

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Appendice B
PROCEDURE DI PROCESSO		Rev. 3 del 1/10/2010
		Pagina 1 di 4

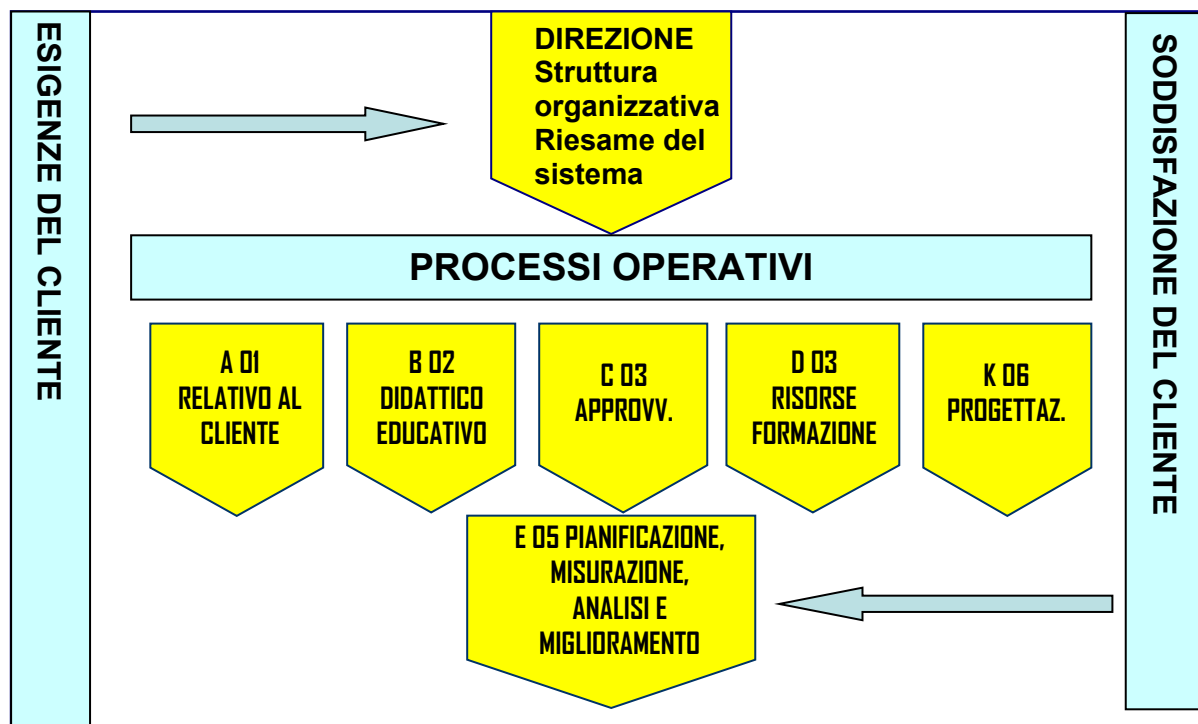
APPENDICE B - PROCEDURE DI PROCESSO

*IL PROGETTO QUALITÀ dell'istituto comprensivo Frisi si caratterizza essenzialmente come un percorso di ricerca atto a favorire lo sviluppo organizzativo della scuola, con il perseguimento delle finalità proprie del sistema formativo e al conseguimento degli obiettivi specifici nell'ambito della autonomia culturale, didattica e gestionale. Obiettivo del progetto qualità è quello di adottare un sistema organizzativo e delle procedure operative che consentano di migliorare la qualità del funzionamento dell'intera scuola, in un'ottica orientata alla risposta adeguata ai bisogni di alunni, famiglie, territorio, alla valorizzazione delle esperienze e dell'impegno degli operatori scolastici, nell'ambito del miglioramento continuo.

