



Procedura

Monitoraggio e misurazione: processi e prodotti/servizi

Copia n°: _____

Assegnata a: _____

Funzione/società: _____

Data consegna: _____

N.B.: Questo documento è di esclusiva proprietà di Istituto Cavanis Collegio Canova di Possagno e non può essere riprodotto in alcun modo e/o divulgato a terzi senza autorizzazione scritta da parte del Dirigente.

Questo documento può subire modifiche e/o aggiornamenti; è pertanto importante che gli utenti dello stesso si accertino di essere in possesso dell'ultima edizione.

Preparato da : _____

Verificato da: _____

Approvato da: _____ Data: _____

Emesso, distribuito e archiviato da: _____



INDICE:

1. Scopo

2. Campo d'applicazione.

3. Procedura.

3.1 Responsabilità

3.2 Mappatura dei prodotti/servizi con evidenziazione degli indicatori, sottoindicatori, criteri di accettabilità e periodicità della misurazione

3.3 Metodologia di rilevazione e di calcolo

4. Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

5. Archiviazione delle registrazioni

6. LISTA DELLE REVISIONI:



Istituto Cavanis Collegio "Canova" - Possagno

Procedura PR0804

Titolo: Monitoraggio e misurazione processi e prodotti/servizi

Edizione: 1

Revisione: 1 –

Data emissione:31/03/2011

RIFERIMENTI:

UNI EN ISO 9001:2008 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti

Manuale Qualità – Sezione 8 – Misurazioni, analisi e miglioramento

Regolamento d'Istituto

Carta dei Servizi

P.O.F

PR07XX – Modalità di erogazione del servizio XX

PR0801 – Monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente

ALLEGATI

OBIETTIVI QUALITA'



1. Scopo

Definire responsabilità e modalità per la tabulazione dei dati ricavati durante i processi di erogazione e/o a rilascio dei prodotti/servizi al fine di misurare l'efficacia e l'efficienza dei processi di erogazione e definire una base dati per il miglioramento continuo dei processi e prodotti/servizi.

2. Campo d'applicazione.

Il monitoraggio e la misurazione avviene per tutti i principali processi in atto nell'organizzazione scolastica e specificatamente quelli che si riferiscono ai "prodotti" che direttamente si rivolgono al cliente e quelli per i quali sono definiti obiettivi di qualità:

Non si applica invece per i processi relativi alla misurazione e monitoraggio della soddisfazione del cliente per i quali si rimanda alla PR0801.

3. Procedura.

3.1 Responsabilità

La responsabilità della presente procedura è di RGQ.

3.2 Mappatura dei prodotti/servizi con evidenziazione degli indicatori, sottoindicatori, criteri di accettabilità e periodicità della misurazione

La definizione dei dati necessari per la valutazione con misurazione dei singoli prodotti/servizi sono indicati nelle procedure PR07XX che descrivono le modalità della loro erogazione unitamente alle registrazioni atte a garantire la conformità del prodotto/servizio erogato alle caratteristiche indicate nei documenti istituzionali (Regolamento d'Istituto, Carta dei servizi, P.O.F, ecc.).

In particolare nella TAB.INDICATORI vengono definiti gli indicatori necessari per il monitoraggio e la misurazione dei prodotti/servizi stessi e le responsabilità sia della raccolta dei dati che della loro elaborazione. Tutte le informazioni per la misurazione sono riportate in forma tabellare e per tutti i prodotti/servizi, nel documento TAB.INDICATORI, viene indicato:

- la descrizione del prodotto/servizio;
- l'indicatore generale $I_{SERVIZIO}$ che definisce la sua misurazione;
- eventuali indicatori parziali $I_{i-servizio}$ che costituiscono dei sotto indicatori e i loro pesi in percentuale;
- i limiti di accettabilità definiti da D;
- la frequenza della misura si stabilisce una volta all'anno per ogni voce, a parte i casi che presentano criticità;
- le fonti da cui acquisire i dati;



3.3 Metodologia di rilevazione e di calcolo

I dati vengono rilevati attraverso due modalità differenti:

1. direttamente (al termine del prodotto/ servizio) dalle registrazioni previste per la gestione della qualità (es.: numero nuovi iscritti/ nuovi iscritti anno precedente);
2. dalla tabulazione di questionari (es.: soddisfazione alunni, soddisfazione docenti, ecc.)

Tutti i dati di "input" vengono inseriti, a cura di RGQ con il supporto del Responsabile del prodotto/servizio, su fogli EXCEL appositamente predisposti.

Si esprimono nel file i dati riscontrati nei vari anni in parallelo, affinché sia possibile un'immediato confronto fra annate diverse.

La disponibilità di tutte queste informazioni consente a RGQ di avere per ogni prodotto/servizio un "valore numerico" che ne rappresenta la misura e quindi potere avere dati che consentano l'analisi dei risultati con notevole base di certezza.

4. Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

Chiunque rilevi, durante l'erogazione del prodotto/servizio, una situazione di non conformità rispetto alle specifiche di erogazione qui riportate sia nella fase di programmazione che di attuazione, si comporta come indicato nella PR0805 – Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi e, in particolare, avvisa il Responsabile del Servizio, per le decisioni in merito al suo "trattamento".

5. Archiviazione delle registrazioni

Tutte le registrazioni comprensive dei dati di monitoraggio e delle misurazioni degli indicatori del servizio erogato, sono archiviati secondo i principi della PR0402 – Tenuta sotto controllo delle registrazioni.



6. LISTA DELLE REVISIONI:

Revisione N°	Data	Descrizione delle modifiche
0	31/01/05	Prima emissione
1	31/03/2011	Modifica e semplificazione del file degli indicatori