioramento, stabilire le priorità per il miglioramento e i relativi piani d'azione. Questo sistema di autoanalisi e di autovalutazione si integra con il Sistema Nazionale di Valutazione (SNV) come richiesto dalla normativa vigente, soprattutto nel suo orientamento verso il miglioramento continuo dei risultati scolastici, obiettivo strategico centrale del servizio.

Lo schema generale del processo è schematizzabile come segue:



Ministero
dell'Istruzione
dell'Università e
della Ricerca
U.S.R. per la
Campania
Direzione Generale



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
Via O. Mancini n.1 - 81042 CALVI RISORTA
Tel. 0823/651211 – 0823/651292
CEIC82200X - C.F. 93044320617
www.icscales.gov.it

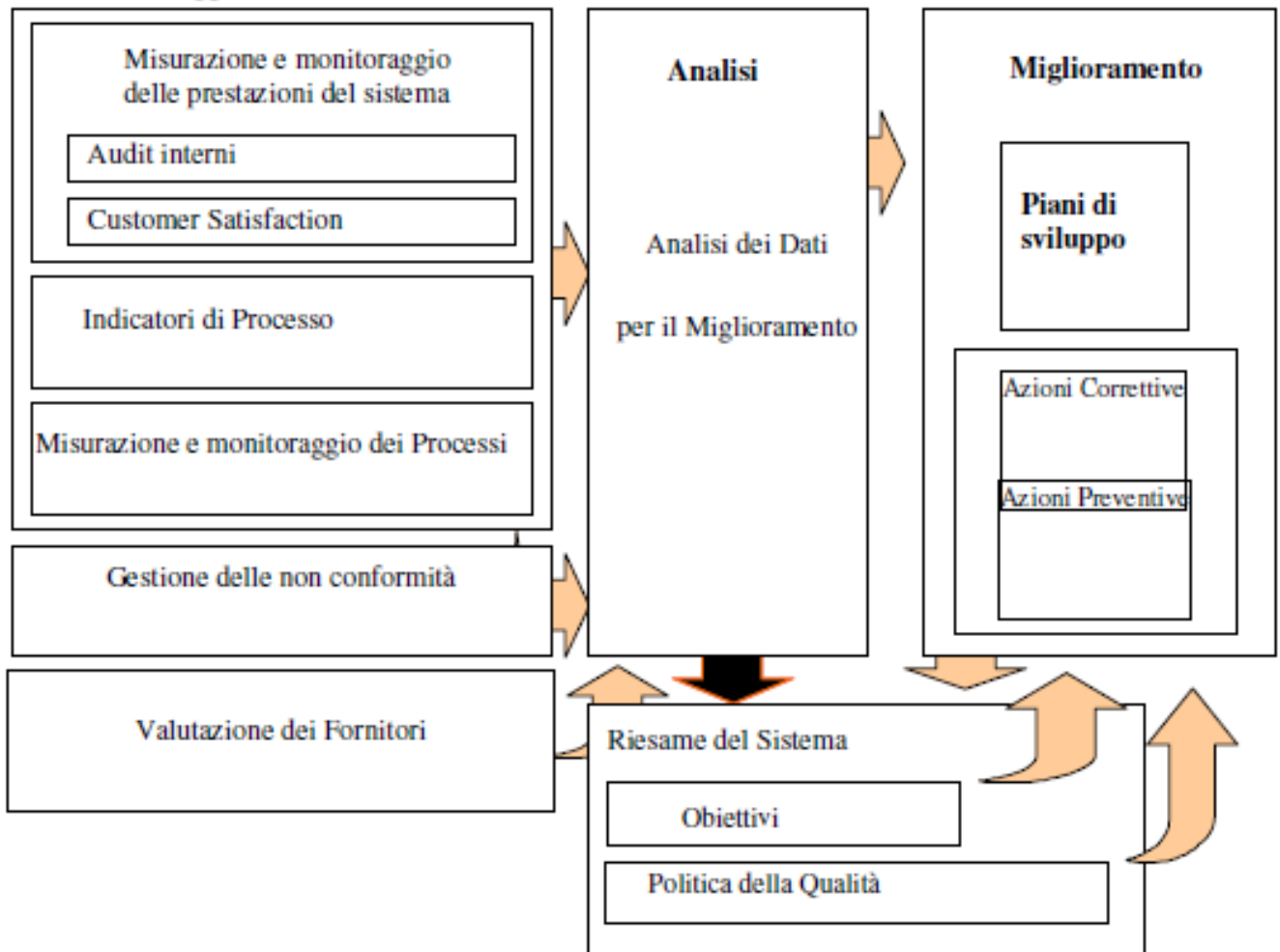


Polo Qualità
Di Napoli



CAPITOLO 8
Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame

Pagina 3 di 16
Revisione n° 04 – a.s. 2014/15



| | | |
|--|---|--|
|  <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n.1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>Pagina 4 di 16 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |
| <p style="text-align: center;">CAPITOLO 8 <i>Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame</i></p> | | |

8.2 MONITORAGGIO

Il monitoraggio rappresenta per l'istituto il momento centrale in cui – attraverso il controllo dei processi – emerge come e quanto la governance della scuola sia efficace ed efficiente nell'implementazione delle attività.

In relazione ai principali processi ha predisposto, in collaborazione con i responsabili di processo, momenti di raccolta, elaborazione, diffusione e analisi di informazioni e dati che costituiscono la fonte dalla quale cogliere e attivare le opportunità di miglioramento.

I dati e le informazioni raccolti vengono organizzati ed elaborati mediante idonei strumenti statistici e rappresentati in forma grafica (istogrammi e linee di tendenza) al fine di garantire l'individuazione, l'applicazione e la verifica di eventuali interventi correttivi, classificabili come:

- azioni correttive;
- azioni preventive;
- piani di miglioramento

in funzione dell'arco temporale di attuazione e della tipologia di cause che ne hanno richiesto l'attivazione.

