

I.I.S.S. F.S.NITTI	MANUALE DELLA QUALITÀ VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	Capitolo 9
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 1 di 7

Indice

9	Valutazione delle prestazioni
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione
9.1.1	<i>Monitoraggio e misurazione dell'Istituto Francesco Saverio Nitti</i>
9.1.2	<i>Analisi e Valutazione</i>
9.2	Audit interno
9.2.1	<i>Programma annuale Audit interni</i>
9.2.2	<i>Conduzione audit interni e atti conseguenti</i>
9.3	Riesame
9.3.1	<i>Generalità</i>
9.3.2	<i>Elementi in ingresso del riesame</i>
9.3.3	<i>Elementi in uscita del riesame</i>

Settima emissione REV. 6 del 23/04/2018	Responsabile Qualità	Dirigente Scolastico Dott.ssa Annunziata Campolattano
Descrizione Adeguamento UNI EN ISO9001:2015		Approvazione

I.I.S.S. F.S.NITTI	MANUALE DELLA QUALITÀ VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	Capitolo 9
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 2 di 7

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

Rif: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"-Cap.9

9.1.1. Monitoraggio e misurazione dell'Istituto Francesco Saverio Nitti

L'istituto **F.S. Nitti** pianifica e realizza i processi di misurazione, monitoraggio, analisi e miglioramento attraverso la predisposizione di un sistema di autovalutazione interna in cui sono esaminati i dati relativi a:

- Popolazione scolastica
- Contesto socio-motivazionale e contesto sociale
- Test d'ingresso
- Risultati dello scrutinio di Giugno
- Risultati esito finale
- Esito esami di stato
- Orientamento in uscita a lungo termine
- Livello di gradimento dei Progetti curriculari, extracurriculari, incontri seminari, Convegni, Progetti di alternanza Scuola lavoro
- Customer Satisfaction: livello gradimento genitori, alunni, personale docente e non docente

Gli strumenti utilizzati per la rilevazione dei dati sono:

- Questionari di gradimento con opportuni indicatori scelti dal gruppo qualità di concerto con il DS
- Schede di rilevazione auto presentazione dello studente
- Raccolta esiti test d'ingresso
- Raccolta dati forniti dalla segreteria didattica

I dati rilevati e le relative elaborazioni sono pubblicati nel manuale di autovalutazione presente sul sito dell'Istituto. Una copia cartacea è presente nella bacheca "Qualità".

L'Istituto inoltre elabora il documento di valutazione didattica riferito alle prime e le terze classi:

nelle prime classi si prendono in esame i risultati ottenuti nelle seguenti discipline di base:

- Italiano
- Inglese
- Matematica
- Scienze;

nelle terze classi si prendono in esame i risultati ottenuti nelle seguenti discipline di base e di indirizzo:

- Italiano

I.I.S.S. F.S.NITTI	MANUALE DELLA QUALITÀ VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	Capitolo 9
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 3 di 7

- Inglese
- Matematica
- Diritto
- Economia Aziendale.

Per ciascuna delle discipline considerate, e per ogni classe prima, vengono raccolte le valutazioni riportate dagli alunni nei:

- 1) test d'ingresso
- 2) 1° trimestre
- 3) 1° prova per competenze
- 4) 2° trimestre,
- 5) 2° prova per competenze.

Per le classi terze vengono considerati i risultati ottenuti dagli alunni nei:

- 1) test d'ingresso
- 2) 1° trimestre
- 3) 1° prova parallela
- 4) 2° trimestre,
- 5) 2° prova parallela.

Le valutazioni sono raggruppate in 4 livelli secondo la seguente tabella e rappresentate in grafici.

livello	voti
molto basso	0-1-2-3-4
basso	5
medio	6-7
alto	8-9-10

Dal loro raffronto si può osservare la variazione dei livelli e quindi l'evoluzione ottenuta dalle classi nelle varie prove.

Tutta l'attività svolta dall'Istituto è volta a:

- dimostrare la conformità dei servizi forniti;
- garantire la conformità del SGQ;
- migliorare con continuità nel tempo l'efficacia del SGQ.

Il Responsabile delle attività di cui sopra è il Responsabile della Qualità; la messa in atto delle citate attività deve tener conto anche:

- della segnalazione di eventuali NC;

I.I.S.S. F.S.NITTI	MANUALE DELLA QUALITÀ VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	Capitolo 9
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 4 di 7

- di quanto emerso dalle verifiche ispettive interne;
- di quanto emerso dalle verifiche ispettive esterne.

9.1.2 Analisi e valutazioni

Tutti i dati raccolti sono oggetto di analisi e valutazione del Gruppo Qualità in opportune riunioni. Tutte le attività di rilevazione, analisi e gestione dei dati sono di competenza del Responsabile Qualità di concerto con il responsabile dell'autovalutazione interna e il DS.

L'analisi dei dati si concentra in particolare sui seguenti aspetti:

- grado di soddisfazione dell'Utente;
- conformità del servizio ai requisiti stabiliti;
- caratteristiche ed andamento dei processi;
- grado di affidabilità dei fornitori;
- adeguatezza ed efficacia del SGQ.

