

<b>SIAF</b> FORMAZIONE	<b>Specifica di raccolta dati monitoraggi</b>	SP 8.1.1 Rev.: 03
---------------------------	---	----------------------

**INDICE**

- 1 SCOPO**
- 2 CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3 UTILIZZO DEI DATI**

Allegati:

MD 8.1.1.1 Gestione dei monitoraggi

<b>Revisione</b>	<b>N.ro Prot.</b>	<b>Data Prot.</b>	<b>Motivo della revisione</b>
-	<b>8670</b>	<b>23/11/07</b>	<b>Emissione</b>
01	9459	20/12/07	Periodicità della analisi dei dati
			Attribuzione degli indicatori ai processi
02	7919	29/10/08	Adeguamento a ISO 9000:2005
			Semplificazione processo miglioramento
			Eliminazione della validazione periodica
			Standard per indicatori
03	7732	19/11/09	Dati per analisi su registrazioni

<b>Preparata da: RSGQ</b>	<b>Data: 12/05/09</b>
<b>Approvata da: DT</b>	<b>Data: 02/07/09</b>

<b>SIAF</b>	<b>Specifica di raccolta dati monitoraggi</b>	SP 8.1.1 Rev.: 03
-------------	---	----------------------

## 1 SCOPO

Lo scopo della presente specifica è quello di descrivere le modalità di raccolta dati al fine di controllare le caratteristiche che influenzano le attività rilevanti nel processo di erogazione dei servizi di formazione in aula; tramite i dati raccolti sarà possibile misurare l'efficacia del servizio erogato e dei processi in modo da assicurare la conformità del servizio sia allo standard qualitativo definito nella specifica generale di realizzazione del servizio *SP 7.1.1 "Specifica di realizzazione del servizio"* che al Sistema di Gestione per la Qualità.

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente specifica si applica ai dati raccolti nelle registrazioni relative a tutti i processi del Sistema di Gestione per la Qualità.

In particolare vengono monitorate le informazioni relative agli ambiti:

- soddisfazione del cliente
- audit interni
- processi del sistema
- servizio erogato

Viene fatto riferimento alle raccolte dati descritte nei Documenti del Sistema di Gestione per la Qualità.

## 3 UTILIZZO DEI DATI

I dati vengono raccolti attraverso specifici moduli sui quali sono registrate le informazioni, in base a quanto indicato nelle procedure di riferimento. Alcune registrazioni stanno sui database utilizzati per la gestione dei corsi.

I dati raccolti vengono esaminati come specificato nella Procedura *PR 8.4.1 "Analisi dei dati"*, alcuni immediatamente al momento della registrazione, altri periodicamente. Attraverso le registrazioni raccolte l'Analisi dei dati fornisce informazioni relativamente a:

- soddisfazione del cliente,
- risultati degli audit,
- conformità dei servizi ai requisiti,
- caratteristiche e andamento dei processi e dei servizi,
- prestazioni dei fornitori,
- raggiungimento dei traguardi.

L'aggregazione delle informazioni fornite attraverso l'Analisi dei dati determina gli indicatori dei processi, riportati nell'allegato *All. 4.3 "Indicatori dei processi"* della Sezione 4 del Manuale della qualità *"Sistema di gestione per la Qualità"*.

Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità riporta sul modulo *MD 8.1.1.1 "Gestione dei monitoraggi"* l'elenco delle registrazioni, il tipo di analisi dei dati nel quale vengono utilizzati e gli indicatori che ne vengono ricavati. Il modulo viene aggiornato ogniqualvolta vengono aggiunte nuove misurazioni utili per l'Analisi dei dati o vengono modificati gli indicatori da rilevare; viene comunque riesaminato precedentemente ad ogni analisi dei dati periodica.