

**PROCEDURA OPERATIVA****PO 7.5 – Misurazione dei processi e dei servizi**

Rev.2 del 01/09/2015

Red. RSGQ App. DS

Indice

1.Scopo e campo di applicazione	2
2.Responsabilità	2
3. Modalità operative	2
Sono definiti i seguenti indicatori:	2
4. Documentazione di riferimento	4
5.Elenco delle modifiche	4

Distribuzione della Procedura Operativa

Copia n°	Consegnata/upload	A:	C	NC
1	05/12/12	Disponibile Intranet	<input checked="" type="checkbox"/>	q



PROCEDURA OPERATIVA

PO 7.5 – Misurazione dei processi e dei servizi

Rev.2 del 01/09/2015

Red. RSGQ App. DS

1.Scopo e campo di applicazione

Scopo della presente procedura è definire le metodologie di analisi e valutazione dei processi e dei servizi di formazione.

2.Responsabilità

Il DS, CD, CI e RSGQ sono responsabili della definizione degli indicatori di monitoraggio dei processi

3. Modalità operative

Sono definiti i seguenti indicatori:

INDICATORI DI CONTESTO	Report Da utilizzare	Periodicità
Variazione flussi di iscrizione	Istogramma	Annuale
Concentrazione della provenienza territoriale	Istogramma	Annuale
Distribuzione percentuale degli studenti per fasce di valutazione del diploma di IISS	Radar	Annuale
Tasso di studenti di sesso femminile	Istogramma	Annuale
INDICATORI DI RISORSE		
Livello di aggiornamento dei docenti per materia	Radar	Annuale
Padronanza di tecnologie avanzate da parte dei docenti	Radar	Annuale
N. studenti per computer con internet	Istogramma	Annuale
N. volumi per studenti	Istogramma	Annuale
Tasso di finanziamento da soggetti privati	Istogramma	Annuale
INDICATORE DI RISULTATI		
Tasso di abbandono	Istogramma	Annuale
Tasso di promozione	Istogramma	Annuale
Tasso di assenze per studente	Radar	Annuale
Distribuzione delle valutazioni esami intermedi	Radar	Annuale
Tasso di studenti con valutazione esame > di 80/100	Istogramma	Annuale
Distribuzione delle valutazioni esame finale	Radar	Annuale
Tempo di inserimento nel mondo del lavoro	Istogramma	Annuale
INDICATORI DEL SISTEMA DI GESTIONE		
Ore di formazione svolte Docenti e tutor	Istogramma	Annuale
Ore di formazione svolte Personale	Istogramma	Annuale
Valutazione SG	Radar	Annuale
N° di Non conformità	Istogramma	Annuale
N° di Reclami	Istogramma	Annuale
N° di Azioni Correttive	Istogramma	Annuale
N° Azioni preventive	Istogramma	Annuale
N° Progetti formativi	Istogramma	Annuale
N° corsi di formazione Validati	Istogramma	Annuale
Soddisfazione utenti	Radar	Annuale