I dati relativi alla valutazione didattica sono portati in ogni consiglio di classe dal responsabile dell'autovalutazione affinché i docenti possano analizzarli per poter decidere eventuali azioni di miglioramento e/o potenziamento. In tal modo ogni consiglio è in grado di seguire la progressione nel tempo dell'intera classe e gli esiti del proprio lavoro.

Il Responsabile Qualità predisporre e presenta in sede di riesame i risultati dell'analisi; la sua relazione, oltre a presentare i risultati, dovrà formulare analisi e considerazioni e produrre proposte di miglioramento.

9.2 Audit interno

L'Istituto F. S. Nitti si è dotato di una specifica procedura, la PGAIQ "Gestione degli audit interni della qualità", per assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità sia sistematicamente verificato al fine di valutarne l'efficacia, l'efficienza e l'adeguatezza. A tal proposito, l'RQ programma annualmente delle verifiche ispettive interne in modo che almeno una volta l'anno tutte le attività siano verificate.

9.2.1 Programma annuale degli audit interni

Il Responsabile Qualità ha il compito di organizzare, di programmare e di dirigere un sistema di audit pianificati e documentati, al fine di accertare l'applicazione del SGQ contenuto in questo manuale.

Gli audit vengono eseguiti dal RQ e dal gruppo qualità e comunque da personale che non abbia una diretta responsabilità nell'area sottoposta a verifica.

I.I.S.S. F.S.NITTI	MANUALE DELLA QUALITÀ VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	Capitolo 9
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 5 di 7

9.2.2 Conduzione degli audit e atti conseguenti

Il programma annuale degli Audit interni è predisposto dall'RQ sul modello PAIQ, è affisso nella bacheca qualità per informare tutto il personale coinvolto.

Il programma annuale viene approvato dal D.S. nel corso delle riunioni del gruppo qualità.

Ogni audit deve essere documentato da parte dell'auditor in un rapporto (modello RAI, rapporto di audit interno), che deve contenere almeno quanto segue:

- data dell'audit;
- nome e qualifica dell'auditor;
- area e attività oggetto di audit;
- persone contattate;
- scopo dell'audit e suoi risultati;
- non conformità rilevate;
- eventuali miglioramenti dell'attività

Le non conformità rilevate sono riportate dal RQ in un apposito documento denominato LNC (lista delle non conformità). In tale documento vengono registrate le eventuali non conformità emerse in sede di Audit, eventuali osservazioni, eventuali azioni correttive proposte; il responsabile incaricato di attuarle, nonché il termine dell'attuazione dell'azione.

I rapporti di audit e la lista di non conformità vengono approvati dal D.S. e affisse nella bacheca "qualità" dell'Istituto. L' RQ mantiene registrazione di tutta la documentazione. I risultati emersi dagli audit saranno poi oggetti di analisi all'interno della riunione per il Riesame.

9.3 Riesame

9.3.1 Generalità

Il Dirigente Scolastico, una volta l'anno, riesamina il Sistema di Gestione delle Qualità, per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Il riesame valuta le esigenze di cambiamenti al Sistema di Gestione per la Qualità, Politica ed obiettivi per la Qualità. Lo stato di attuazione del Sistema di Qualità viene controllato periodicamente e sempre comunque prima dell'inizio di ogni anno scolastico.

Al Responsabile della Qualità, sentito il Dirigente Scolastico, spetta convocare apposita riunione cui partecipano il Dirigente stesso, i collaboratori della Presidenza, le funzioni strumentali, ed eventualmente i Responsabili di Settore.

I.I.S.S. F.S.NITTI	MANUALE DELLA QUALITÀ VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	Capitolo 9
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 6 di 7

Il riesame è finalizzato a verificare che il SGQ sia applicato con organicità, continuità ed efficacia e sia conforme agli obiettivi indicati dalla Politica della Qualità.

Il Responsabile della Qualità inoltre:

- redige un verbale del riesame che viene conservato quale documento di Registrazione della Qualità;
- affigge copia del verbale nella bacheca “Qualità”;
- si attiva per tradurre in atto le indicazioni contenute nel verbale stesso.

9.3.2 Elementi in ingresso per il riesame

Il Responsabile della Qualità, in collaborazione con il Dirigente Scolastico, fissa data, luogo e ordine del giorno della riunione di riesame.

Al Responsabile della Qualità spetta istruire la documentazione relativa alle operazioni di riesame e convocare la riunione.

La documentazione, da allegarsi alla convocazione, dovrà tener conto:

- dei risultati delle verifiche ispettive interne;
- dei risultati della verifica ispettiva esterna;
- dei risultati dei monitoraggi e delle informazioni pervenute dall’utenza;
- delle eventuali azioni preventive o correttive intraprese;
- della valutazione didattica;
- degli input raccolti per il miglioramento;
- di ogni altro elemento ritenuto utile al miglioramento della Qualità

I.I.S.S. NITTI	MANUALE DELLA QUALITÀ VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	Capitolo 9.0
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 1 di 7

9.3.3 Elementi in uscita del riesame

Gli elementi in uscita devono essere documentati nel verbale e devono comprendere ed illustrare gli interventi relativi:

- al miglioramento dei processi e al Sistema di Qualità nel suo insieme;
- al miglioramento del servizio in relazione alle aspettative dell'utenza;
- alla necessità di risorse.

Dal riesame devono uscire azioni ben definite, con obiettivi misurabili, comparabili e congrui con la Politica per la Qualità dell'Istituto.