L'Istituto usa come strumento di monitoraggio delle prestazioni il software COMETAplus, elaborato dal Polo Qualità di Napoli, i cui risultati vengono trasmessi all'Ufficio Scolastico Regionale per la Campania per la determinazione degli standard provinciali e regionali, e che è strumento condiviso per la legittimazione da tutte le scuole della RETE MUSA.

Il Responsabile della qualità informa e mantiene aggiornato il Dirigente scolastico sull'andamento delle performance del servizio e sullo stato di attuazione delle azioni correttive e dei piani di miglioramento. Il GQ (team di lavoro sulla qualità della scuola) verifica periodicamente l'andamento dei processi mediante le informazioni e i dati

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n.1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |  <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>Pagina 5 di 16 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |
| <p style="text-align: center;">CAPITOLO 8 Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame</p> | | |

raccolti, anche tramite verifiche ispettive interne Il Responsabile della qualità ne coordina la sintesi, la diffusione e la presentazione al Dirigente Scolastico, per il processo di riesame da parte della direzione. L'intero processo è organizzato e gestito in modo da assicurare che:

- vengano soddisfatti i requisiti di servizio espliciti e impliciti richiesti dai portatori di interesse (interni ed esterni) e dagli altri soggetti interessati;
- sia tenuta sotto controllo la rispondenza delle fasi di sviluppo dei processi alle relative specifiche di servizio;
- siano rilevate le eventuali non conformità durante la fase di realizzazione ed erogazione del servizio;
- siano individuate e gestite le opportune azioni finalizzate a rimuovere le cause che hanno generato le non conformità;
- sia possibile individuare opportunità di miglioramento.

L'attività di controllo, di conformità e di efficacia viene applicata ai processi interni di progettazione, pianificazione e realizzazione del servizio e sui risultati degli stessi tramite opportuni indicatori.

Il sistema dei controlli è configurato in modo tale che siano aggiornati, elaborati, resi accessibili e analizzati i dati e le informazioni che nel suo ambito vengono prodotti.

