

ALLEGATO 5

MAPPATURA E INTERAZIONE TRA PROCESSI

Il Sistema di Gestione per la Qualità adottato è basato su **processi operativi interconnessi** tra di loro. Per ogni processo sono stati individuati gli elementi di input e di output e sono state dettagliate le operazioni da eseguire e le responsabilità per un corretto sviluppo del processo preso in esame. Al fine di chiarire le interconnessioni esistenti tra i processi definiti è stato adeguatamente informato tutto il personale.

I processi individuati per una corretta gestione del sistema sono stati suddivisi tra **Processi di sistema, Processi di supporto**. Questi processi sono fortemente sostenuti da **Istruzioni Operative** che chiariscono ed ampliano alcune attività strettamente correlate ad essi.

I Processi di sistema riguardano le attività che costituiscono la base per la gestione del Sistema Qualità, quelli di supporto esplicitano tutte le attività didattiche, formative e amministrative svolte nell'Istituto Comprensivo "Cesare Battisti".

MAPPATURA DEI PROCESSI

TIPOLOGIA DI PROCESSI	PROCESSI	ATTIVITÀ
PROCESSI DI SISTEMA GESTIONE QUALITÀ	Gestione documentazione e modulistica	definizione delle regole da seguire per la gestione della documentazione della qualità e in particolare per la preparazione, verifica, aggiornamento ed eliminazione di ogni tipo di documento.
	Gestione non conformità	individuare le più efficaci modalità di trattamento; attivare tempestivamente piani di reazione; verificare l'efficacia ovvero l'eliminazione dell'effetto indesiderato; in caso di reclamo da utente, ristabilire la piena fiducia e soddisfazione dello stesso.
	Gestione verifiche ispettive	definire quali verifiche interne devono effettuarsi per garantire che il Sistema di Gestione per la Qualità sia conforme alla politica dell'Istituto e per accertare la corretta attuazione di tutti i processi e le attività che possono incidere in modo tangibile sul Sistema stesso.
	Gestione azioni correttive e preventive	regolamentare e definire le azioni correttive, preventive o di miglioramento da intraprendere nel caso di non conformità o di reclami dei clienti.
PROCESSI DI SUPPORTO	Customer Satisfaction	definire le modalità, gli elementi e la tempistica di misurazione e analisi del grado di soddisfazione del cliente e di tutto il personale.
	Marketing	pianificare le modalità per svolgere in modo corretto e secondo le linee guida dell'Istituto Comprensivo "Cesare

		Battisti" tutte le attività rivolgendo l'attenzione alla soddisfazione dell'utente finale.
	Progettazione/ Programmazione didattica	pianificare nel modo corretto qualsiasi attività di progettazione e programmazione didattica; definire come eseguire le verifiche del progetto; definire le verifiche e i controlli da effettuare durante l'avanzamento del progetto; definire l'importanza del riesame/validazione del progetto nelle sue fasi; definire la modulistica e i dati da compilare e archiviare per tenere traccia nel tempo.
	Definizione POF	definire le regole per una corretta stesura del POF annuale per presentare il servizio offerto dall'Istituto Comprensivo "Cesare Battisti" in modo uniforme e completo.
	Formazione classi	definire le regole per una corretta gestione nella formazione delle classi prime nella scuola primaria e secondaria di I grado e l'inserimento dei nuovi alunni nelle sezioni di scuola dell'infanzia.
	Valutazione collegiale	definire i criteri e le modalità per la valutazione durante il percorso educativo e alle scadenze collegiali previste, quadrimestrale e finale.
	Gestione attività extracurricolari	definire le regole per una corretta gestione delle attività extracurricolari previste nel Piano dell'Offerta Formativa, quali le attività artistico-espressive, ludico-sportive, scientifiche e letterarie, capaci di stimolare e arricchire le conoscenze e la personalità dell'alunno.
	Gestione uscite scolastiche	definire le regole per organizzare correttamente un'uscita scolastica degli allievi sia essa una uscita didattica sia un viaggio di istruzione.
	Gestione del personale	garantire che il processo di gestione del personale comprenda aspetti quali la corrispondenza tra i profili personali/professionali richiesti; responsabilizzazione del personale con compiti di controllo; ottimizzazione del lavoro di gruppo; definizione delle responsabilità di pianificazione della formazione.
	Approvvigionamento	definire le regole per completare correttamente un ordine verso i fornitori in modo da evitare possibili incomprensioni.
	Servizio di segreteria	definire le attività di competenza dell'Ufficio Segreteria svolte come supporto sia per la gestione degli alunni sia per la gestione del personale dell'Istituto.

