

*Processo di monitoraggio e valutazione*

**DO1**

*Monitoraggio delle azioni e dei programmi di orientamento*



## INDICE

1. RIFERIMENTI	2
2. SCOPO	2
3. GENERALITÀ	2
4. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO	2
6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI	4
7. ALLEGATI	4
8. MODULISTICA	4

...../2004	0	<i>Idealtipo di procedura documentata</i>	<i>Assicurazione di qualità</i>	<i>Direzione</i>
<i>DATA</i>	<i>REV.</i>	<i>DESCRIZIONE</i>	<i>PREPARATO E VERIFICATO</i>	<i>APPROVATO</i>



## **1. RIFERIMENTI**

D.M. 166/2001 con particolare riferimento all'Area D - Monitoraggio e Valutazione  
Legge regionale in materia di accreditamento delle Sedi Orientative  
Manuale della Qualità per le Sedi orientative

## **2. SCOPO**

Scopo della presente procedura è definire le modalità messe in atto dalla Sede orientativa per monitorare i percorsi di orientamento attivati.

## **3. GENERALITÀ**

## **4. CAMPO DI APPLICAZIONE**

La procedura si applica alla:

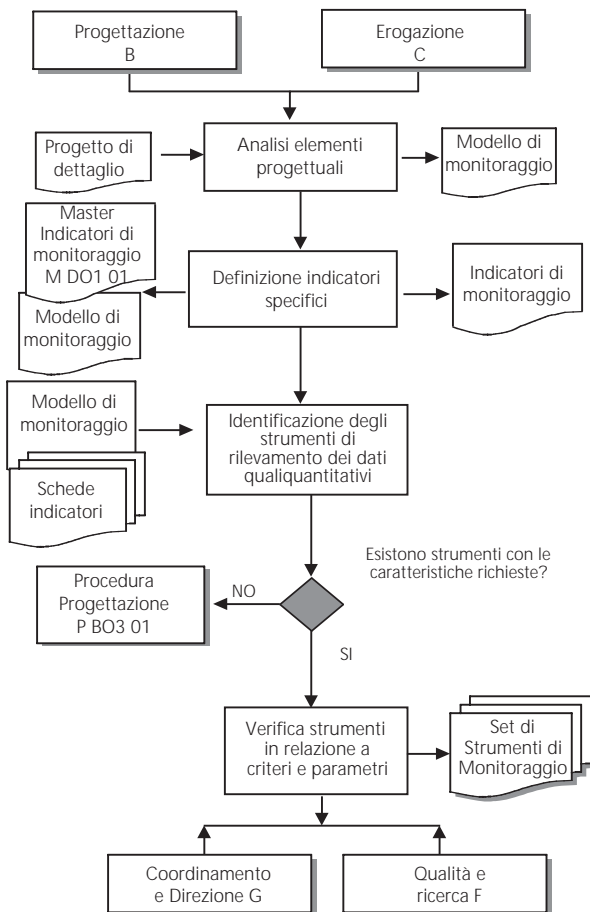
- analisi di elementi progettuali
- definizione di indicatori specifici
- identificazione di idonei strumenti

## **5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO**

Nelle pagine seguenti sono riportati i flussi delle attività con le relative responsabilità e modalità di attuazione.

**FLUSSO DELLE ATTIVITÀ**

**RESPONSABILITÀ/CRITERI**



**Valutatore, in collaborazione con il Coordinatore,** procede all'analisi degli elementi di progetto al fine di definire gli indicatori di monitoraggio.

**Valutatore, in collaborazione con il Coordinatore,** identifica, a partire dagli indicatori stabiliti, idonei strumenti di rilevamento dei dati.

**Valutatore** verifica l'esistenza degli strumenti e/o la necessità di crearli.

## 6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

Vengono di seguito riportati i documenti elaborati nel corso delle attività descritte dalla presente procedura e che vengono mantenuti in archivio al fine di dimostrare la conformità ai requisiti e l'efficace funzionamento del sistema di gestione.