La raccolta dei dati riguarda sia lo sviluppo dei processi di erogazione del servizio che i risultati finali degli stessi e viene effettuata mediante l'impiego degli opportuni sistemi di rilevazione con periodicità differenziata, a seconda degli obiettivi che con ciascun monitoraggio ci si prefigge.

Le eventuali non conformità rilevate vengono trattate secondo specifiche modalità definite nella PR05 - Gestione delle non conformità.

La misura della soddisfazione dei clienti ,interni ed esterni, è effettuata con varie azioni di monitoraggio. Esse vanno dai periodici incontri scuola - famiglie ai

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n.1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>Pagina 6 di 16 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |
| <p style="text-align: center;">CAPITOLO 8 Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame</p> | | |

questionari sul livello di soddisfazione delle varie parti interessate, su aspetti salienti della realizzazione del servizio.

Per alcune attività e progetti sono stati predisposti gli strumenti per una valutazione settoriale della qualità del servizio offerto. Tali informazioni comprendono:

- la misura di specifici dati in ingresso e in uscita;
- le risposte fornite da un campione di utenti (alunni, famiglie, docenti, personale ausiliario) in merito alla percezione della qualità del servizio erogato;
- i reclami e le osservazioni del Cliente in merito al servizio erogato.

Le informazioni di ritorno vengono analizzate ai vari livelli della struttura organizzativa. La Direzione, annualmente, misura e valuta anche i dati che provengono da:

- osservazioni e comunicazioni dirette di docenti, non docenti, alunni e genitori;
- riunioni del Consiglio d'istituto;
- rapporti di audit interni.

L'Alta Direzione ha la responsabilità di identificare annualmente le aree da sottoporre ad audit interni, in funzione del conseguimento degli obiettivi strategici di breve e di lungo periodo. I criteri, l'estensione, la frequenza e le modalità degli audit vengono stabiliti dal gruppo di miglioramento, tenendo conto dello stato, dell'importanza delle aree oggetto di verifica, della complessità dei processi e dei risultati dei precedenti.

Le modalità di pianificazione, esecuzione e documentazione degli audit interni del SGQ sono definite nella procedura PR 03 – Gestione degli audit interni.

Le modalità di gestione delle azioni Correttive e Preventive sono descritte nella PR 04 - Azioni correttive e preventive.

Per quanto attiene al monitoraggio degli esiti formativi, la natura immateriale del servizio formativo comporta che lo scostamento dai requisiti non sempre sia immediatamente recuperabile ed è quindi necessario effettuare un controllo periodico sul servizio erogato per attuare azioni correttive in itinere. La verifica della progressiva

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n.1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>Pagina 7 di 16 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |
| <p style="text-align: center;">CAPITOLO 8 <i>Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame</i></p> | | |

acquisizione degli obiettivi si svolge quindi in fase di attuazione del processo didattico/formativo con le modalità che seguono.

- Il controllo sugli apprendimenti degli alunni in relazione agli obiettivi definiti viene effettuato dai Consigli di interclasse/intersezione e di classe ogni volta che si riunisce. Si procede alla rilevazione delle valutazioni delle singole discipline e alla formulazione di una valutazione generale della classe. Quando viene riscontrata una difformità tra i risultati attesi e quelli ottenuti, in seno ai Consigli stessi si elabora una strategia di intervento per rendere più efficace il percorso formativo.
- Le informazioni, raccolte dal Presidente dei vari consigli sono registrati a verbale in modo che si possa procedere alla comparazione tra classi parallele.
- In caso di scostamento dagli obiettivi pianificati vengono adottate opportune azioni correttive ai piani o programmi e interventi di recupero

8.3 MISURAZIONE

8.3.1 GENERALITA'

L'alta direzione valuta i progressi verso il raggiungimento dei risultati pianificati, a fronte della mission, della vision, delle politiche, delle strategie e degli obiettivi, a tutti i livelli e nell'ambito di tutti i pertinenti processi e funzioni dell'organizzazione. A tale scopo viene applicato un processo di misurazione di appropriati indicatori chiave di prestazione, che consentono di pianificare gli obiettivi di miglioramento, in termini di incremento positivo nel tempo dei relativi parametri, che possono essere espressi sia attraverso misure numeriche che evidenze osservabili.

