



## PROFILO DEL SISTEMA DI QUALITÀ

### **1. PIANO STRUTTURALE E ORGANIZZATIVO**

- a) Definizione dei ruoli e delle responsabilità;
- b) messa a punto di documenti del sistema qualità: Manuale della Qualità, Piani della Qualità, Procedure operative, Istruzioni operative, Registrazioni della Qualità,
- c) Registrazioni dei reclami;
- d) impiego della standardizzazione degli atti documentari;
- e) approccio scientifico al Problem Solving: plan (pianificare), do (mettere in atto le azioni studiate), check (verificare l'esito delle azioni), act (standardizzare se l'esito è positivo);
- f) pianificazione delle attività: preventiva, esecutiva, analisi, informativa, di miglioramento;
- g) definizione della politica aziendale per la Qualità;
- h) formazione e aggiornamento di tutti gli operatori sulla politica della qualità;
- i) coordinamento per la comunicazione interna ed esterna.

### **2. PIANO DELLA GESTIONE DELLE RISORSE**

- a) coinvolgimento di tutta l'organizzazione aziendale al raggiungimento degli obiettivi fissati;
- b) competenza di addestramento, formazione e qualificazione del personale;
- c) gestione opportuna degli utili al fine del miglioramento aziendale;
- d) orientamento opportuno dei risultati;
- e) potenziamento e funzionalità delle infrastrutture;
- f) miglioramento continuo dell'impiego di apparecchiature, strumenti, materiali, sussidi ed altro finalizzati all'attività formativa;
- g) miglioramento dell'ambiente di lavoro.

### **3. PIANO DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO**

- a) incentivazione della pianificazione formativa e gestionale;
- b) miglioramento della realizzazione del servizio a partire dalla valutazione delle esigenze dei clienti e delle parti interessate;
- c) riconoscimento dei problemi e delle applicazioni per risolverli o prevenirli;
- d) razionalizzazione e strutturazione programmatica di miglioramento dei processi Gestionali e di comunicazione (area dei servizi tecnico ausiliari);
- e) razionalizzazione e strutturazione programmatica di miglioramento dei processi qualificanti il servizio formativo (area educativo didattica);
- f) cura del processo di progettazione clienti-alunni, personale, collettività;
- g) cura del processo di approvvigionamento (richieste, ordini, arruolamenti ...);
- h) cura del processo di controllo delle strumentazioni e dei dispositivi;
- i) cura della proprietà del cliente: segnalazioni del cliente ...;
- j) controllo della conservazione dei prodotti.



# Istituto **Michelangelo Buonarroti**

ISTITUTO PARITARIO – ENTE ACCREDITATO DALLA REGIONE VENETO

## **4. PIANO METODOLOGICO: MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

- a) Misurare, analizzare lo stato del Sistema Qualità attraverso:
  - ✓ reclami dei clienti / degli operatori ...;
  - ✓ questionari, informazioni ...;
  - ✓ schede di valutazione della soddisfazione del cliente;
  - ✓ verifiche ispettive interne della Qualità;
  - ✓ monitoraggio e misurazione dei costi dei processi (conformità, non conformità);
  - ✓ monitoraggio e misurazione dei prodotti e dei servizi;
  - ✓ utilizzo di tecniche statistiche.
- b) Misurazione dei costi della qualità.
- c) Analisi dei dati del sistema qualità aziendale.
- d) Miglioramento continuo dei processi metodologici di monitoraggio.