Documento	Funzione/ ruolo che archivia	Modalità di archiviazione	Tempi di archiviazione	Accessibili a: <sup>1</sup>	Eventuali modalità di eliminazione <sup>1</sup>
Indicatori di monitoraggio	Valutatore	Raccoglitori specifici	Secondo i termini di legge	Direzione, Coordinamento Responsabile di qualità	Nessuna

1. Valutare eventuali necessità di garanzia di riservatezza dei dati, in osservanza alla legge sulla privacy 196/2003.

## 7. ALLEGATI

La seguente procedura non ha allegati.

## 8. MODULISTICA

Viene di seguito elencata la modulistica da utilizzare nel corso delle attività descritte dalla presente procedura:

M DO1 01 Indicatori di monitoraggio

Indicatori	Valutazione
Soddisfazione degli utenti del processo	
Soddisfazione degli operatori coinvolti nel processo	
Soddisfazione dei clienti beneficiari	
Partner/Rete	
Frequenza percorso/attività	
Abbandono percorso/attività	
Numero progetti individuali validati/numero utenti coinvolti	
N. azioni correttive/preventive	
N. reclami	
Raggiungimento degli obiettivi del progetto	
.....	
.....	

NB. In funzione del progetto dell'organizzazione e delle richieste regionali gli indicatori possono essere differenziati. Elementi sostanziali ci sembrano essere quelli indicati nel master

Fonte: ISFOL

## INDICE

1. RIFERIMENTI	2
2. SCOPO	2
3. GENERALITÀ	2
4. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO	2
6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI	5
7. ALLEGATI	5
8. MODULISTICA	5

...../2004	0	Idealtipo di procedura documentata	Assicurazione di qualità	Direzione
DATA	REV.	DESCRIZIONE	PREPARATO E VERIFICATO	APPROVATO



## **1. RIFERIMENTI**

D.M. 166/2001 con particolare riferimento all'Area D - Monitoraggio e Valutazione  
Legge regionale in materia di accreditamento delle Sedi Orientative  
Manuale della Qualità per la Sede orientativa

## **2. SCOPO**

Scopo della presente procedura è definire le modalità messe in atto dalla Sede orientativa per monitorare i percorsi di orientamento attivati.

## **3. GENERALITÀ**

## **4. CAMPO DI APPLICAZIONE**

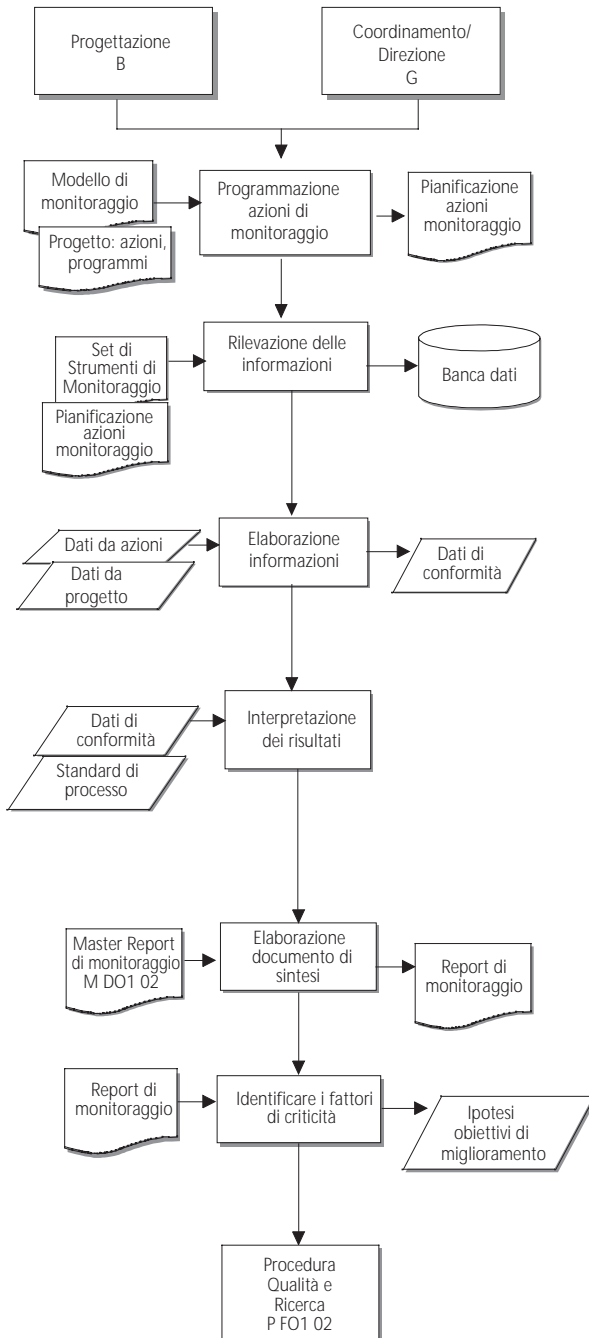
La procedura si applica alla:

