

DOCUMENTI DI PROCEDURA

PROCEDURE

PQ 01 Gestione dei documenti di origine interna ed esterna

PQ 02 Gestione comunicazioni interne ed esterne

PQ 03 Riesame da parte della Direzione

PQ 04 Pianificazione dei servizi ATA

PQ 05 Aggiornamento e formazione del personale

PQ 06 Piano Dell'Offerta Formativa

PQ 07 Verifiche ispettive interne

PQ 08 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

PQ 09 Azioni correttive

PQ 10 Azioni preventive

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Gestione dei documenti di origine interna ed esterna	Procedura n. 01
		Revisione
		Pagina 1 di 7

INDICE DELLE REVISIONI				
DATA	REV.	MOTIVO	REDAZIONE	VERIFICA ED APPROVAZIONE
	0	EMISSIONE		

INDICE:

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITA'
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E FASI OPERATIVE
5. INDICATORI DI PROCESSI
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONI
8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Gestione dei documenti di origine interna ed esterna	Procedura n. 01
		Revisione
		Pagina 2 di 7

1. SCOPO

Lo scopo di questa procedura è descrivere le modalità operative utilizzate per tenere sotto controllo i documenti e i dati relativi al Sistema Qualità, al fine di assicurare che siano disponibili, sempre aggiornati secondo i seguenti requisiti:

Requisiti della documentazione di Istituto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Corretta emissione 2. Unicità 3. Identificabilità 4. Reperibilità 5. Rintracciabilità 6. Riproducibilità 7. Leggibilità 8. Chiarezza del contenuto 9. Correlabilità con i servizi e/o le attività a cui si riferisce 10. Corretta archiviazione 11. Corretta modifica e/o aggiornamento 12. Modalità di eliminazione delle copie obsolete
--	---

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica alla gestione dei documenti che hanno attinenza al Sistema Qualità. La documentazione comprende:

- documenti prescrittivi del S.G.Q
 - Manuale Qualità con descrizione dei processi definiti dall’Istituto e i relativi allegati
 - Le procedure organizzative e funzionali riferite alle attività relative a un processo
 - Descrizione delle attività in termini tecnico-operativi (Regolamento di Istituto, Documento Programmatico sulla Sicurezza)
 - Moduli di lavoro, modelli da compilare (modulo di iscrizione, richiesta di permessi del personale, richiesta ferie...)
 - Check list in cui si registrano le attività programmate e svolte (registro protocollo, registri degli interventi di recupero...)
 - Documenti contenenti dati e informazioni (POF, Verbali riunioni, documentazione sullo stato personale dei docenti)
 - Le leggi, norme e standard di origine esterna utilizzati come riferimento per lo svolgimento di tutte le attività aziendali.
- documenti di registrazione della Qualità che attestano il raggiungimento della Qualità richiesta e l’effettiva applicazione del Sistema Qualità, fornendone evidenza oggettiva:
 - riesame del Sistema Qualità
 - riesame dei requisiti del servizio
 - gestione delle risorse
 - pianificazione e gestione dei processi

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Gestione dei documenti di origine interna ed esterna	Procedura n. 01
		Revisione
		Pagina 3 di 7

- pianificazione e gestione dei processi
- controllo processi
- valutazione dei fornitori
- trattamento non conformità e azioni correttive e preventive
- verifiche ispettive interne.

3. RESPONSABILITÀ. Le responsabilità nella gestione dei documenti sono definite alla sezione 4 del Manuale della qualità.

Cosa?	Verifica ed approvazione documenti
Chi?	Il DIR
Come?	Accertandone l'adeguatezza, la correttezza e la congruenza con i dati, i requisiti di riferimento e con le finalità del documento stesso.
Quando?	Prima dell'emissione
Con quali risorse?	Con la collaborazione del personale addetto alla conservazione della documentazione, in particolare dei collaboratori, del personale di segreteria, del Responsabile RGQ
Cosa?	Collaborazione con il Dirigente Scolastico
Chi?	Lo staff di dirigenza
Come?	Su sua delega

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Gestione dei documenti di origine interna ed esterna	Procedura n. 01
		Revisione
		Pagina 4 di 7

Quando?	Su richiesta del Dirigente Scolastico e quando se ne ravvisa la necessità.
Con quali risorse?	Con il personale di segreteria e con il responsabile RGQ
Cosa?	Distribuzione dei documenti anche in formato elettronico sulle reti informatiche interne e/o sul sito web dell'Istituto
Chi?	Assistente Amministrativo
Come?	In modo controllato
Quando	Su richiesta del DIR o suo delegato e del RGQ
Con quali risorse?	Con i collaboratori scolastici addetti alla distribuzione dei documenti in cartaceo ai docenti, ai coordinatori, alle FS, ai responsabili di progetto..... Con il responsabile del sito web dell'Istituto per il trasferimento dei documenti il sito
Cosa?	Registrazione, revisione modulistica e controllo archiviazione dei documenti
Chi?	Il RGQ

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Gestione dei documenti di origine interna ed esterna	Procedura n. 01
		Revisione
		Pagina 5 di 7

Come?	<p>Su appositi elenchi, dette matrici dei documenti, indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • qualificazione ed identificazione • titolo del documento • data di revisione • luogo di archiviazione • tempo di archiviazione • aggiornamento dei documenti, conservando una copia del modello superato • controllo dei luoghi e dei tempi indicati nelle matrici
Quando	<p>Periodicamente, durante le riunioni collegiali o in momenti di formazione specifici, dopo la verifica e l'approvazione del DIR, su indicazione del DIR.</p>
Con quali risorse?	<p>Con la collaborazione del personale addetto alla conservazione, in copia cartacea e su supporto elettronico, della documentazione</p>

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Tutti i documenti sono registrati su appositi elenchi(dette matrici dei documenti) dal Responsabile Sistema Gestione Qualità, indicando:

- la tipologia del documento e il numero progressivo di identificazione
- la data di emissione e di revisione
- la firma di chi lo ha redatto e di chi lo ha approvato

le codifiche utilizzate sono riportate nella seguente cartella

MANUALE DELLA QUALITÀ	MDQ
PROCEDURE	P(numero progressivo)
SCHEDE DI REGISTRAZIONE	Titolo documento

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado "G.Rossi Vairo" Agropoli(SA)	Documento di procedura	Procedura n. 01
	Processo:	Revisione
	Gestione dei documenti di origine interna ed esterna	Pagina 6 di 7

Tutti i documenti di carattere prescrittivo sono formalmente approvati, tramite firma, dal Dirigente Scolastico

Il RGQ conserva una copia di tutti i documenti del Sistema Qualità e mantiene aggiornato lo stato di revisione di ogni documento.

I documenti sono consegnati, in cartaceo, ai docenti, ai coordinatori, alle funzioni strumentali, ai responsabili di progetto..... che li usano per lo svolgimento della loro attività.

Vengono, inoltre, osservate le seguenti prescrizioni:

- per documenti elaborati al computer deve esistere almeno una copia cartacea
- è necessario predisporre un elenco di distribuzione del documento originale e dei successivi aggiornamenti
- vanno ritirati tutti i documenti superati; per le copie in bianco residue è prevista la distruzione.

I documenti di registrazione di origine esterna, che provengono da altri enti come il MPI, l'USR, CSA, quando necessario, sono comunque citati all'interno delle procedure di riferimento.

Il MPI, l'USR, il CSA garantiscono l'aggiornamento legislativo, inviando sia in forma cartacea che informatica, ognuno per le parti di propria competenza, leggi, circolari e disposizioni.

La direzione amministrativa raccoglie inoltre pubblicazioni e riviste di approfondimento sui temi di particolare importanza. Tutta la corrispondenza cartacea (fax e posta) proveniente dall'esterno è gestita dall'ufficio protocollo ed è conservata nell'archivio di segreteria. La distribuzione della documentazione esterna agli interessati è fatta su indicazione del Dirigente Scolastico o della segreteria ed in funzione dei diversi compiti e responsabilità assegnati.

Nella tabella sono indicate responsabilità e modalità di gestione nelle diverse fasi:

Tipo di posta	Ritiro	Apertura Ricevimento	Registrazione	Vaglia	Distribuzione	Conservazione
Cartacea	Quotidiano Presso l'Ufficio Postale	Da parte del collaboratore scolastico responsabile o sostituto	Ufficio protocollo	DIR CV DSGA	Avviene in funzione dei diversi compiti e responsabilità assegnati su indicazione del DIR e del DSGA .	Archivio della Segreteria In copia originale agli atti
Elettronica: -internet -intranet	quotidiano	Responsabile personale amministrativo Ufficio protocollo	Dirigente Vicario Segretaria Ufficio protocollo	DIR CV DSGA	Vedi sopra	
Fax	All'occasione	Personale amministrativo Addetto Al centralino	Ufficio protocollo	Ufficio protocollo	Vedi sopra	Agli atti
A mano	All'occasione	Destinatario	Se necessario come sopra	DIR CV	Se necessario come sopra	Se necessario come sopra

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Gestione dei documenti di origine interna ed esterna	Procedura n. 01
		Revisione
		Pagina 7 di 7

5.INDICATORI DI PROCESSO

% di rintracciabilità dei documenti

% di richieste evase nei tempi stabiliti

Numero di non conformità dovute a utilizzo improprio della documentazione

6. RIFERIMENTI

Cap. 4 Manuale della Qualità, Sistema di Gestione della Qualità

UNI EN ISO 9004:2000 punto 4.2 Gestione dei Documenti

7. ARCHIVIAZIONE

Tale procedura viene conservata dal RQ, che è anche responsabile della sua distribuzione.