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n.1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>Pagina 8 di 16 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |
| <p style="text-align: center;">CAPITOLO 8 <i>Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame</i></p> | | |

8.3.2 INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE

I fattori che rientrano nell'ambito del controllo dell'organizzazione e che sono critici ai fini del suo successo durevole sono sottoposti a misurazione di prestazione ed identificati come indicatori chiave di prestazione (KPI – Key Performance Indicators). L'alta direzione seleziona KPI appropriati alla natura e alla dimensione della Scuola e ai suoi prodotti, processi ed attività, come base per assumere decisioni strategiche, quali la dislocazione degli obiettivi ai diversi livelli dell'organizzazione, funzionali al conseguimento di obiettivi generali di miglioramento di lungo termine.

Nel definire gli KPI, l'alta direzione tiene conto :

- delle esigenze e delle aspettative delle pari interessate interne ed esterne;
- delle mutevoli condizioni del contesto;
- dell'importanza, per l'organizzazione, dei singoli prodotti, sia nel presente sia nel futuro;
- dell'efficacia ed efficienza dei processi;
- dell'utilizzo efficace ed efficiente delle risorse;
- dei requisiti cogenti, intesi come obiettivi delineati dal Sistema Nazionale di Valutazione.

8.3.3 AUDIT INTERNO

Gli audit interni sono uno strumento efficace per determinare i livelli di conformità del sistema di gestione dell'organizzazione rispetto a criteri stabiliti e forniscono preziose informazioni per interpretare, analizzare e migliorare in continuo le prestazioni dell'organizzazione. Gli audit sono condotti da persone non coinvolte nell'attività esaminata, allo scopo di ottenere un'opinione indipendente su ciò che è in atto, da parte di personale competente, in accordo con un piano di audit.

L'attività è condotta allo scopo di identificare precocemente problemi e/o rischi derivanti da non conformità, così come per monitorare l'efficacia di eventuali azioni

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n.1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>Pagina 9 di 16 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |
| <p style="text-align: center;">CAPITOLO 8 Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame</p> | | |

correttive e di miglioramento messe in atto, da cui l'organizzazione può trarre informazioni sulla capacità di conseguire obiettivi.

Gli elementi in uscita degli audit interni costituiscono un'utile fonte di informazioni per:

- affrontare problemi e non conformità;
- effettuare benchmarking;
- promuovere buone prassi all'interno dell'organizzazione;
- migliorare la comprensione delle interazioni tra i processi;
- progettare le azioni di miglioramento;
- adempiere alle richieste del Sistema Nazionale di Valutazione.

I risultati degli audit interni sono presentati sotto forma di rapporti contenenti informazioni relative alla conformità rispetto ai criteri stabiliti, alle non conformità ed alle opportunità di miglioramento. Esse sono un elemento in ingresso essenziale per i riesami di direzione. L'alta direzione assume i rapporti di audit interno, allo scopo di dare una tempestiva risposta ai problemi emergenti, anticipare future necessità di risorse, incluse le competenze, ridefinire/confermare gli obiettivi a medio e lungo termine pianificati.

E' responsabilità dell'Alta Direzione e compito del RQS che i risultati degli audit siano conosciuti e diffusi – nelle loro linee generali – all'interno ed all'esterno della scuola, disponibili per tutti i portatori di interesse.

Gli audit interni (verifiche ispettive) della qualità sono un ulteriore strumento che consente, attraverso esami sistematici dei processi e delle attività svolte dall'Istituto, di stabilire se il SGQ è conforme a quanto pianificato e risulta idoneo ed efficace al conseguimento degli obiettivi di qualità fissati.