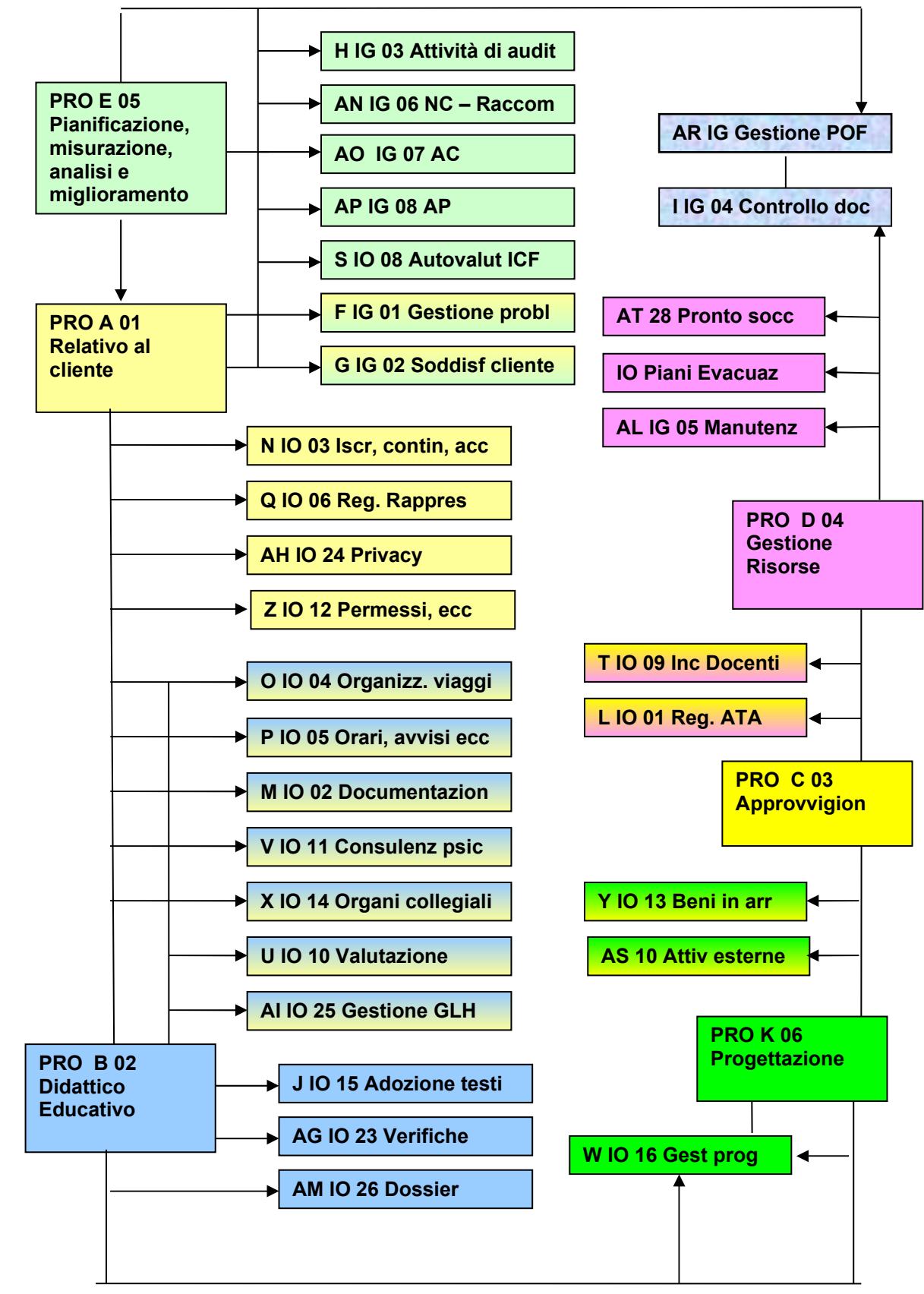
L'istituto ha pianificato l'erogazione del servizio attraverso l'identificazione e lo sviluppo di processi, fra loro correlati e interconnessi, che consentono di:

1. definire chiaramente gli obiettivi di Qualità ed i requisiti attesi dal servizio erogato
2. fornire le risorse specifiche per erogare il servizio
3. definire le attività di verifica, di validazione, di monitoraggio, di ispezione e di prova sul servizio compresi i relativi indicatori
4. definire la documentazione di supporto e le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi ed i servizi risultanti ottemperino ai requisiti attesi.