Il tempo di conservazione minimo di tutti i documenti è di tre anni. Tutti i documenti interni devono essere trasmessi al RQ che li archivia per il tempo stabilito.

8. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

Norme UNI EN ISO 9004:2000

Manuale per la Qualità Cap. 3

9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Diagramma di flusso che descrive sinteticamente il processo di elaborazione ed emissione dei documenti

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Gestione comunicazioni interne ed esterne	Procedura n. 02
		Revisione
		Pagina 1 di 6

INDICE DELLE REVISIONI				
DATA	REV.	MOTIVO	REDAZIONE	VERIFICA ED APPROVAZIONE
	0	EMISSIONE		

INDICE:

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITA'
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
5. INDICATORI DI PROCESSI
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONI
8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Gestione comunicazioni interne ed esterne	Procedura n. 02
		Revisione
		Pagina 2 di 6

1. Scopo

Lo scopo della procedura è aggiornare il personale docente e ATA e tutti i clienti in merito alle attività da svolgere

2. Campo di applicazione

La procedura si applica a tutti i canali e gli strumenti di comunicazione che la scuola attiva nella propria organizzazione:

- POF
- Avvisi affissi in bacheca
- Albo della qualità
- Sito internet
- Circolari
- Riunioni degli Organi Collegiali (CdC, CdI, CdD, Dipartimenti)
- Assemblee

3. Responsabilità

CHI FA	CHE COSA
DIR	-Predispone e sottoscrive il documento/circolare/avviso -Sceglie il livello di pubblicizzazione del documento/circolare/avviso -Emana le Direttive al DSGA -Nomina il Responsabile amministrativo preposto all’invio delle comunicazioni esterne -Sceglie i destinatari -Sceglie il canale di pubblicizzazione (cartaceo, verbale, telefonico, fax, organi di stampa) -Verifica l’effettiva realizzazione delle consegne date nelle comunicazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi prefissati - prende visione delle comunicazioni esistenti in rete

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Gestione comunicazioni interne ed esterne	Procedura n. 02
		Revisione
		Pagina 3 di 6

DSGA	<ul style="list-style-type: none"> -Coadiuvare il DIR. nell'organizzazione dei lavori -Pianificare contatti con gli Enti Esterni -Attribuisce un protocollo alla pubblicazione di un documento e/o di una circolare e/o di un avviso -Nomina il Responsabile preposto alla circolazione delle informazioni (circolari interne) a tutto il personale ATA -Autonomamente determina l'oggetto della circolare e procede a stilare le informazioni a tutto il personale ATA -prende visione delle comunicazioni esistenti in rete
Ufficio Protocollo	<ul style="list-style-type: none"> -Protocolla la circolare, inserisce la data di pubblicazione ed il numero di circolare -Velocizza l'iter di divulgazione di una circolare consegnandola ai Responsabili preposti -Archivia la circolare secondo il canale prescelto (cartaceo, informatico) - protocolla le comunicazioni ufficiali in uscita
Collaboratori Scolastici preposti alla comunicazione per i docenti	<ul style="list-style-type: none"> -Provvedono alla divulgazione della circolare -Verificano sul registro istituito le firme di notifica -Verificano casi di inadempienza e provvedono al completamento della divulgazione della comunicazione -Utilizzano strategie informative quotidiane(lavagna in sala docenti,registro delle sostituzioni docenti assenti,ecc.) -In caso di reiterata notifica della circolare, comunicano al DIR
Collaboratori Scolastici preposti alla comunicazione per il personale ATA	<ul style="list-style-type: none"> -Provvedono alla divulgazione della circolare -Verificano le firme di notifica -Verificano casi di inadempienza e provvedono al completamento della divulgazione della comunicazione -In caso di reiterata notifica della circolare, comunicano al DIR
Coordinatori Commissioni, Consigli di Classe, Dipartimenti	<ul style="list-style-type: none"> -Divulcano le informazioni inerenti i lavori e le attività di loro pertinenza
Responsabili (docenti e personale ATA) preposti alla comunicazione esterna	<p>Personale ATA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Protocollano la bozza stilata dal DIR. -Inviano la comunicazione agli interessati, secondo le modalità di trasmissione impartite dal DIR. -Effettuano fonogramma al docente e al personale ATA supplente individuato dal DIR -Inviano fax laddove particolari situazioni lo richiedano per velocizzare l'informazione <p>Personale docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -inviano su indicazione del DIR informazioni di eventi agli organi di stampa locali e non

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo:	Procedura n. 02
	Gestione comunicazioni interne ed esterne	Revisione
		Pagina 4 di 6

4. Descrizione delle Attività

Comunicazione interna

Le informazioni vengono trasmesse attraverso strumenti tradizionali di comunicazione quali il registro degli avvisi, circolari, note informative. Ogni nota informativa relativa alla didattica è predisposta dal DIR o dal docente Vicario, dal DSGA se attiene allo specifico amministrativo. La nota, tranne che non si tratti di notifiche, viene inserita nel registro degli avvisi dei docenti e del personale ATA, che sono tenuti a sottoscriverli per presa visione. Questa modalità di comunicazione risulta efficace quando vi sono tempi medio-lunghi per trasmettere l'informazione. Per le comunicazioni interne urgenti il DIR o i suoi collaboratori si servono dell'impianto di interfono.

Per diffondere in maniera capillare, continua le informazioni alla platea più vasta dei genitori ci si serve anche del sito internet della scuola.

La comunicazione sia interna che esterna si serve di un altro veicolo veloce come la posta elettronica, specie quando vi sono convocazioni collettive per corsi di formazione e/o altro.

Comunicazione qualità

I documenti strategici del Sistema Gestione Qualità sono affissi all'albo della qualità.

In questa bacheca, posta strategicamente nell'ampio atrio di ingresso dell'Istituto, sono affissi il documento di Politica della qualità, i documenti prescrittivi del SGQ, il programma di Audit annuale e il Riesame della Direzione.

Il DIR dispone che il progetto qualità sia presente nell'odg in ogni riunione degli OOCC, impegnandosi con questo a documentare lo stato di avanzamento del progetto stesso, garantendo che il miglioramento continuo del SGQ sia pienamente condiviso.

Il Riesame annuale della Direzione deve essere visto come un momento istituzionalizzato di comunicazione del SGQ. Il RGQ sintetizza le risultanze in occasione del primo Collegio dei Docenti successivo al Riesame. La registrazione è rintracciabile nel verbale del Collegio. Per il personale ATA il DIR predispose una comunicazione interna con le risultanze del riesame con firma per presa visione.

Comunicazione esterna

Le comunicazioni ufficiali in uscita, sono registrate al protocollo della scuola secondo le modalità previste dalla normativa scolastica vigente, nello stesso giorno in cui pervengono all'addetto al protocollo. Il che vale anche per le e-mail in ingresso o in uscita

Gestione informazioni intranet /internet

Quotidianamente il DIR, il DSGA, o chi per essi, prendono visione delle comunicazioni esistenti in rete (da parte dell'Ufficio Scolastico Regionale, del MPI, della Provincia dell'Amministrazione Comunale...) Quotidianamente viene controllata la posta inviata all'indirizzo e-mail della scuola.

Lo scambio di comunicazioni strutturate attraverso l'uso di software specifici o di canali comunicativi attivati ad hoc (MPI, USR, Amministrazione Comunale, Provincia) ricade sotto la responsabilità del DIR che può delegare a tale scopo specifiche persone.

Quotidianamente, un collaboratore scolastico con specifico incarico, ritira all'ufficio postale la corrispondenza indirizzata della scuola.

Tutte le informazioni, in entrata, passano al vaglio del DIR o, su sua indicazione, dei suoi collaboratori. L'intero processo della comunicazione da e verso l'esterno è oggetto di monitoraggio

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Gestione comunicazioni interne ed esterne	Procedura n. 02
		Revisione
		Pagina 5 di 6

in itinere e di valutazione di efficacia almeno semestrale da parte del DSGA che terrà conto del numero di ritardi nell’attuazione degli scambi e del numero di reclami presentati.

I risultati della valutazione costituiranno input per il riesame della Direzione.