- programmazione del monitoraggio
- rilevazione delle informazioni
- elaborazione delle informazioni
- interpretazioni dei risultati

## **5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO**

Nelle pagine seguenti sono riportati i flussi delle attività con le relative responsabilità e modalità di attuazione.

## FLUSSO DELLE ATTIVITÀ



## RESPONSABILITÀ/CRITERI

### Coordinatore/Assicurazione Qualità

Definisce il calendario dei monitoraggi delle azioni orientative.

### Coordinatore/Assicurazione Qualità

Registra le informazioni raccolte durante i monitoraggi e le inserisce nella banca dati.

### Coordinatore/Assicurazione Qualità

Elabora le informazioni e fa una rilettura critica dei dati raccolti.

### Coordinatore/Assicurazione Qualità

Sintetizza le attività precedenti in un report conclusivo facendo emergere anche gli aspetti di criticità e le possibilità di miglioramento.

## 6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

Vengono di seguito riportati i documenti elaborati nel corso delle attività descritte dalla presente procedura e che vengono mantenuti in archivio al fine di dimostrare la conformità ai requisiti e l'efficace funzionamento del sistema di gestione.

Documento	Funzione/ ruolo che archivia	Modalità di archiviazione	Tempi di archiviazione	Accessibili a: <sup>1</sup>	Eventuali modalità di eliminazione <sup>1</sup>
Report di monitoraggio	Coordinatore/ Assicurazione Qualità	Raccoglitori specifici	Secondo i termini di legge	Direzione, Coordinamento, Responsabile di qualità	Distruzione

1. Valutare eventuali necessità di garanzia di riservatezza dei dati, in osservanza alla legge sulla privacy 196/2003.

## 7. ALLEGATI

La presente procedura non ha allegati

## 8. MODULISTICA

Viene di seguito elencata la modulistica da utilizzare nel corso delle attività descritte dalla presente procedura:

M DO1 02 Master Report di monitoraggio

Centro verificato: -----

Data di verifica: -----

Verificatore incaricato: -----

**Processi verificati:**

- 
- 
- 

(inserire i Processi in base a quanto previsto da DM 166, ISO 9001:2000...)

**Funzioni verificate:**

- Direzione
- Amministrazione
- Coordinamento
- Funzioni:
  - (progettazione, erogazione, ...)
  - ...

**Strumenti verificati:**

- ...
- ...

Processo sottoposto a verifica ispettiva: \_\_\_\_\_

Funzioni coinvolte: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Documenti di riferimento:
- Manuale della Qualità
  - DM 166 del 25/5/01
  - Linee guida per l'accreditamento regionale
  - UNI EN ISO 9001:2000

- LEGENDA:
- 1 Requisito non applicato
  - 2 Requisito applicato parzialmente ed in modo non corretto
  - 3 Requisito applicato totalmente ma in modo non corretto
  - 4 Requisito applicato totalmente e in modo corretto con possibili miglioramenti
  - 5 Requisito applicato totalmente e in modo efficace
- AI QUESITI SI PRESUPPONGONO EVIDENZE OGGETTIVE A SUPPORTO

N°	Quesito	1	2	3	4	5	Note
	Il processo è gestito correttamente?						
	Il processo è sottoposto a controllo e monitoraggio per verificarne l'efficacia/efficienza?						
	Le funzioni dispongono della documentazione applicabile aggiornata?						
	Le funzioni dispongono di una visione delle attività/servizi, oggettivamente documentata, influenti per la qualità?						
	È stata effettuata l'attribuzione dell'incarico?						
	Viene aggiornata la qualifica?						
	.....						

Fonte: CIOFS/FP - Piemonte