STRUTTURA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ



CORRELAZIONI FRA PROCESSI, ISTRUZIONI GESTIONALI E ISTRUZIONI OPERATIVE



MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Appendice B
PROCEDURE DI PROCESSO		Rev. 3 del 1/10/2010
		Pagina 3 di 4

ELENCO DI PROCESSI E SOTTOPROCESSI

PROCESSI DIREZIONALI

- Rispetto delle prescrizioni legislative e regolamentari dei documenti e delle registrazioni – Istruzione operativa IG 04 Controllo dei documenti
- Definizione della politica per la qualità e del POF
- Definizione di ruoli e responsabilità
- Riesame della Direzione

PROCESSI DI REALIZZAZIONE DEI SERVIZI

PROCESSO A 01 RELATIVO AL CLIENTE

Il presente processo prende in esame le principali attività connesse alla gestione del cliente con lo scopo di definire in dettaglio i requisiti ed il rapporto e produrre i dati in ingresso per il processo didattico-educativo e per tutti i processi di erogazione del servizio al cliente.

Si applica a tutti i livelli scolastici e si collega ad una serie di istruzioni gestionali (quali ad esempio la misurazione della soddisfazione del cliente, la gestione del POF, la gestione dei reclami, la gestione della comunicazione esterna) ed istruzioni operative (quali ad esempio le modalità per le iscrizioni).

Sottoprocessi

ISTRUZIONI GESTIONALI: F IG 01 GESTIONE PROBLEMATICHE – G IG 02 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE - I IG 04 CONTROLLO DOCUMENTI

ISTRUZIONI OPERATIVE: M IO 02 DOCUMENTAZIONE SCOLASTICA - N IO 03 GESTIONE ISCRIZIONI, CONTINUITA' E ACCOGLIENZA - O IO 04 ORGANIZZAZIONE VISITE DIDATTICHE - P IO 05 PIANIFICAZIONE ORARI AVVISI ECC- Q IO 06 REGOLAMENTO RAPPRESENTANTI - X IO 14 CONVOCAZIONE ORGANI COLLEGIALI - U IO 10 VERIFICA E VALUTAZIONE DEGLI ALUNNI - V IO 11 CONSULENZA PSICO-PEDAGOGICA - AI IO 25 GESTIONE DEI GRUPPI GLH - AH IO 24 PRIVACY – TRATTAMENTO DATI PERSONALI - Z IO 12 PERMESSI, ASSENZE, FERIE

PROCESSO B 02 DIDATTICO-EDUCATIVO

Il presente processo prende in esame le principali attività connesse al processo didattico/educativo, in un'ottica di soddisfazione finale di tutti gli utenti, del rispetto delle prescrizioni legislative e di quant'altro rappresenti un riferimento per la corretta conduzione dei processi. Si applica alle attività di erogazione dei servizi d'istruzione e formazione, dalla pianificazione alla verifica finale.

Sottoprocessi

ISTRUZIONE GESTIONALE: AR IG 09 GESTIONE POF - I IG 04 CONTROLLO DOCUMENTI

ISTRUZIONI OPERATIVE: M IO 02 DOCUMENTAZIONE SCOLASTICA - O IO 04 ORGANIZZAZIONE VISITE DIDATTICHE - P IO 05 PIANIFICAZIONE ORARI AVVISI ECC - X IO 14 CONVOCAZIONE ORGANI COLLEGIALI - U IO 10 VERIFICA E VALUTAZIONE DEGLI ALUNNI- V IO 11 CONSULENZA PSICO-PEDAGOGICA - AI IO 25 GESTIONE DEI GRUPPI GLH - J IO 15 ADOZIONE LIBRI DI TESTO - AG IO 23 VERIFICHE SOMMATIVE - AM IO 26 DOSSIER DI CLASSE - T IO 09 INCARICHI DOCENTI