5. Indicatori di Processi

- Rispetto dei tempi stabiliti per la consegna della comunicazione
- N° delle circolari interne
- N° di incompletezze ed errori nelle informazioni trasmesse
- N° di reclami

6. Riferimenti

- Riferimenti alla norma UNI EN ISO 9004:2000 e norme cogenti.
- La presente procedura è parte integrante del Manuale della Qualità delle procedure
- La presente procedura si riferisce ai capp. 5, 6, 7 del Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità.
- Piano annuale delle attività
- Comunicazioni Enti esterni
- Circolari(MIUR, CSA, USR...)

7. Archiviazioni

La documentazione riguardante la parte amministrativa è archiviata negli Uffici della Segreteria dal DSGA.

La documentazione del processo di comunicazione è a cura del RSGQ con la collaborazione del Gruppo di Miglioramento

8. Terminologia e Abbreviazioni

- DS: Dirigente Scolastico
- D.S.G.A.: Direttore Servizi Generali Amministrativi
- R.G.Q: Responsabile Gestione Qualità
- OO.CC.: Organi Collegiali

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Gestione comunicazioni interne ed esterne	Procedura n. 02
		Revisione
		Pagina 6 di 6

9. Documenti di riferimento

Piano annuale delle attività del personale docente
Regolamento d'Istituto

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Riesame della direzione	Procedura n. 03
		Revisione
		Pagina 1 di 6

INDICE DELLE REVISIONI				
DATA	REV.	MOTIVO	REDAZIONE	VERIFICA ED APPROVAZIONE
	0	EMISSIONE		

INDICE:

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITA'
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
5. INDICATORI DI PROCESSI
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONI
8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Riesame della direzione	Procedura n. 03
		Revisione
		Pagina 2 di 6

1. Scopo

Lo scopo di questa procedura è di riesaminare periodicamente, da parte della Direzione, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità.

2. Campo di applicazione

La procedura si applica a tutto il SGQ e alle relative attività

3. Responsabilità

L'attuazione e il controllo è di diretta competenza del DIR, coadiuvato dal RGQ, dal GdM, dallo Staff di Direzione, dal DSGA, con i quali collaborano tutti gli organi scolastici coinvolti per le operazioni di loro competenza.

Cosa?	Convocazione riunione per il riesame del SGQ
Chi?	II DIR
Come?	<p>Con un avviso di convocazione: predisporre un O.d.G. per il Riesame (data, luogo, partecipanti, contenuti e programmi). Presiede la riunione di Riesame Nomina il Segretario della riunione, generalmente il RGQ Decide i tempi e le responsabilità per l'implementazione di eventuali raccomandazioni o di AC e AP da apportare, se necessario, al SGQ, nonché di azioni di miglioramento. Approva il verbale di riesame</p>
Quando?	<p>alla fine di giugno per progettare le attività di inizio anno scolastico alla fine di febbraio quando lo ritiene necessario</p>
Con quali risorse?	Con la collaborazione del RGQ, GdM, Staff di Direzione, DSGA

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Riesame della direzione	Procedura n. 03
		Revisione
		Pagina 3 di 6

Cosa?	Partecipazione riunione per il riesame del SGQ
Chi?	IL RGQ
Come?	<p>Predisporre i materiali necessari per un efficace svolgimento del Riesame: risultati delle elaborazioni statistiche, rapporti di verifica e di autovalutazione, risultati di Customer e quant'altro ritiene importante</p> <p>Relaziona sull'andamento del Sistema Gestione Qualità, con riferimento al conseguimento o meno degli obiettivi prefissati.</p> <p>Redige un verbale dell'incontro in cui vengono riportati sia la sintesi di quanto discusso che l'illustrazione degli obiettivi definiti e degli impegni presi per conseguirli, sia eventuali azioni di miglioramento da avviare. Per ogni obiettivo definito vengono individuati responsabili, tempi, azioni necessarie per conseguirlo e risultati attesi.</p>
Quando?	Quando lo richiede il DIR per la seduta di Riesame
Con quali risorse?	Con la collaborazione del GdM, dello Staff di Direzione, del DSGA

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Riesame della direzione	Procedura n. 03
		Revisione
		Pagina 4 di 6

Cosa?	Partecipazione riunione per il riesame del SGQ
Chi?	IL GdM e lo staff di Direzione
Come?	Segnalano problemi, fanno proposte di miglioramento, individuano i punti di forza e di debolezza..... Approva il verbale di riesame
Quando?	Quando lo richiede il DIR per la seduta di Riesame
Con quali risorse	Con la collaborazione del DIR, del RGQ

Cosa?	Partecipazione riunione per il riesame del SGQ
Chi?	IL DSGA
Come?	Predisporre i materiali necessari (andamento economico e bilancio, eventuali reclami, andamento dei fornitori, andamento delle non conformità,) Approva il verbale di riesame
Quando?	Per la seduta di Riesame
Con quali risorse?	Con la collaborazione del DIR, del RGQ, GdM, dello Staff di Direzione

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Riesame della direzione	Procedura n. 03
		Revisione
		Pagina 5 di 6

4. Descrizione delle attività

Dalle riunioni scaturiscono elementi che permettono al DIR di verificare la validità e l'idoneità della Politica della Qualità e degli Obiettivi, nonché, di decidere in merito a:

- a) Miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e dei suoi processi
- b) Miglioramento dei servizi in relazioni ai requisiti del cliente
- c) Bisogni di risorse

5.Indicatori di processo

Cosa ?	Con quale parametro?
Sviluppo del sistema	N° degli studenti
Efficienza sistema	N° obiettivi annuali di qualità raggiunti N° obiettivi di qualità previsti x100
Operatività	N° corsi di formazione attivati per il personale docente e ATA
Partecipazione del personale	N° personale docente /ATA partecipante ai corsi di formazione x100
Soddisfazione del cliente	N°reclami ricevuti
Efficienza sistema	N°risposte reclami/N°reclami ricevuti x100
Partecipazione del personale	N° dei giorni di assenza del personale/N° giorni di serviziox100

6. Riferimenti

Norme UNI EN ISO 9004:2000
Manuale della qualità Cap.5, 7

7. Archiviazione

Tale procedura è archiviata nella sezione Archivio Qualità nell'ufficio di Direzione a cura del responsabile del servizio Archiviazione che ne cura anche la distribuzione e l'aggiornamento.

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Riesame della direzione	Procedura n. 03
		Revisione
		Pagina 6 di 6

8. Terminologia e abbreviazioni

- DIR: Dirigente Scolastico
- RGQ: Responsabile Gestione Qualità
- DSGA: Direttore Servizi Generali Amministrativi
- AP: Azione Correttiva
- AC: Azione Preventiva
- SGQ: Sistema Gestione Qualità
- NC: Non Conformità
- OdG: Ordine del Giorno

9. Allegati

Verbale riunione, tipologia dei servizi offerti

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Pianificazione dei servizi ATA	Procedura n. 04
		Revisione
		Pagina 1 di 5

INDICE DELLE REVISIONI				
DATA	REV.	MOTIVO	REDAZIONE	VERIFICA ED APPROVAZIONE
	0	EMISSIONE		

INDICE:

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RIFERIMENTI
4. RESPONSABILITA'
5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
6. INDICATORI DI PROCESSI
7. ARCHIVIAZIONE
8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo:	Procedura n. 04
	Pianificazione	Revisione
	dei servizi ATA	Pagina 2 di 5

1. SCOPO

Scopo della presente Procedura è di garantire un rapporto di efficienza e trasparenza nei confronti dell'utenza interna ed esterna e di organizzare una efficiente programmazione delle attività lavorative.

2.CAMPO DI APPLICAZIONE

La redazione del Piano Annuale delle attività del personale **A.T.A.**, compito che il Contratto Collettivo di Lavoro del comparto Scuola – del 31.08.1999 attribuisce al DSGA, è finalizzato a raggiungere, nell'attività di gestione dei servizi generali e amministrativi, gli obiettivi sottoindicati:

- Garantire la qualità del servizio offerto in termini di rispetto delle aspettative dell'utenza interna ed esterna
- Perseguire l'organizzazione di una gestione razionale delle risorse
- Individuare l'equilibrio del carico di lavoro da distribuire tra le risorse umane coinvolte, per rispettare le competenze e le attitudini di ciascuno
- Creare un sereno rapporto relazionale sul posto di lavoro
- Contribuire alla determinazione di un "clima" che tenda, nel rispetto delle norme, ad una fattiva collaborazione
- Determinare un sistema organizzativo atto a garantire modifiche e adeguamenti in itinere

3. RIFERIMENTI

- Norma UNI EN ISO 9004:2000 - Punto 6.2 “Coinvolgimento del personale” – Punto 7.5 “Produzione ed erogazione dei servizi”.
- Legge 241/90 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- D. Legge 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali.