Gli audit interni della qualità sono gestiti e coordinati dal Responsabile Qualità Scuola e sono svolti da personale addestrato e qualificato, secondo le fasi illustrate di seguito e descritte nel dettaglio nella Procedura PR 03 " Gestione degli audit interni":

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n.1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>Pagina 10 di 16 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |
| | <p>CAPITOLO 8 Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame</p> | |

- pianificazione;
- preparazione;
- esecuzione;
- documentazione dei risultati;
- archiviazione.

Pianificazione: gli audit interni della qualità sono effettuati in base ad un programma annuale preparato dal Responsabile Qualità Scuola, secondo il quale tutti le Procedure / Processi / Attività dell'Istituto sono esaminati almeno una volta l'anno, al fine di valutare la conformità delle attività svolte ai requisiti della norma di riferimento e dei documenti del SGQ, nonché la loro efficacia in linea con gli obiettivi dell'Istituto. Eventuali verifiche non programmate possono essere indette, su input dell'Alta Direzione, dal Responsabile Qualità Scuola, quando si sospetti l'esistenza di condizioni negative per la qualità o in seguito all'applicazione di azioni correttive e/o di miglioramento di considerevole impatto sul SGQ, o anche a fronte di importanti cambiamenti strutturali ed organizzativi.

In ogni caso il Responsabile e i componenti del gruppo di audit, designato dal Responsabile Qualità Scuola, su indicazione del D.S., non deve avere alcuna diretta responsabilità nell'esecuzione delle attività soggette a verifica:

- Preparazione: Il gruppo di audit interno è costituito con personale interno alla scuola in possesso di specifica formazione, requisiti e competenze, come descritto nella procedura - PR 03 Gestione degli audit interni.

Esso definisce un piano per la conduzione della verifica, che prevede:

- eventuale lista di riscontro (check list) dei punti da verificare;
- documenti di riferimento;
- programma dettagliato dell' audit.

Esecuzione: Ogni audit interno della qualità comprende le seguenti attività:

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n.1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>Pagina 11 di 16 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |
| <p style="text-align: center;">CAPITOLO 8 Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame</p> | | |

- riunione introduttiva con quanti, docenti e non docenti, sono coinvolti nella Procedura / Processo / Attività sottoposta a verifica;
- verifica mediante visite dirette e interviste durante lo svolgersi delle attività per riscontrare l'evidenza oggettiva di quanto previsto dai documenti di riferimento e dalle check list;
- riunione del gruppo di audit per valutare i risultati;
- riunione conclusiva con il personale coinvolto nelle Procedure / Processi / Attività esaminate.

Documentazione e archiviazione: I risultati degli audit interni della qualità sono registrati su appositi "Rapporti di Audit" dal Responsabile del gruppo di audit e trasmessi al Responsabile Qualità Scuola per la loro analisi e archiviazione.

I dati riportati su tali documenti sono, infatti, esaminati dal Responsabile Qualità Scuola per individuare, con il Gruppo di Autovalutazione possibili azioni di miglioramento o elementi di riconoscimento e motivazione del personale o in relazione agli obiettivi strategici proposti dal SNV.

Se, a fronte dei risultati della verifica, dovesse emergere la necessità di avviare un'azione correttiva, questa viene gestita in accordo a quanto previsto nella Procedura PR 05 "Azioni preventive e correttive" .

8.3.4 AUTOVALUTAZIONE

L'autovalutazione è un riesame completo (check up) e sistematico delle attività dell'organizzazione finalizzato a determinare i punti di forza e di debolezza sia per quanto attiene alle sue prestazioni complessive che a livello dei singoli processi.

Viene effettuata a fine anno scolastico dal RQ, che a tale scopo utilizza gli strumenti di analisi e di confronto con gli standard provinciali e regionali forniti dal Polo Qualità di Napoli (software Cometa) e questionari di customer satisfaction rivolti alle principali parti interessate (alunni, genitori, personale interno). I dati raccolti sono usati ed

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n.1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>Pagina 12 di 16 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |
| <p style="text-align: center;">CAPITOLO 8 <i>Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame</i></p> | | |

integrati per la compilazione degli strumenti di valutazione eventualmente previsti dal SNV.