PROCEDURA OPERATIVA

PO 7.5 – Misurazione dei processi e dei servizi

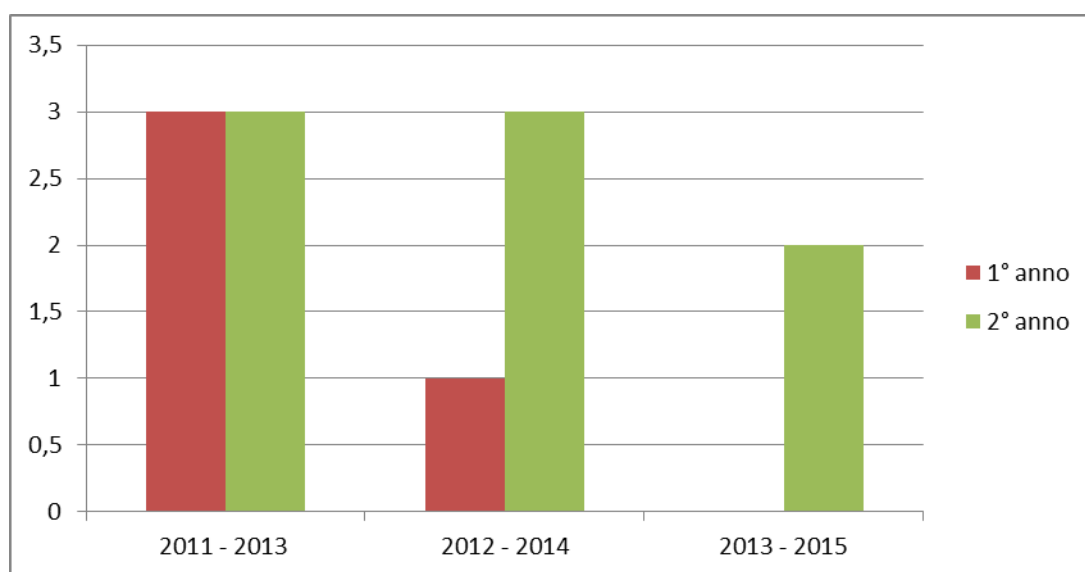
Rev.2 del 01/09/2015

Red. RSGQ App. DS

Gli indicatori vanno rappresentati con la metodologia di fianco riportata come nei seguenti esempi:

Istogramma

Percorso Accademico	1° anno	2° anno
2011 - 2013	3	3
2012 - 2014	1	3
2013 - 2015	0	2



Radar

Requisiti Sistema di Gestione																						
4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
Valutazione del Sistema																						
8	8	6	6	6	6	6	8	8	8	8	8	10	10	10	10	10	8	8	8	8	8	8

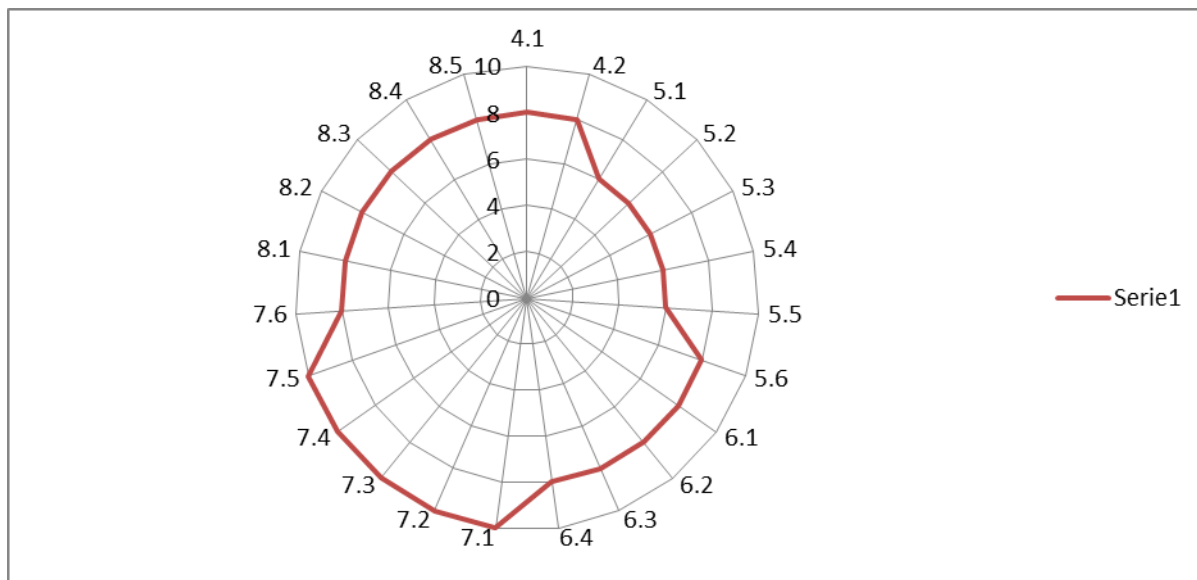


PROCEDURA OPERATIVA

PO 7.5 – Misurazione dei processi e dei servizi

Rev.2 del 01/09/2015

Red. RSGQ App. DS



4. Documentazione di riferimento

5. Elenco delle modifiche

Data	Ed.	Rev.	Par.	Descrizione Modifica
2/05/2013	1	1		Prima emissione della procedura
01/09/2015	1	2		Modifiche derivanti dall'istituzione delle AC proposte da AJA in altri istituti e per correzione di altri refusi