CCNL del del 31.08.1999

CCNL del 04.08.1995

D.P.R. 275/1999

CCNL del 26.06.1999

CIN del 31.08.1999

D.Lgs. 297/94

Legge 59/1997, art. 21

CCNL del 24.07.2003

4.RESPONSABILITA'

IL DSGA sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativi - contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi assegnati ed agli indirizzi impartiti, dal personale ATA, posto alle sue dirette dipendenze.

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado "G.Rossi Vairo" Agropoli(SA)	Documento di procedura	Procedura n. 04
	Processo:	Revisione
	Pianificazione dei servizi ATA	Pagina 3 di 5

Predisporre ogni anno il Piano delle Attività del Personale ATA nel quale sono tra l'altro specificati orari e compiti di lavoro specifici degli assistenti amministrativi.
Il DIR esamina e approva il Piano e ne attribuisce incarichi specifici sulla base delle competenze individuali.

5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

I servizi amministrativi comprendono tutte le pratiche relative allo stato giuridico degli alunni, dei docenti, del personale non docente, agli acquisti di materiale e/o attrezzature e utenze (luce, telefono, gas,). Sono posti sotto la diretta sovrintendenza del DSGA che agisce sulla base di criteri generali indicati dal DS. La segreteria è organizzata in due settori principali: didattico e amministrativo.

5.1 Segreteria didattica

La segreteria didattica segue il fascicolo personale di ciascun alunno sin dall'iscrizione, regolarizza l'iscrizione raccogliendo la documentazione obbligatoria (stato di famiglia storico, assicurazione, certificati, modulistica interna), fornisce, inoltre, ogni documentazione richiesta (certificati di frequenza, di studio), sbriga le pratiche relative ad un eventuale infortunio in cui possono incorrere alunni e/o docenti e personale ATA.

Alla fine della carriera scolastica provvede ad archiviare gli atti. Si occupa della stesura, della catalogazione e della conservazione delle circolari interne. E' di supporto per le attività degli Organi Collegiali (consigli di interclasse e/o Intersezione, Collegio dei Docenti).

5.2 Segreteria amministrativa

La segreteria amministrativa si occupa del trattamento giuridico ed economico del personale docente e non docente, della gestione dei libri contabili, della tenuta del registro di protocollo, della gestione dei beni mobili dello Stato, della gestione dell'economato e del magazzino, della gestione degli interventi di manutenzione, della gestione degli acquisti.

5.3 Risorse

L'ufficio di segreteria dispone di una rete informatica che consente di assicurare i seguenti fattori di qualità:

- liquidare le pratiche nel tempo prestabilito;
- dare risposte esaurienti e precise alle informazioni richieste in ossequio al principio di trasparenza;
- ridurre al minimo il tempo di attesa allo sportello;
- uniformare l'aspetto estetico degli atti.

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Pianificazione dei servizi ATA	Procedura n. 04
		Revisione
		Pagina 4 di 5

6. Indicatori di Processo

I parametri di misurazione e gli indicatori vengono di seguito elencati:

Cosa ?	Con quale parametro?
Soddisfazione del cliente	N° dei reclami dei clienti sul servizio offerto
Indice di efficienza	% rispetto delle scadenze fissate per i pagamenti di forniture e servizi
Indice di efficienza	% rispetto delle scadenze fissate per la consegna di documentazione
Indice di efficienza	Acquisto e gestione: tempo consegna materiali
Indice di efficienza	Manutenzione e servizi: N° guasti risolti

Vengono fissati i seguenti standard specifici:

- la distribuzione e il ritiro dei modelli di iscrizione alla classe prima vengono effettuati “a vista” in orario potenziato;
 - il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza.
 - gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico di almeno 12 ore settimanali in orario antimeridiano e 2 in orario pomeridiano; l’orario di apertura è comunicato al pubblico con appositi cartelli. Nei periodi di maggiore affluenza da parte degli utenti esterni (attività di avvio anno scolastico) gli orari di apertura sono prolungati.
- Per la trasparenza amministrativa e per l’informazione, vengono predisposti alcuni spazi ben visibili:

- Albo d’istituto
- Albo sindacale
- Albo dei docenti
- Albo ATA
- Albo elettorale

Presso l’ingresso e presso gli uffici di segreteria sono presenti collaboratori scolastici, muniti di cartellino di riconoscimento, in grado di fornire all’utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Pianificazione dei servizi ATA	Procedura n. 04
		Revisione
		Pagina 5 di 5

7. Archiviazione

Gli originali di tutti i documenti in vigore in forma elettronica o cartacea sono archiviati presso la Segreteria della scuola.

Gli originali di tutti i documenti superati saranno conservati in un archivio protetto.

Vengono conservati illimitatamente i seguenti documenti:

- Circolari interne e ordini di servizio.
- Bilanci preventivi e consuntivi;
- Verbali commissioni elettorali degli OOCC.;
- Elaborati delle prove scritte, grafiche e pratiche prodotti.
- Registri inventariali;
- Registri di protocollo;
- Registri dei verbali e delle deliberazioni degli OOCC.;
- Verbali dei passaggi di consegne.
- Registri di classe, di Interclasse e di Intersezione
- Registri di iscrizione degli alunni;
- Per la conservazione dei restanti documenti viene rispettata la normativa di Legge vigente.

8. Terminologia ed abbreviazioni

DIR: Dirigente Scolastico

DSGA Direttore dei Servizi Generali Amministrativi

OOCC: Organi Collegiali

9. Documenti di riferimento

Piano di lavoro annuale

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Aggiornamento e formazione del personale	Procedura n. 05
		Revisione
		Pagina 1 di 10

INDICE DELLE REVISIONI				
DATA	REV.	MOTIVO	REDAZIONE	VERIFICA ED APPROVAZIONE
	0	EMISSIONE		

INDICE:

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITA'
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E FASI OPERATIVE
5. INDICATORI DI PROCESSI
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONI
8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

1. Scopo

Pianificazione e razionalizzazione delle modalità operative finalizzate alla “Formazione ed Aggiornamento dei docenti e del personale ATA”, allo scopo di:

- migliorare le capacità professionali dei dipendenti
- approfondire la preparazione didattica
- partecipare alla ricerca e all’innovazione didattico pedagogica
- valorizzare le risorse interne, a livello di competenza didattica, di competenza organizzativa e relazionale

2. Campo di Applicazione

La presente procedura si applica alla formazione ed all’aggiornamento dei Docenti e del Personale ATA; comprende l’aggiornamento organizzato sia all’ interno dell’ Istituzione scolastica che all’esterno.

3. Responsabilità aggiornamento docenti nell’Istituto

Cosa?	Organizzazione aggiornamento dei docenti all'interno della Istituzione Scolastica
Chi?	FSA2
Come?	<ul style="list-style-type: none">- Coordinamento della commissione aggiornamento-Elaborazione e somministrazione questionario individuale- Tabulazione dati-Scelta degli ambiti in riferimento ai dati raccolti-Presentazione dei risultati al DIR-Lettura al CdD del piano per approvazione- Ricerca di scuole per eventuale formazione in rete- Ricerca di esperti- Predisposizione di calendario incontri- Valutazione e verifica finale
Quando?	Settembre: <ul style="list-style-type: none">-Rilevazione dei bisogni formativi dei docenti,-individuazione ambiti formativi, Ottobre: <ul style="list-style-type: none">-presentazione piano annuale attività formative-ricerca di scuole per eventuale formazione in rete-ricerca di esperti-predisposizione di calendario incontri Maggio: <ul style="list-style-type: none">-valutazione e verifica finale
Con quali risorse?	Con la collaborazione del DIR, del RGQ, del DSGA, GdM, dello Staff di Direzione, della commissione aggiornamento

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo:	Procedura n. 05
	Aggiornamento e formazione del personale	Revisione
		Pagina 3 di 10

Cosa?	Organizzazione aggiornamento dei docenti all'interno della Istituzione Scolastica
Chi?	COMMISSIONE AGGIORNAMENTO
Come?	<ul style="list-style-type: none"> -Distribuzione del questionario -Elaborazione e analisi del questionario con la collaborazione della FSA2 -Presentazione dei risultati al DIR -Comunicazione dei risultati in CdD con la FSA2 -Utilizzazione delle risorse economiche disponibili
Quando?	Settembre: <ul style="list-style-type: none"> -Rilevazione dei bisogni formativi dei docenti, -individuazione ambiti formativi, Ottobre: <ul style="list-style-type: none"> -presentazione piano annuale attività formative -ricerca di scuole per eventuale formazione in rete -ricerca di esperti -predisposizione di calendario incontri Maggio: <ul style="list-style-type: none"> -valutazione e verifica finale
Con quali risorse?	Con la collaborazione del DIR, del RGQ, del DSGA, FSA2

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Aggiornamento e formazione del personale	Procedura n. 05
		Revisione
		Pagina 4 di 10

Cosa?	Organizzazione aggiornamento dei docenti all'interno della Istituzione Scolastica
Chi?	DIR
Come?	<ul style="list-style-type: none"> -Individua la Commissione per l'aggiornamento del personale -Pianifica il Corso di formazione sia per l'aspetto culturale che finanziario -affida il corso di formazione all'agenzia scelta o al docente esperto individuato -Assicura gli strumenti necessari per la realizzazione del corso -Rileva la presenza dei partecipanti - Attesta la frequenza al Corso dei partecipanti
Quando?	Da ottobre a Giugno
Con quali risorse?	Con la collaborazione del DSGA, FSA2, CdD, RGQ, commissione aggiornamento.