I risultati, comunicati alle pertinenti parti interessate, integrati dai rapporti di audit e dagli eventuali reclami e/o richieste pervenuti, consentono:

- di condividere la comprensione dei processi;
- di riconoscere le migliori prassi,
- di identificare opportunità di miglioramento;
- di stabilire le priorità;
- allineare i propri obiettivi con le necessità e le aspettative di tutte le parti interessate, guidando l'organizzazione verso il successo durevole;
- allineare i propri obiettivi con il SNV.

8.3.5 BENCHMARKING

Il benchmarking è una metodologia di misurazione e di analisi utilizzata per ricercare le migliori prassi all'interno ed all'esterno di un sistema, con lo scopo di migliorare le sue prestazioni. Il benchmarking può essere applicato a strategie e politiche, attività, processi, prodotti e strutture organizzative.

Esistono vari tipi di benchmarking, quali:

- il benchmarking interno, relativo ad attività nell'ambito dell'organizzazione;
- il benchmarking competitivo, relativo a prestazioni o processi, nei confronti di concorrenti;
- il benchmarking generico per confrontare strategie, attività o processi rispetto ad organizzazioni con le quali non esistono legami.

Il successo del benchmarking dipende da fattori quali:

- ⇒ il sostegno da parte dell'alta direzione (in quanto implica il mutuo scambio di conoscenze tra organizzazione e partner di benchmarking);

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n.1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>Pagina 13 di 16 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |
| <p style="text-align: center;">CAPITOLO 8 Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame</p> | | |

- ⇒ la metodologia utilizzata;
- ⇒ la stima dei benefici rispetto ai costi;
- ⇒ la comprensione delle caratteristiche dell'oggetto che viene investigato, per permettere un corretto confronto rispetto alla situazione attuale nell'organizzazione.

L'organizzazione stabilisce e mantiene una metodologia per il benchmarking che definisca regole per aspetti quali:

- ⇒ la definizione del campo di applicazione dell'oggetto del benchmarking;
- ⇒ il processo per scegliere il(i) partner di benchmarking, così come le eventuali comunicazioni necessarie e le politiche di riservatezza;
- ⇒ la determinazione di indicatori per le caratteristiche da confrontare e la metodologia di raccolta dati da utilizzare;
- ⇒ la raccolta e l'analisi dei dati;
- ⇒ l'identificazione dei divari di prestazioni e l'indicazione delle potenziali aree di miglioramento;
- ⇒ la predisposizione ed il monitoraggio dei corrispondenti piani di miglioramento;
- ⇒ l'inclusione dell'esperienza acquisita nel patrimonio di conoscenza e nei processi di apprendimento dell'organizzazione.

8.4 ANALISI

L'alta direzione analizza le informazioni raccolte dal monitoraggio, identifica rischi ed opportunità, ne valuta l'impatto sulla politica e sulla strategia adottata e predispone piani per la loro gestione.

L'analisi delle informazioni raccolte consente di assumere decisioni basate su dati di fatto, relativamente ad aspetti di strategia e di politica quali:

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n.1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>Pagina 14 di 16 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |
| <p style="text-align: center;">CAPITOLO 8 Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame</p> | | |

- ⇒ le modifiche potenziali nelle esigenze e nelle aspettative delle parti interessate, nel lungo periodo;
- ⇒ i prodotti e le attività esistenti che al momento forniscono il massimo valore aggiunto per le sue parti interessate;
- ⇒ i nuovi processi ed attività necessari a soddisfare le mutevoli esigenze ed aspettative delle sue parti interessate;
- ⇒ le modifiche del contesto;
- ⇒ l'evoluzione della domanda per i prodotti dell'organizzazione, nel lungo periodo;
- ⇒ l'influenza delle tecnologie emergenti sull'organizzazione;
- ⇒ le nuove competenze che potrebbero essere necessarie;
- ⇒ le modifiche che si possono prevedere nei requisiti cogenti, e nelle risorse a disposizione, che potrebbero influire sull'organizzazione.

