



# RIESAME DELLA DIREZIONE 2023 DEL 02/07/2024

## Riesame n. 02/2023

### PARTECIPANTI

Giovanni Battista Siffredi	Dirigente Scolastico
Christian Rigardo	Collaboratore del Dirigente
Sonia Afflisio	Collaboratrice del Dirigente
Chiara Soriente	RSGQ
Gianluigi Ferrara	RdP
Giuseppina Costanzo	Lead RES
Furlan Nino	COLLABORATORE TEAM SGQ
Gattai Daniel	COLLABORATORE TEAM SGQ

## P R E M E S S A

Il presente Riesame è indetto per completare quanto iniziato nel primo Riesame della Direzione 2023, del 24/11/2023, alla luce dei dati raccolti e del lavoro svolto dal nuovo Team SGQ relativamente all'anno scolastico precedente (a.s. 2022/2023).

## CONSIDERAZIONI

Al fine di valutare lo stato di avanzamento delle attività e per valutare lo stato di attuazione del Sistema di Gestione sono stati presi in considerazione alcuni dei seguenti elementi:

1. Azioni conseguenti a precedenti Riesami di Direzione
2. Cambiamenti:
  - nei fattori interni ed esterni rilevanti per il SG
  - nelle esigenze ed aspettative delle parti interessate
  - nei requisiti legali ed altri requisiti
  - nei rischi e nelle opportunità, incluse le informazioni inerenti all'efficacia di tutte le azioni intraprese per affrontare rischi ed opportunità
3. Prestazioni ed efficacia del SGQ e andamenti relativi a:
  - soddisfazione del cliente ed informazioni di ritorno provenienti dalle parti interessate rilevanti
  - obiettivi del SGQ
  - prestazioni di processo e conformità dei servizi
  - non conformità, reclami e azioni correttive
  - risultati del monitoraggio e della misurazione
  - risultati dagli audit dell'ente di certificazione e degli audit interni
  - prestazioni dei fornitori
4. Adeguatezza delle risorse e formazione del personale
5. Riesame della Politica
6. Opportunità per il miglioramento continuo
7. Conclusioni

## ***1. Azioni conseguenti a precedenti Riesami della Direzione***

Le azioni conseguenti al precedente Riesame della Direzione sono state quelle di reperire i dati necessari per chiudere l'analisi degli "Indicatori dei Processi a.s. 2022/2023", con successivo e conseguente aggiornamento del documento "Annex All. 2 Analisi dei rischi e delle opportunità", anche a fronte di anomalie riscontrate durante il corso dell'anno. Si è inoltre ritenuto necessario la modifica, per miglioramento organizzativo e tenuta sotto controllo, di alcune "Procedure".

Risultano leggermente variati i dati relativi alla formazione del personale docente, ovvero:

- nell'a.s. 2022/2023, come pure nel primo trimestre dell'a.s. 2023/2024, è stato formato il personale docente relativamente alle attività di progettazione didattica, uso di ARGO e SIDI per il monitoraggio dell'avanzamento delle progettazioni, tramite video tutorial predisposti a cura di RdP;
- i corsi interni relativi al SGQ sono stati attuati verso la fine dell'a.s.2023/2024, a cura di RSGQ, con incontro formativo apposito, svoltosi il 28/06/2024.

## ***2. Cambiamenti***

### *Fattori interni ed esterni rilevanti per il sistema di gestione*

I principali fattori interni non sono variati rispetto al Riesame della Direzione del 24/11/2023.

Il campo di applicazione del sistema rimane il medesimo.

Per quanto riguarda la rappresentazione dei rischi e delle opportunità si fa riferimento al documento di sistema "ANNEX All.2 - a.s. 2023/2024", di cui all'aggiornamento odierno, nel quale vengono rivalutati i rischi e le opportunità (post azione di contrasto).

### *Esigenze ed aspettative delle parti interessate*

Non si evidenziano modifiche rispetto al precedente Riesame della Direzione.