PROCESSO C 03 DELL'APPROVVIGIONAMENTO

Il presente processo comprende le attività di acquisto di beni e servizi per la corretta conduzione dei processi e della soddisfazione finale del cliente e la gestione del fornitore dal punto di vista del rapporto contrattuale e della valutazione costante. Si applica alle attività di supporto al processo didattico-educativo.

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Appendice B
PROCEDURE DI PROCESSO		Rev. 3 del 1/10/2010
		Pagina 4 di 4

Sottoprocessi

ISTRUZIONI GESTIONALI: I IG 04 CONTROLLO DOCUMENTI - AS IG 10 ATTIVITA' AFFIDATE ALL'ESTERNO

ISTRUZIONI OPERATIVE: Y IO 13 BENI IN ARRIVO

PROCESSO K 06 PROGETTAZIONE

Il presente processo prende in esame le principali attività connesse alla progettazione, allo scopo di migliorare il servizio offerto. Si applica alle attività d'arricchimento dell'offerta formativa, investimento, progetti, ecc.

Sottoprocessi

ISTRUZIONI GESTIONALI: GESTIONE POF - I IG 04 CONTROLLO DOCUMENTI - AS IG 10 ATTIVITA' AFFIDATE ALL'ESTERNO

ISTRUZIONI OPERATIVE: W IO 16 GESTIONE PROGETTI - Y IO 13 BENI IN ARRIVO - S IO 08 AUTOVALUTAZIONE D'ISTITUTO

PROCESSI DI GESTIONE DELLE RISORSE

PROCESSO D 04 GESTIONE DELLE RISORSE E DELLA FORMAZIONE

Il presente processo prende in esame le principali attività connesse alla gestione delle risorse, con lo scopo finale di indirizzare al meglio gli investimenti formativi e gli investimenti strutturali, in base alle strategie dell'Istituto, ai bisogni del cliente, al miglioramento continuo.

La procedura si applica al personale della scuola e agli alunni.

Sottoprocessi

ISTRUZIONI GESTIONALI: AL IG 05 GESTIONE INTERVENTI DI MANUTENZIONE - I IG 04 CONTROLLO DOCUMENTI

ISTRUZIONI OPERATIVE: L IO 01 REGOLAMENTO PERSONALE ATA - T IO 09 INCARICHI DEI DOCENTI - AB IO 18 - AC IO 19 - AE IO 21 - AF IO 22 PIANI DI EVACUAZIONE DEI PLESSI - AS 28 PRONTO SOCCORSO

PROCESSI DI MIGLIORAMENTO

PROCESSO E 05 PIANIFICAZIONE, MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Il presente processo descrive le attività condotte in merito alla pianificazione e al miglioramento continuo, comprendendo le attività di riesame dell'andamento del Sistema.

Si applica a tutte le attività di miglioramento, allo scopo di aumentare la probabilità di accrescere la soddisfazione del cliente.

Sottoprocessi

ISTRUZIONI GESTIONALI: F IG 01 GESTIONE PROBLEMATICHE - H IG 03 ATTIVITA' DI AUDIT - G IG 02 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE - AN IG 06 GESTIONE NON CONFORMITA' E RACCOMANDAZIONI - AO IG 07 GESTIONE AC - AP IG 08 GESTIONRE AP - I IG 04 CONTROLLO DOCUMENTI - AS IG 10 ATTIVITA' AFFIDATE ALL'ESTERNO - AR IG 09 GESTIONE POF

ISTRUZIONI OPERATIVE: UIO 10 VALUTAZIONE ALUNNI - S IO 08 AUTOVALUTAZIONE D'ISTITUTO