Cosa?	Organizzazione aggiornamento dei docenti all'interno della Istituzione Scolastica
Chi?	C d D
Come?	<ul style="list-style-type: none"> -Individuazione della Commissione per l'aggiornamento del personale -Approvazione piano attività formative
Quando?	Settembre: <ul style="list-style-type: none"> -Acquisizione del piano e relativa delibera -Rilevazione dei bisogni formativi dei docenti,
Con quali risorse?	Con la collaborazione del DIR, FSA2, commissione aggiornamento,

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Aggiornamento e formazione del personale	Procedura n. 05
		Revisione
		Pagina 5 di 10

Cosa?	Corso di aggiornamento dei docenti all'interno della Istituzione Scolastica
Chi?	DOCENTI
Come?	-Frequentano il corso di formazione -Verificano la proficuità dei cambiamenti nell'azione didattica e la ricaduta sugli alunni
Quando?	Per il periodo di svolgimento del corso
Con quali risorse?	Docenti esperti relatori del corso

Cosa?	Organizzazione aggiornamento dei docenti all'interno della Istituzione Scolastica
Chi?	DSGA
Come?	-Controllo della disponibilità finanziaria -Organizza il piano finanziario -Prepara l'istruttoria per la gara di appalto -compara, coadiuvato dal DIR e dalla FSA2, le offerte delle agenzie formative e degli esperti -affida, coadiuvato dal DIR, il corso di formazione all'agenzia scelta o al docente esperto individuato -Effettua il conto consuntivo
Quando?	Da ottobre Controllo della disponibilità finanziaria a maggio Riscontro spese effettuate
Con quali risorse?	Con la collaborazione del DIR, FSA2

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Aggiornamento e formazione del personale	Procedura n. 05
		Revisione
		Pagina 6 di 10

Cosa?	Corso di aggiornamento dei docenti all'interno della Istituzione Scolastica
Chi?	Collaboratori Scolastici
Come?	-Vigilano sugli strumenti affidati -Curano la manutenzione e la pulizia degli stessi e dei locali
Quando?	Per il periodo di svolgimento del corso
Con quali risorse?	Con la collaborazione dei docenti, del DSGA

Cosa?	Organizzazione aggiornamento dei docenti all'interno della Istituzione Scolastica
Chi?	Ufficio di Segreteria
Come?	-Registra gli Attestati -Archivia gli Attestati
Quando?	Alla fine del corso
Con quali risorse?	Con la collaborazione del DSGA, della FSA2, dell'Esperto

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Aggiornamento e formazione del personale	Procedura n. 05
		Revisione
		Pagina 7 di 10

Responsabilità corso di aggiornamento frequentato dai docenti presso altra sede

Cosa?	Organizzazione aggiornamento dei docenti presso altra Istituzione Scolastica
Chi?	DIR
Come?	-Riceve la richiesta del docente -Verifica la compatibilità della richiesta con la - Contrattazione d'Istituto -Accoglie la domanda
Quando?	-Alla fine del corso -Decreta l'autorizzazione
Con quali risorse?	Con la collaborazione del DSGA

Cosa?	Corso di aggiornamento dei docenti presso altra Istituzione Scolastica
Chi?	DOCENTE CORSISTA
Come?	-Segue il corso -Esibisce l'attestato di frequenza
Quando?	Per il periodo di svolgimento del corso
Con quali risorse?	Con la collaborazione dell'Esperto

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo:	Procedura n. 05
	Aggiornamento e formazione del personale	Revisione
		Pagina 8 di 10

Cosa?	Corso di aggiornamento personale ATA
Chi?	DSGA
Come?	<ul style="list-style-type: none"> -Individua i bisogni formativi del personale -Propone al DIR il corso di formazione -Controlla la disponibilità finanziaria -Organizza il piano finanziario -Prepara l'istruttoria per la gara di appalto -compara, coadiuvato dal DIR le offerte delle agenzie formative e degli esperti -affida, coadiuvato dal DIR, il corso di formazione all'agenzia scelta o al docente esperto individuato -Effettua il conto consuntivo
Quando?	Per il periodo di svolgimento del corso
Con quali risorse?	Con la collaborazione del DIR

Cosa?	Corso di aggiornamento personale ATA
Chi?	CORSISTA PERSONALE ATA
Come?	<ul style="list-style-type: none"> -Segue il corso -Esibisce l'attestato di frequenza
Quando?	Per il periodo di svolgimento del corso
Con quali risorse?	Con la collaborazione del DSGA

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo:	Procedura n. 05
	Aggiornamento e formazione del personale	Revisione
		Pagina 9 di 10

4. Descrizioni delle attività e fasi operative

- Somministrazione questionario individuale per la rilevazione dei bisogni
- Sintesi dei bisogni formativi e individuazione priorità
- Scelta degli ambiti di formazione per il corrente anno
- Pianificazione degli interventi
- Individuazione tipologia di attività
- Ricerca degli esperti interni e/o esterni
- Programmazione calendario attività
- Preventivo spesa
- Attuazione attività
- Scheda presenze ai corsi
- Consuntivo
- Valutazione finale dell'attività e verifica della sua efficacia
- Ricaduta didattica / Relazionale.

4.1. Documenti da utilizzare

- Questionario di rilevazione dei bisogni formativi
- Tabella riassuntiva
- Piano attività di aggiornamento per l'anno in corso
- Scheda del progetto
- Preventivo spesa
- Lettera di conferma
- Calendario attività
- Scheda presenze
- Lettera di incarico all'esperto
- Questionario di gradimento per la valutazione dell'attività
- Attestato di partecipazione ai corsi.

5. Indicatori di processo

- Rapporto tra numero iscritti e numero partecipanti maggiore del 50%
- Soddisfazione dell'utente superiore al 60%
- Raggiungimento obiettivi prefissati.
- Numero dei reclami pervenuti
- Ricaduta sulla immediata sulla didattica o sul ruolo ricoperto dal Personale interessato

6. Riferimenti

Finanziamenti per il fondo d'Istituto
 Contratto Nazionale
 Manuale della Qualità capitolo 6

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Aggiornamento e formazione del personale	Procedura n. 05
		Revisione
		Pagina 10 di 10

7. Archiviazioni

I documenti sono custoditi negli archivi della segreteria ubicata nell’Istituto

8. Terminologia e abbreviazioni

- DIR :Dirigente Scolastico
- DSGA: Direttore Servizi Generali Amministrativi
- CdD: Collegio dei Docenti
- FSA2: Funzione strumentale area di sostegno al lavoro dei docenti

9. Documenti di riferimento

Griglia di rilevazione dei bisogni formativi - Lettura dei risultati

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Piano dell’offerta formativa	Procedura n. 06
		Revisione
		Pagina 1 di 5

INDICE DELLE REVISIONI				
DATA	REV.	MOTIVO	REDAZIONE	VERIFICA ED APPROVAZIONE
	0	EMISSIONE		

INDICE:

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITA'
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
5. INDICATORI DI PROCESSI
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONI
8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Piano dell’offerta formativa	Procedura n. 08
		Revisione
		Pagina 2 di 5

1. Scopo

Pianificazione e razionalizzazione delle modalità operative finalizzate alla “stesura e alla realizzazione del POF”, allo scopo di:

- garantire efficacia ed efficienza a tutte le iniziative didattiche da realizzare nel corso dell’anno
- definire le linee guida alle quali attenersi per il regolare svolgimento delle attività

2. Campo di Applicazione

La presente procedura si applica al funzionamento dell’intero servizio scolastico: organizzazione, progettazione dell’attività educativa, ampliamento dell’offerta formativa, valutazione e formazione.