### *Requisiti legali ed altri requisiti*

Non sono variati requisiti, cogenti o di altro tipo, che avrebbero potuto modificare i requisiti del sistema o delle attività.

### Rischi ed opportunità

Per quanto riguarda l'analisi di rischi e delle opportunità si faccia riferimento al documento di sistema "ANNEX All.2 - a.s. 2023/2024" precedentemente citato.

### **3. Prestazioni ed efficacia del SGQ ed andamenti relativi a:**

#### Soddisfazione del cliente ed informazioni di ritorno provenienti dalle parti interessate rilevanti

La soddisfazione del cliente per l'Istituto equivale alla soddisfazione delle seguenti figure:

- Famiglie
- Docenti
- Alunni
- Personale ATA

All'attuale Team della Qualità non sono pervenute informazioni di ritorno (reclami) relative al Sistema di Gestione. E' cominciata ad inizio giugno 2024 la raccolta dei Monitoraggi di Soddisfazione del Cliente (docenti, studenti, famiglie, ATA) relativi all'a.s. 2023/2024, che sarà analizzata nel primo periodo del prossimo anno scolastico. Il Team SGQ ha fatto un grosso lavoro per migliorare l'indagine della Soddisfazione del Cliente.

#### Obiettivi del SGQ

Gli obiettivi del SGQ relativi alla Politica della Qualità non sono variati rispetto al precedente Riesame della Direzione del 24/11/2023. Gli obiettivi del SGQ in termini di "Indicatori dei Processi" sono variati e sono trattati nel punto successivo.

#### Prestazioni di processo e conformità dei servizi

Analisi di chiusura "Indicatori dei Processi a.s. 2022/2023": purtroppo alcuni *Indicatori* risultano generici e di difficile interpretazione, nonché valutazione, per cui non è stato possibile reperire i dati e analizzarli. Occorre una maggiore integrazione degli Uffici Amministrativi nella definizione degli obiettivi.

Gli "Indicatori dei Processi per l'anno 2023/2024" vengono modificati, come da documento "Schede

di Processo”, per una maggiore rispondenza alla necessità di analisi.

Vengono altresì modificate le “Procedure” (così come il file allegato al MSGQ “Elenco Procedure”), per prevedere, per il prossimo a.s., un miglioramento organizzativo e una tenuta sotto controllo più puntuale. Ciò nonostante, la procedura relativa a Approvvigionamento/Fornitori deve essere meglio approfondita e migliorata.

#### Non conformità, reclami e azioni correttive

Sono presenti alcune anomalie chiuse ed altre in fase di chiusura, che verranno analizzate, trattate ed eventualmente chiuse entro il prossimo Riesame della Direzione.

#### Risultati del monitoraggio e della misurazione

Le attività di monitoraggio del SGQ volgono fondamentalmente a tenere sotto controllo le fasi di erogazione e ciò è eseguito a diversi livelli da:

- Piattaforma SIDI
- Registro elettronico ARGO
- Verbali degli Organi Collegiali
- Autovalutazione di Istituto

Il Dirigente Scolastico e il Responsabile del Sistema Gestione qualità hanno la responsabilità di tenere sotto controllo le attività di monitoraggio al fine di garantire la validazione del percorso formativo per il raggiungimento delle competenze degli alunni.

Per il presente a.s. i documenti “Verbale di Verifica finale delle programmazioni individuali” e “Verbale validazione Pre-Erogazione” approvati nel C.D. del 23/10/2023 attestano che è stata effettuata la pianificazione del Progetto erogativo e validata la fase iniziale di progettazione didattica. I documenti “Verbale di Verifica Rimodulazione Progettazioni Iniziali”, versione n. 1 del 12/02/2024 e versione n. 2 del 11/03/2024, approvati, rispettivamente, dai C.D. del 12/02/2024 e del 13/05/2024, attestano che è stato effettuato il monitoraggio e la misurazione dell'erogazione dell'intervento formativo.

