

ISTITUTO PIETRO ALDI	PROCEDURA PQ 4.1.1	REV. 03	pagina 1/3
----------------------	--------------------	---------	------------

## PROCEDURA DELLA QUALITÀ

### PQ 4.1.1 SCHEMI DI FLUSSO E PARAMETRI DEI PRINCIPALI PROCESSI

RIF.TO: SEZ. 4.1 MANUALE QUALITÀ

- 1 Scopo
- 2 Applicabilità
- 3 Responsabilità operative
- 4 Contenuti e finalità dei flussi
- 5 individuazione dei parametri
- 6 Allegati

03	28.08.09	Revisione generale		
02	3/3/09	Revisione paragrafo 5		
01	12.02.04	revisione generale		
00	16.09.03	1^ redazione		
<b>Rev</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Redatto</b>	<b>Approvato</b>

**1 SCOPO**

La presente Procedura presenta in allegato gli schemi di flusso dei principali processi operativi, in modo da rendere più immediato quanto descritto nelle sezioni del Manuale e nelle relative Procedure.

Definisce inoltre i criteri per identificare i parametri significativi (indicatori) riguardanti i processi primari, al fine di poter individuare gli obiettivi, monitorare i risultati ed eventualmente attuare le opportune azioni nell'ottica del miglioramento continuativo.

**2 APPLICABILITÀ**

Questa Procedura si applica alla definizione degli indicatori dell'efficacia dei processi e degli obiettivi della qualità connessi alla Politica illustrata nella Sezione 5.1 del Manuale.

La valorizzazione numerica dei parametri di efficacia di seguito indicati viene effettuata sulla base dei dati consuntivi di un certo periodo.

Vengono presi in considerazione i flussi più significativi, con particolare attenzione ai processi primari.

**3 RESPONSABILITÀ OPERATIVE**

Il Dirigente Scolastico ha il compito di individuare, con la collaborazione del personale coinvolto, i parametri più aderenti e significativi per ciascuno dei processi operativi.

**4 CONTENUTI E FINALITÀ DEI FLUSSI**

Data la necessaria semplificazione degli schemi (per esigenze di chiarezza), gli schemi allegati alla presente Procedura non intendono essere esaustivi.

Essi hanno comunque la funzione di identificare i processi, stabilendo le correlazioni e le sequenze tra di essi.

I Flussi allegati riguardano:

- Gestione del Sistema a livello complessivo
- Offerta (e contratto) dei corsi a commessa (soggetti ad accettazione esterna)
- Offerta (e contratto) dei corsi a catalogo (non soggetti ad accettazione esterna)
- Processo di progettazione dei corsi a commessa
- Processo di progettazione dei corsi a catalogo
- Processi esecutivi (erogazione dei servizi formativi)
- Processo di trattamento delle Non Conformità
- Processo di gestione Azioni Correttive e Preventive

**5 INDIVIDUAZIONE DEI PARAMETRI**

Linea di politica della Qualità	parametro
Soddisfazione del Cliente	Indice medio di soddisfazione emergente dai questionari di monitoraggio dei Clienti (committenti e fruitori dei corsi)
Rispetto delle Norme vigenti	Andamento delle eventuali Non Conformità associate al mancato rispetto della normativa applicabile
Prevenzione dei problemi	Grado di applicazione del Sistema emergente dai risultati delle Verifiche Ispettive interne
Miglioramento dei processi	Efficacia dei processi operativi (riportata nell'apposita scheda)

I parametri sopra indicati vengono trasformati in adeguati indicatori scelti dal Dirigente Scolastico.

I valori numerici dei parametri individuati vengono riportati, insieme con gli obiettivi per il successivo periodo, nell'apposita scheda di registrazione.

Gli indicatori vengono (per quanto possibile) calcolati per ogni esercizio, a partire dai dati disponibili riguardanti i precedenti esercizi, ed indicano, **se possibile**, le scadenze per il raggiungimento degli obiettivi ed i responsabili

Nel corso dei periodici Riesami del Sistema da parte della Direzione, vengono controllati i risultati ottenuti e quindi fissati gli obiettivi del periodo successivo.

## 5 ALLEGATI

- Allegato 0: flusso generale dei processi
- Allegato 1a: Offerta (e contratto) dei corsi a commessa
- Allegato 1b: Offerta (e contratto) dei corsi a catalogo
- Allegato 2a: Processo di progettazione dei corsi a commessa
- Allegato 2b: Processo di progettazione dei corsi a catalogo
- Allegato 3: Processi esecutivi (erogazione dei servizi formativi)
- Allegato 4: Processo di trattamento delle Non Conformità
- Allegato 5: Azioni Correttive e Preventive