3. Responsabilità

DIR	--Esercita azioni organizzative e di coordinamento --Organizza col le FFSS un’indagine conoscitiva sul territorio riferita all’ampliamento dell’offerta formativa (maggio a. s. precedente) --Propone al CdI i risultati innovativi dell’indagine conoscitiva (giugno). --Individua le Commissioni differenziate per la pianificazione del P.O.F.(settembre) --Pianifica le attività delle commissioni e dei dipartimenti(inizio settembre) --Verifica la compatibilità finanziaria (settembre-ottobre). --Adotta il piano delle attività proposto dal DSGA. --Contratta le attività del Fondo d’Istituto con la RSU(entro il 30 ottobre). --Affida compiti e responsabilità connesse ai docenti e al personale A.T.A. (novembre). --Convoca lo staff e distribuisce incarichi --Conferisce incarichi ad esperti/docenti
C d I	Adotta il P.O.F. deliberato e prodotto dal CdD (settembre).
C d D	--Delibera, in quanto organo tecnico della scuola, le attività (giugno) --Delibera le Commissioni per la pianificazione del P.O.F (settembre)
Responsabili dei progetti	--O il progetto definendo: finalità, obiettivi, metodi, tempi, indicatori di tenuta e di controllo --Attuano la ricognizione delle risorse strutturali e strumentali --Concretizzano le attività -- Verificano e valutano gli esiti relazionandoli

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Piano dell’offerta formativa	Procedura n. 06
		Revisione
		Pagina 3 di 5

Coordinatori Commissioni, Consigli di Classe, Dipartimenti	-Divulgano le informazioni inerenti i lavori e le attività di loro pertinenza
FFSS	--Coordinano le varie Commissioni. --Collaborano con i Referenti dei Progetti dell’ Offerta Formativa --Ritirano le documentazioni progettuali dell’Offerta Formativa nel rispetto delle scadenze --Organizzano con i Referenti le attività da realizzare -Relazionano al DS e al CdD sugli esiti dei progetti
DSGA	--Propone al DS il Piano delle attività del personale ATA (settembre). --Istruisce le gare d'appalto --Ordina il materiale occorrente per la realizzazione dei progetti --Distribuisce il materiale
Coordinatori Commissioni, Consigli di Classe, Dipartimenti	-Divulgano le informazioni inerenti i lavori e le attività di loro pertinenza
RGQ	-Coordina i lavori con il GdM -Individua gli indicatori di processo. -svolge consulenza laddove necessario; --predispone la modulistica adeguata.

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA’

La fase di progettazione ed elaborazione del POF inizia dall’aprile dell’anno precedente e si conclude all’inizio dell’anno scolastico di riferimento.

Una Commissione, composta da docenti individuati dal CdD, coordinata dalla FSA1 e presieduta dal DIR. o suo delegato, sviluppa una serie di attività finalizzate alla ricognizione dei bisogni e alla ricezione delle proposte.

Le FFSS forniscono contributi tecnici alla Commissione.

L’analisi dei bisogni e proposte emersi viene filtrata attraverso riunioni dei CdC, dei dipartimenti disciplinari, del Cd D, del CdI.

Il documento, dopo l’approvazione finale da parte degli Organi collegiali competenti, viene stampato e consegnato a tutti gli allievi, alle famiglie e al personale docente e non docente del Liceo e inserito sul sito web della scuola. Copie del POF vengono inoltre consegnate ai partner ed a tutti i soggetti, anche esterni, in qualche modo interessati.

il D.IR nella fase di progettazione delle varie attività promuove audit per controllare lo stato delle attività, I Coordinatori di classe registrano all’interno del Consiglio la ricaduta delle attività progettuali connesse all’ampliamento dell’offerta formativa sull’andamento curricolare e più in

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo:	Procedura n. 06
	Piano dell’offerta formativa	Revisione
		Pagina 4 di 5

generale sui processi di apprendimento e di maturazione della personalità degli studenti; i responsabili di settore riferiscono verbalmente e/o con sintetiche relazioni strutturate al D.IR ed alla commissione POF; gli Organi Collegiali svolgono periodicamente analisi e riflessioni sullo svolgimento delle attività del POF.

La fase di monitoraggio si effettua nel mese di maggio.

Gli attori principali del monitoraggio sono:

il DIR. , il referente del Sistema Qualità, gli Organi collegiali competenti, in particolare il CD ed il CI, che approvano con formale delibera a consuntivo tutte le attività svolte, fornendo, quando necessario, indicazioni per migliorare il percorso.

5. INDICATORI DI PROCESSO

Cosa ?	Con quale parametro?
collegialità	N° di riunioni degli organi collegiali N° di delibere
Indicatori di monitoraggio	N° di questionari raccolti sui progetti del POF/destinatari partecipanti x 100
Operatività	N° progetti del POF presentati Viaggi di istruzione Unscite didattiche
Attuazione	Progetti del POF realizzati l’ao scolastico precedente Progetti del POF realizzati/ progetti approvati x 100
soddisfazione del cliente	N° di reclami di servizi offerti dalla scuola % di parere positivo espresso dai genitori sulle attività offerte curricolari ed extracurricolari % di alunni partecipanti alle attività extracurricolari

6. RIFERIMENTI

- D.P.R. 275/99 (regolamento dell’autonomia)
- D.L.vo 297/94 (valutazione)
- Legge 440/97 (Ist.fondo per l’ampliamento formativa)
- Legge 59/97 (autonomia)
- Carta dei servizi (documento interno)
- Regolamento di Istituto (documento interno)
- Legge 53/2003
- D.Lgs.59/2004
- D.Lgs. del 22/08/2007

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Piano dell’offerta formativa	Procedura n. 06
		Revisione
		Pagina 5 di 5

7. ARCHIVIAZIONE

Il documento di procedura è archiviato presso l’Ufficio di Dirigenza , il DIR e il RGQ sono entrambi responsabili della distribuzione e dell’aggiornamento dello stesso.

La documentazione completa è archiviata presso gli Uffici di Dirigenza e di Segreteria.

8. ABBREVIAZIONI

- DIR: Dirigente Scolastico
- CdD: Collegio dei Docenti
- P.O.F: Piano offerta formativa
- RSU: Rappresentanti Sindacati Unitari
- DSGA.: Direttore Servizi Generali Amministrativi
- Cdl: Consiglio d’Istituto
- F.S.: Funzione Strumentale
- RGQ: Responsabile Gestione Qualità

9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Griglie valutazione
Certificazione competenze
Relazione finale concordata
Curricolo verticale cittadinanza

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Verifiche ispettive interne	Procedura n. 07
		Revisione
		Pagina 1 di 4

INDICE DELLE REVISIONI				
DATA	REV.	MOTIVO	REDAZIONE	VERIFICA ED APPROVAZIONE
	0	EMISSIONE		

INDICE:

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITA'
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
5. INDICATORI DI PROCESSI
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONI
8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Verifiche ispettive interne	Procedura n. 07
		Revisione
		Pagina 2 di 4

1. Scopo

Scopo della presente procedura è istituire e formalizzare le modalità di gestione e le responsabilità nella conduzione delle V.I.I. che si devono effettuare per garantire:

- la corretta applicazione delle procedure;
- l'adeguatezza e l'efficacia del sistema qualità;
- la capacità dell'Istituto di perseguire e conseguire gli obiettivi prefissati

2. Campo di applicazione

La presente procedura si applica a tutte le V.I.I. condotte sui processi individuati nell'ambito del SGQ dell'Istituto.

3. Responsabilità

CHI FA	CHE COSA
DIR	<ul style="list-style-type: none"> -Nomina con lettera d'incarico gli auditori interni -Delega al RGQ la responsabilità di pianificare le V.I.I -Approva il Piano annuale delle V.I.I -Firma il Rapporto di verifica ispettiva interna -Coadiuvato dal RGQ, individua eventuali scostamenti dal SGQ -Coadiuvato dal RGQ, valuta le più opportune AC da apportare -Comunica al CSA il numero degli iscritti per la formulazione dell'Organico di fatto (marzo) -Acquisisce i nominativi dei nuovi iscritti per la formazione delle classi
RGQ	<ul style="list-style-type: none"> -Prepara il Piano delle V.I.I - Approva la check list redatta dall'auditore - Firma il Rapporto di Verifica ispettiva interna - Esamina il Rapporto di Verifica ispettiva interna - In caso di riscontro di NC, valuta la necessità di avviare AC - Riporta le AC o le AP da effettuare nel Piano di AC e AP - Verifica che la AC e AP vengano attuate nei tempi e nei modi stabiliti da parte del Responsabile di processo.
Auditori	<ul style="list-style-type: none"> -Definisce il Piano della Verifica ispettiva interna -Redige una check list delle domande o punti da verificare nel corso dell'incontro col Responsabile di processo - Fornisce, circa 10 giorni prima, copia della check list al Responsabile di processo - Riassume i risultati della Verifica in un Rapporto di Verifica ispettiva interna

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Verifiche ispettive interne	Procedura n. 07
		Revisione
		Pagina 3 di 4

Responsabile di processo	-Ritira la check list -Dopo la compilazione della check list, insieme all'auditore, individua eventuali NC -Firma il Rapporto di Verifica ispettiva interna e ne riceve una copia -Avvia eventuali AC e AP
---------------------------------	---

4. Descrizione delle attività

Le verifiche ispettive interne consentono una periodica rivisitazione di tutte le aree che concorrono all'attuazione del SGQ.

