

RIESAME DELLA DIREZIONE

Cagliari, 07 dicembre 2016

h.17.30

presso locali della Fondazione Mo.So.S. Via Mercalli

Partecipanti:

NOMINATIVO	FUNZIONE	FIRMA
Giovanni Desantis	Presidente Fondazione Mo.So.S.	
Antonio Manca	Responsabile Qualità	
Maria Fichera	Docente	

Ordine del giorno:

1. ✓ **7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione;**
2. ✓ **9 Valutazione delle prestazioni;**
3. ✓ **9.2 Audit interno**
4. ✓ **4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate**

Discussione e Decisioni:

1. ✓ **7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione**

La Fondazione Mo.So.S. nel proseguo del Riesame effettuato in data 28 ottobre 2016 ribadisce l'impegno nel monitorare i servizi offerti per verificarne la conformità e per far questo intende mettere a disposizione le risorse perché le stesse siano adatte per svolgere l'attività di monitoraggio che si intende realizzare. Inoltre si impegna nella conservazione delle informazioni documentate quale evidenza dello scopo delle risorse per il monitoraggio.

2. ✓ **9 Valutazione delle prestazioni**

9.1.1 La Fondazione determina cosa è necessario monitorare e i tempi.

L'Alta Direzione ribadisce il suo impegno (come espresso nel Verbale del Riesame precedente) nel monitorare il processo di apprendimento per quanto afferisce l'aspetto psicologico in quanto si valuterà l'adattamento al mondo del lavoro del corsista, delle competenze poiché verrà monitorato ogni Modulo in relazione alle specifiche Unità di apprendimento, i rapporti all'interno del gruppo di lavoro nel rapporto docenti/discenti, con il mondo del lavoro in quanto le Compagnie di navigazione- in cui il corsista presta la sua opera – dovranno svolgere le loro osservazioni in uno specifico Libretto di addestramento, e un monitoraggio sul corsista a distanza di un anno dal conseguimento del titolo al fine di verificare.

9.1.2 L'organizzazione si impegna nel monitorare la percezione del cliente riguardo al grado in cui le sue esigenze ed aspettative sono state soddisfatte. A tal riguardo la Fondazione ritiene che sia opportuno proporre al Corsista un monitoraggio iniziale, uno in itinere ed uno conclusivo delle attività svolte. E' inoltre intendimento dell'Alta Direzione monitorare il livello di gradimento del corpo docente in relazione alla propria funzione didattica, agli obiettivi programmati e alla percezione sull'ambiente di lavoro.

A tal fine si progetteranno due Questionari da somministrare agli insegnanti di cui uno prima dello svolgimento delle attività ed uno a conclusione delle stesse.

La Fondazione si impegna a svolgere un monitoraggio esterno attraverso l'inserimento dei dati inerenti la didattica e la progettualità per l'effettuazione del servizio nella piattaforma INDIRE (Istituto Nazionale Documentazione Innovazione Ricerca Educativa). Si tratta di un monitoraggio quello svolto da INDIRE di sistema: qualora dovesse registrare incongruenze sui dati richiesti dalla piattaforma, la Fondazione verrà immediatamente richiamata perché si attenga alle linee programmate.

In tutti i casi le differenti azioni di monitoraggio interne ed esterne serviranno all'Alta direzione come input al Riesame della Direzione 9.3.2 per valutare le opportunità di miglioramento, per verificare l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi ed opportunità. Verranno considerate per attuare gli Output al Riesame della Direzione 9.3.3 ed in particolare l'opportunità al miglioramento, per le eventuali esigenze di modifica al SGQ o nella determinazione delle risorse necessarie per svolgere le azioni correttive o/e di miglioramento.

3. ✓ 9.2 Audit interno

L'organizzazione si impegna a pianificare Audit interni per accertare la conformità del SGQ, e l'individua le figure di Auditor più appropriate che assicurino l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit nella Prof.ssa Paola Grosso o nel Professor Onorato Damele entrambi docenti del Nautico di Carloforte.

4. ✓ 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

La Fondazione Mo.So.S. intende monitorare e riesaminare le esigenze e le aspettative delle parti interessate e per raggiungere questo obiettivo adotta la Procedura reclami avendo un approccio che:

1. offra una risposta tempestiva e soddisfacente a chi reclama;
2. realizzi un sistema nell'affrontare i reclami sistematico e coerente;
3. aumenti la capacità della Fondazione di individuare tendenze che determinano lo sviluppo dei reclami e di eliminarne, col tempo, le cause ricorrenti;
4. sviluppare un approccio nel servizio orientato al cliente;
5. sviluppare un Sistema Qualità volto ad una continua revisione dei processi e al miglioramento costante

La procedura reclami deve inoltre garantire:

- **Visibilità:** le informazioni su come e dove formulare un reclamo devono essere ben pubblicizzate presso i corsisti, il personale e le altre parti interessate;
- **Accessibilità:**
 - il processo di trattamento dei reclami deve essere facilmente accessibile;
 - le informazioni di supporto devono essere di facile comprensione e redatte con linguaggio semplice;
- **Capacità di relazione:** chi svolge il reclamo deve essere trattato con cortesia e la risposta deve avvenire nei tempi stabiliti;
- **Obiettività:** la procedura di trattamento dei reclami deve gestire ciascun reclamo in maniera obiettiva
- **Costi:** l'accesso alla procedura di trattamento dei reclami deve essere gratuito;
- **Riservatezza:** le informazioni che identificano personalmente il reclamante devono essere protette in modo da non essere rivelate in mancanza del consenso espresso del reclamante;
- **Responsabilità:** la Fondazione garantisce la presenza di responsabilità e deleghe chiare rispetto alle azioni ed alle decisioni dell'organizzazione stessa per quanto concerne il trattamento dei reclami;
- La Fondazione verifica – una volta evaso il reclamo – se la risposta data al reclamante soddisfa la sua richiesta.

Il lavoro ha avuto termine alle ore 19,30