8.5 RIESAME DELLE INFORMAZIONI PROVENIENTI DA MONITORAGGIO, MISURAZIONE E ANALISI

In accordo con la politica e la strategia dichiarata, la Direzione utilizza tutte le informazioni disponibili per sostenere il processo decisionale e guidare l'organizzazione verso il successo durevole.

La gestione delle informazioni oggetto del riesame complessivo è affidata al team di lavoro per la Qualità.

Ad intervalli pianificati e periodici (in situazioni ordinarie almeno una volta all'anno) la Direzione effettua il riesame dei dati provenienti da monitoraggio, misurazioni e analisi, allo scopo di valutare le attività di miglioramento intraprese, compresi gli aspetti di adattabilità, reattività e flessibilità, attraverso i risultati conseguiti ed evidenziare le linee di tendenze rispetto agli obiettivi di sviluppo pianificati.

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n.1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>Pagina 15 di 16 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |
| <p style="text-align: center;">CAPITOLO 8 Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame</p> | | |

Sulla base delle informazioni acquisite conferma/rivede gli obiettivi a medio e lungo termine stabiliti e i relativi piani di miglioramento, considerando le opportunità di innovazione e apprendimento.

Il riesame viene effettuato mediante riunione del Gruppo, convocato dal Responsabile Qualità Scuola, in base alle direttive del Dirigente Scolastico.

Nell'ambito della riunione sono analizzati i seguenti dati ed informazioni:

- La relazione sui risultati delle attività di Monitoraggio ed analisi stilata dal RQS ed approvata dal DS;
- il rispetto e raggiungimento degli obiettivi indicati nella Politica della Qualità e nel corso del precedente riesame;
- le azioni intraprese a seguito di precedenti riesami;
- i risultati dei rapporti di verifica e di controllo (interni ed esterni);
- l'analisi delle non conformità registrate;
- lo stato e risultati delle azioni correttive e di miglioramento intraprese;
- le nuove opportunità di miglioramento;
- l'analisi delle aspettative e dei bisogni espressi dalle Parti interessate e il loro evolversi;
- i risultati delle indagini sulla soddisfazione delle Parti interessate e del monitoraggio degli indicatori di prestazione dei processi;
- i reclami delle Parti interessate;
- le prestazioni dei fornitori dell'Istituto;
- le modifiche che potrebbero avere effetti sul Sistema di Gestione per la Qualità.

Durante le riunioni del Gruppo di Pianificazione per il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità possono essere presi in considerazione anche aspetti relativi a:

- esigenze – valutazione- efficacia- addestramento-formazione;
- esigenze di risorse ai fini del miglioramento della qualità;
- azioni finalizzate alla prevenzione del manifestarsi di situazioni di non qualità;

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p> |  <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n.1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p> |   <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>Pagina 16 di 16 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p> |
| <p style="text-align: center;">CAPITOLO 8 <i>Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame</i></p> | | |

- Piano di Miglioramento;
- Azioni di innovazione.

Mediante tutti gli elementi sopra citati, la riunione di riesame del SGQ persegue l'obiettivo di pianificare le azioni necessarie per migliorare l'efficacia del sistema stesso e dei relativi processi e per accrescere la soddisfazione delle Parti interessate.

Pertanto risultato di tali riunioni di riesame è:

- l'analisi e la definizione delle aspettative e dei bisogni delle Parti interessate;
- l'analisi e la definizione dell'evoluzione del contesto;
- la definizione di nuovi obiettivi per il miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione e dei processi;
- strategie ed iniziative per il miglioramento della soddisfazione delle Parti interessate;
- pianificazione delle future esigenze di risorse.

Il verbale di Riesame è:

- redatto dal Responsabile Qualità Scuola;
- verificato ed approvato dal Dirigente Scolastico,
- archiviato presso il Dirigente Scolastico.