La verifica ispettiva è quindi occasione di dialogo e di riflessione in merito alle procedure ed alle prassi adottate, ai problemi presenti o potenziali, alle idee ed ai progetti di miglioramento.

E' auspicabile che col tempo molte persone dell'Istituto abbiano la qualifica e le competenze per svolgere attività di verifica in modo che tra le diverse aree sia attivo un controllo incrociato ed uno scambio costante di conoscenze.

Il RGQ elabora annualmente un **calendario** di visite ispettive e valuta l'opportunità di effettuare gli Audit personalmente o dello staff di Dirigenza.

5. Indicatori di processo

- Rispetto del Piano delle V.I.I
- N° delle NC riscontrate
- N° delle AC e AP previste
- N° occasioni di miglioramento emerse

6. Riferimenti

- Norma Uni En Iso 9004:2000
 - Sistemi di gestione per la Qualità
 - Linee guida per il miglioramento Capitolo 5
- Manuale della Qualità Capitolo 8
- P.O.F.
- Politica per la Qualità

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Verifiche ispettive interne	Procedura n. 07
		Revisione
		Pagina 4 di 4

7. Archiviazione

Il documento di procedura è archiviato presso l'Ufficio di dirigenza , il DIR e il RGQ sono entrambi responsabili della distribuzione e dell'aggiornamento dello stesso.

8. Abbreviazioni

- DIR:Dirigente Scolastico
- RGQ: Responsabile Gestione Qualità
- SGQ: Sistema Gestione Qualità
- V.I.I.: Verifica Ispettiva Interna
- AC: Azione Correttiva
- AP: Azione Preventiva
- NC: Non Conformità

9. documenti di riferimento

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado "G.Rossi Vairo" Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Gestione delle non conformità	Procedura n. 08
		Revisione
		Pagina 1 di 4

INDICE DELLE REVISIONI				
DATA	REV. 0	MOTIVO EMISSIONE	REDAZIONE	VERIFICA ED APPROVAZIONE

INDICE:

- 1.SCOPO
- 2.CAMPO DI APPLICAZIONE
- 3.RESPONSABILITÀ
- 4.DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
- 5.INDICATORI DI PROCESSI
- 6.RIFERIMENTI
- 7.ARCHIVIAZIONI
- 8.TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI
- 9.DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Gestione delle non conformità	Procedura n. 08
		Revisione
		Pagina 2 di 4

1.SCOPO

La procedura ha lo scopo di assicurare la corretta gestione delle Non Conformità relative a

- tutti i servizi erogati dall’Istituto,
- all’andamento della vita scolastica,
- al mantenimento del Sistema Qualità.
- a definire la gestione dei reclami

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le attività contemplate nel sistema qualità dell’Istituto. Si fa presente che tale procedura è applicata però solo nel caso si tratti di N.C. che sono valutate “**maggiori**”, mentre quelle valutate “**minori**”, sono risolte direttamente dal Responsabile del settore nell’ambito del quale si sono generate, applicando semplici e normali prassi operative.

3. RESPONSABILITÀ

DIR	<ul style="list-style-type: none"> -Riceve la segnalazione di NC e la inoltra al RGQ -valuta se è necessario attuare un’ AC supportato dal RGQ, -Delega il RGQ ad elaborare il Piano operativo dell’ AC
RGQ	<ul style="list-style-type: none"> -Ritira il RNC -Analizza le possibili cause con la persona che ha individuato la NC -Valuta la necessità di attivare o meno un’eventuale AC, supportato dal DIR -Riceve dal DIR l’incarico di elaborare il Piano operativo dell’AC
Responsabile di settore	<ul style="list-style-type: none"> -Riceve copia del RNC - viene istruito sull’azione da svolgere per la risoluzione della NC

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado "G.Rossi Vairo" Agropoli(SA)	Documento di procedura	Procedura n. 08
	Processo:	Revisione
	Gestione delle non conformità	Pagina 3 di 4

Tutti	--Segnalano, se necessario, una NC rilevata --identificano il servizio o le attività non conformi -- riportano tutti i riferimenti disponibili nell'apposito spazio del Modello di NC --inoltrano il rapporto di NC alla Segreteria o direttamente al DIR
--------------	--

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Le attività di gestione sono condotte secondo la seguente modalità:

- tutte le professionalità dell'Istituto possono segnalare la presenza di una non conformità relativamente all'andamento delle attività;
- la non conformità rilevata e riportata nell'apposito modello (mod. rNC - rilevazione non conformità) deve giungere tempestivamente alla RGQ che la valuta insieme al DIR e a colui che l'ha segnalata;
- la RGQ di concerto con il DIR coordina le azioni per la risoluzione della non conformità, ne trascrive l'esito nel modello (mod. NC 01) e verifica, se necessario, l'effettiva attuazione di quanto predisposto.

Quando la non conformità lo richiede il RGQ pianifica una azione correttiva, di concerto con il DIR e se di competenza , con il DSGA e/o i responsabili delle funzioni interessate.

L'azione correttiva è finalizzata alla ELIMINAZIONE DELLE CAUSE DELLA NON CONFORMITÀ e si articola nelle seguenti fasi:

- rilevazione non conformità ;
- individuazione delle cause che l'hanno originata;
- indicazione delle azioni correttive;
- esecuzione delle azioni correttive;
- verifica dell'esito.

Tutte le azioni correttive intraprese devono essere riportate e discusse in sede di riesame della direzione

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Gestione delle non conformità	Procedura n. 08
		Revisione
		Pagina 4 di 4

5. INDICATORI DI PROCESSO

%Non conformità / reclami corrette sul totale di quelle registrate

% Non conformità / reclami che danno luogo ad azioni correttive o preventive sul totale di quelle registrate

6. RIFERIMENTI

UNI EN ISO 9004 : 2000 Capitolo 8 Par. 8.3

Manuale della Qualità Cap. 8 Par. 8.3

CAP.5 Responsabilita' della Direzione

7. ARCHIVIAZIONI

l'archiviazione è a cura del responsabile di competenza

8. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

NC: Non Conformità

RNC: Rapporto di Non Conformità

ACP :Azioni correttive preventive

9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Modelli

MOD. rNC Rapporto di Non Conformità

MOD. NC 01 Registrazione_ACP

MOD. NC 02 Segnalazione disservizi

Diagramma di flusso di gestione di una non conformità

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Azioni correttive	Procedura n. 09
		Revisione
		Pagina 1 di 6

INDICE DELLE REVISIONI				
DATA	REV.	MOTIVO	REDAZIONE	VERIFICA ED APPROVAZIONE
	0	EMISSIONE		

INDICE:

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITA'
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
5. INDICATORI DI PROCESSI
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONI
8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Azioni correttive	Procedura n. 09
		Revisione
		Pagina 2 di 6

1. Scopo

Scopo della presente procedura è definire le responsabilità e le modalità dei processi di gestione dei reclami del Cliente/Committente e delle azioni correttive e preventive al fine di eliminare le cause di non conformità, cercando soluzioni che portino al miglioramento dell'intervento formativo offerto

2. Campo di applicazione

La presente procedura si applica ai processi di gestione delle azioni correttive e preventive conseguenti a:

- Reclami dei clienti
- **NC** rilevate su materiali, impianti, processi e **SGQ**
- Riesame della direzione

3. Responsabilità

IL RGQ
 DIR
 IL RESPONSABILE DI SETTORE
 DSGA

Cosa?	<i>Gestione azioni correttive</i>
Chi?	II DIR
Come?	--Approva il Rapporto di AC compilato dal RGQ --Elabora Insieme al RGQ,un Piano operativo nel quale vengono stabiliti: metodologie, mezzi, tempi, risorse e responsabilità --Convoca il Responsabile del settore interessato dall'AC, ufficializzandone il contenuto
Quando?	Riceve da un qualsiasi utente la richiesta di AC corredata da informazioni che evidenziano la criticità o l'urgenza del problema
Con quali risorse?	Con la collaborazione del RGQ, del Responsabile di settore, DSGA

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado "G.Rossi Vairo" Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Azioni correttive	Procedura n. 09
		Revisione
		Pagina 3 di 6

Cosa?	<i>Gestione azioni correttive</i>
Chi?	IL RGQ
Come?	--Compila il Rapporto di AC --Insieme al DIR, elabora un Piano Operativo nel quale vengono stabiliti: metodologie, mezzi, tempi, risorse e responsabilità --Controlla, trascorso il tempo preventivato, la corretta attuazione dell'AC e ne verifica l'efficacia, --porta i risultati al Riesame della Direzione ad AC conclusa,.
Quando?	--Dopo aver rilevato l'anomalia segnalata --Quando lo richiede il DIR per la seduta di Riesame
Con quali risorse?	Con la collaborazione DIR, del DSGA, Responsabile di settore

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Azioni correttive	Procedura n. 09
		Revisione
		Pagina 4 di 6