### Risultati degli audit dell'ente di certificazione e degli audit interni

La procedura 09.01 AUDIT INTERNI descrive le modalità di gestione delle attività di audit interno da parte dell'Organizzazione Centrale (Ministero dell'Istruzione), tali audit vengono svolti presso tutti i siti facenti parte del sistema Quali.For.Ma. al fine di accertare se quanto pianificato sia effettivamente implementato all'interno di ciascun sito e se il SGQ sia efficacemente attuato e mantenuto.

Gli audit sono utilizzati per determinare la conformità del SGQ ai requisiti della ISO 9001:2015 (cogenti e delle parti interessate) ed a quelli eventualmente definiti dalle singole Direzioni.

L'ultimo audit interno è stato svolto il 17/05/2021; tutte le azioni correttive allora proposte sono state accettate dal Lead Auditor prof. Giuliano Anginoni il 31/07/2021 e sono state attuate dal precedente RSGQ.

Anche se riportata come semplice Osservazione nel Rapporto di Audit interno del 17/05/2021, il Team della Qualità e la Direzione ritengono che la "Non completa tenuta sotto controllo della documentazione del SGQ", in particolare la procedura relativa a Approvvigionamento/Fornitori deve tuttora essere meglio approfondita e migliorata. Si rimanda la discussione, così come ci si riserva di effettuare variazioni alle altre azioni correttive conseguenti al suddetto Audit, che possano meglio rispondere ai rilievi elencati nel rapporto.

### Prestazioni dei fornitori

L'argomento, poichè strettamente collegato alla "Procedura Approvvigionamento e Fornitori", non viene affrontato in questa sede e rinviato al prossimo Riesame della Direzione.

#### **4. Adeguatezze delle risorse e formazione del personale**

Come già analizzato, in questo anno scolastico la struttura organizzativa ha subito variazioni dovute a rotazioni di docenti, personale di segreteria.

Per le risorse umane non in possesso dei requisiti richiesti dalle normative cogenti la scuola ha attivato un percorso di formazione individuale o a gruppi e peer tutoring a cura dei membri del Team SGQ ed è stata effettuata la valutazione del rischio.

Inoltre, i corsi interni relativi al SGQ sono stati erogati, a cura di RSGQ, con incontro formativo

apposito svoltosi il 28/06/2024.

Ci si riserva di approfondire ulteriormente tale punto in altro Riesame della Direzione.

## **5. *Riesame della Politica***

Non ci sono modifiche all'attuale documento "Politica della Qualità", elaborato ad inizio anno scolastico 2023/2024.

## **6. *Opportunità per il miglioramento continuo***

Per ciò che riguarda il miglioramento continuo, gli obiettivi si rifanno ai documenti strategici dell'Istituzione Scolastica triennio 2022/2025, ovvero al PTOF, al RAV, al Piano di Miglioramento, e alla Politica della Qualità.

In questi documenti gli indicatori di miglioramento sono espressi da valori, insieme alle azioni per raggiungerli.

## **7. *Conclusioni***

Si ritiene che con il presente Riesame della Direzione tutte le criticità che potevano essere affrontate dal Team SGQ durante il corrente anno scolastico siano state analizzate e risolte, che si riassumono in:

- Chiusura Indicatori dei Processi a.s. 2022/2023;
- Aggiornamento Indicatori dei Processi a.s. 2023/2024 e relativo documento Schede di Processo;
- Aggiornamento Annex All. 2 – Rivalutazione Rischi e Opportunità;
- Aggiornamento Procedure;
- Formazione personale docente su Progettazione e Erogazione del Servizio;
- Formazione personale docente su SGQ a.s. 2023/2024.

Si ritiene tuttavia che si debbano mettere in atto strategie per il miglioramento della gestione della seguente procedura:

- Approvvigionamento e Fornitori

Si allega inoltre il Resoconto delle attività svolte dal Team SGQ nel corso dell'anno scolastico, rendicontato nel Collegio Docenti del 14/06/2024.

Imperia, 2 luglio 2024