Cosa?	Gestione azioni correttive
Chi?	IL RESPONSABILE DI SETTORE
Come?	--Firma il piano operativo di AC per presa visione e per accettazione -- Attua il Piano Operativo nei modi e nei tempi previsti
Quando?	Quando lo richiede il DIR nei modi e nei tempi previsti
Con quali risorse	con la collaborazione di altri ruoli che sono intervenuti nel processo

Cosa?	Gestione azioni correttive
Chi?	IL DSGA
Come?	--Avvia AC, col supporto del RGQ, alle NC relative alle forniture --Avvia AC, col supporto del RGQ, alle NC che riguardano il personale ATA
Quando?	Quando lo richiede il DIR
Con quali risorse?	Con la collaborazione del DIR, del RGQ,

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Azioni correttive	Procedura n. 09
		Revisione
		Pagina 5 di 6

Cosa?	<i>Gestione azioni correttive</i>
Chi?	TUTTI
Come?	Formalizzando la richiesta di un'AC
Quando?	Quando rilevano una NC reale o desiderano proporre azioni di miglioramento
Con quali risorse?	Con la collaborazione del DIR, del RGQ,

4. Descrizione delle attività

Il R Q, sulla base della documentazione in proprio possesso relativa alle non conformità di rilevazione interna ed esterna, ne analizza con **periodicità trimestrale** le cause, al fine di stabilire se sussistono casi di non conformità ripetitive.

Quando rileva la necessità di intraprendere o proporre un'azione correttiva, compila il **Rapporto di azione Correttiva** l'anomalia riscontrata viene posta all'ordine del giorno della **Riunione** di Qualità convocata dal RQ stesso e a cui partecipano gli interessati all'argomento. Con il rapporto di Azione Correttiva vengono richieste o proposte modifiche, revisioni o miglioramenti delle **procedure** relative ad attività che possono aver prodotto la non conformità.

Il responsabile del settore interessato, presa visione della Richiesta di Azione Correttiva, provvede a formulare, nel rapporto stesso, la possibile **azione correttiva** da intraprendere e le modalità dell'intervento. Tale proposta va approvata sempre dal Responsabile Qualità, prima della sua applicazione. Una volta autorizzata, il responsabile del settore interessato provvede a far eseguire l'azione correttiva e ad annotarla sul modello .

Il responsabile del settore interessato, con la collaborazione del Responsabile Qualità, trascorso il termine fissato o immediatamente dopo il ricevimento del modello di Azione Correttiva, verifica che l'azione prescritta sia stata completata, ne giudica l'accettabilità dei risultati e, in caso positivo o di impossibilità a continuare, ne registra il completamento nella sezione “ **controllo finale** ”. In caso negativo emette una nuova richiesta di azione correttiva

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Azioni correttive	Procedura n. 09
		Revisione
		Pagina 6 di 6

5.Indicatori di processo

- N° delle NC riscontrate
- N° reclami
- N° delle AC pianificate
- N° delle AC attivate con successo

6. Riferimenti

- Norma UNI EN ISO 9004/2000 Sistemi di gestione per la Qualità – Linee guida per il miglioramento Capitolo 8 punto 5
- Manuale della Qualità Capitolo 8 punto 5.2

7. Archiviazione

Tale procedura è archiviata nella sezione Archivio Qualità nell’ufficio di Direzione a cura del responsabile del servizio Archiviazione che ne cura anche la distribuzione e l’aggiornamento.

8.Terminologia e abbreviazioni

- DIR: Dirigente Scolastico
- RGQ: Responsabile Gestione Qualità
- DSGA: Direttore Generale Servizi Amministrativi
- NC: Non Conformità
- AC: Azione Correttiva

9. Documenti di riferimento

Verbale riunione, tipologia dei servizi offerti

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Azioni preventive	Procedura n. 10
		Revisione
		Pagina 1 di 6

INDICE DELLE REVISIONI				
DATA	REV.	MOTIVO	REDAZIONE	VERIFICA ED APPROVAZIONE
	0	EMISSIONE		

INDICE:

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITA'
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
5. INDICATORI DI PROCESSI
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONI
8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Azioni preventive	Procedura n. 10
		Revisione
		Pagina 2 di 6

1. Scopo

Scopo della presente procedura è definire un piano di azioni preventive da mettere in atto per prevenire ed eliminare potenziali cause di non conformità

2. Campo di Applicazione

La presente procedura si applica alla **Gestione delle AP** relative a:

- servizi erogati
- soddisfazione delle parti interessate
- controllo dei fornitori del servizio formativo
- Sistema di Gestione per la Qualità

Le Azioni Preventive possono essere intraprese in qualsiasi momento dell'anno e devono essere riportate e discusse in sede di Riesame della Direzione.

3. Responsabilità

IL RGQ
 DIR
 IL RESPONSABILE DI SETTORE
 DSGA

Cosa?	Gestione azioni preventive
Chi?	IL DIR
Come?	--Approva il Rapporto di AP compilato dal RGQ --Elabora Insieme al RGQ,un Piano operativo nel quale vengono stabiliti: metodologie, mezzi, tempi, risorse e responsabilità --Convoca il Responsabile del settore interessato dall'AP, ufficializzandone il contenuto
Quando?	Riceve da un qualsiasi utente la richiesta di AP corredata da informazioni che evidenziano la criticità o l'urgenza del problema
Con quali risorse?	Con la collaborazione del RGQ, del Responsabile di settore, DSGA

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Azioni preventive	Procedura n. 10
		Revisione
		Pagina 3 di 6

Cosa?	<i>Gestione azioni preventive</i>
Chi?	IL RGQ
Come?	--Compila il Rapporto di AP --Insieme al DIR, elabora un Piano Operativo nel quale vengono stabiliti: metodologie, mezzi, tempi, risorse e responsabilità --Controlla, trascorso il tempo preventivato, la corretta attuazione dell'AP e ne verifica l'efficacia, --porta i risultati al Riesame della Direzione ad AP conclusa,.
Quando?	--Dopo aver rilevato la potenziale anomalia segnalata --Quando lo richiede il DIR per la seduta di Riesame
Con quali risorse?	Con la collaborazione DIR, del DSGA, Responsabile di settore

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Azioni preventive	Procedura n. 10
		Revisione
		Pagina 4 di 6

Cosa?	Gestione azioni preventive
Chi?	IL RESPONSABILE DI SETTORE
Come?	--Firma il piano operativo di AC per presa visione e per accettazione -- Attua il Piano Operativo nei modi e nei tempi previsti
Quando?	Quando lo richiede il DIR nei modi e nei tempi previsti
Con quali risorse	con la collaborazione di altri ruoli che sono intervenuti nel processo

Cosa?	Gestione azioni preventive
Chi?	IL DSGA
Come?	--Avvia AP, col supporto del RGQ, alle NC relative alle forniture --Avvia AP, col supporto del RGQ, alle NC che riguardano il personale ATA
Quando?	Quando lo richiede il DIR
Con quali risorse?	Con la collaborazione del DIR, del RGQ,

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Azioni preventive	Procedura n. 10
		Revisione
		Pagina 5 di 6

Cosa?	<i>Gestione azioni correttive</i>
Chi?	TUTTI
Come?	Formalizzando la richiesta di un'AP
Quando?	Quando rilevano una NC potenziale e desiderano proporre azioni di miglioramento
Con quali risorse?	Con la collaborazione del DIR, del RGQ,

4. Descrizione delle attività

Le azioni preventive sono estremamente varie nella loro natura e nella loro conduzione. Tutte le persone possono segnalare al R Q il possibile sorgere di problemi. il Responsabile Qualità pianifica una azione preventiva, coinvolgendo, in funzione della sua portata il DIR, il DSGA ed i responsabili delle funzioni interessate.

Istituzione scolastica Scuola Secondaria di primo Grado “G.Rossi Vairo” Agropoli(SA)	Documento di procedura Processo: Azioni preventive	Procedura n. 10
		Revisione
		Pagina 6 di 6

5.Indicatori di processo

- N° delle NC riscontrate
- N° reclami
- N° delle AP pianificate
- N° delle AP attivate con successo

6. Riferimenti

- Norma UNI EN ISO 9004/2000 Sistemi di gestione per la Qualità – Linee guida per il miglioramento Capitolo 8 punto 5
- Manuale della Qualità Capitolo 8 punto 5.2
-

7. Archiviazione

Tale procedura è archiviata nella sezione Archivio Qualità nell’ufficio di Direzione a cura del responsabile del servizio Archiviazione che ne cura anche la distribuzione e l’aggiornamento.

8.Terminologia e abbreviazioni

- DS: Dirigente Scolastico
- RGQ: Responsabile Gestione Qualità
- DSGA: Direttore Generale Servizi Amministrativi
- NC: Non Conformità
- AC: Azione Correttiva

10. Documenti di riferimento