ISTRUZIONI OPERATIVE	Risposte al telefono	Esplicitare le sequenze operative su come rispondere al telefono al fine di rendere efficiente il servizio di comunicazione.
	Visite guidate	Esplicitare le sequenze operative, le responsabilità, la documentazione relativa al servizio visite guidate al fine di poterne valutare l'efficienza e l'efficacia.
	Utilizzo laboratorio informatico	fornire la metodologia più idonea per un corretto uso dei laboratori informatici affinché sia garantita la sicurezza del personale e degli alunni e il buon uso dei materiali.
	Utilizzo laboratorio scientifico	fornire la metodologia più idonea per un corretto uso dei laboratori informatici affinché sia garantita la sicurezza del personale e degli alunni e il buon uso dei materiali.
	Gestione apparecchiature elettriche	fornire alcune basilari informazioni sulla corretta gestione di apparecchiature elettriche ad uso didattico ai fini della sicurezza.
	Gestione pulizie	fornire la metodologia più idonea per eseguire le pulizie negli edifici scolastici affinché sia garantita igiene e salubrità dell'ambiente interno ed esterno.
	Rappresentazioni teatrali	fornire provvisoriamente istruzioni tecnico – organizzative, valide per i plessi scolastici, da utilizzare in occasione delle Festività Natalizie e in altre circostanze simili.
	Viabilità interna	fornire alcune informazioni di carattere generale sulla corretta disposizione del materiale didattico e dell'arredamento all'interno del plesso scolastico al fine di ottenere una buona viabilità sia in condizioni ordinarie che di emergenza.
	Gestione archiviazione documenti e dati	definire le attività, la responsabilità e la documentazione dell'erogazione del servizio al fine di valutare l'efficienza e l'efficacia e garantire la corretta circolazione delle informazioni a tutti gli operatori interessati.
	Gestione infortuni	predisporre un corretto piano finale di intervento sui lavoratori, partendo da una capillare opera di prevenzione, attraverso l'aggiornamento periodico di tutti i parametri riguardanti il buon funzionamento della struttura scolastica, l'analisi dei limiti, le scelte operative di messa in sicurezza, la formazione del personale, al fine di procedere - in caso di infortunio – con chiarezza e celerità.

	Gestione sicurezza sul lavoro	definire le responsabilità e porre le regole per rendere più sicuro il lavoro e dare le opportune informazioni per poter far fronte immediatamente ad eventuali emergenze derivanti da pericoli naturali o accidentali o da azioni ostili che possano coinvolgere i collaboratori dell'Istituto Comprensivo "Cesare Battisti", gli allievi e/o proprietà materiali dell'Istituto.
	Adozioni libri di testo	definire le regole e le responsabilità per una corretta gestione dell'adozione dei libri di testo.
	Definizione orario scolastico	definire le regole per comporre correttamente l'orario scolastico, al fine di assegnare ad ogni classe il numero di ore di insegnamento prestabilito per ogni disciplina, gli orari e gli spazi dedicati alle differenti attività.
	Vigilanza e spostamento alunni	definire le regole per una corretta gestione degli spostamenti degli alunni nell'ambito della scuola dal momento del loro ingresso fino all'uscita.
	Gestione attività in classe	definire le attività di competenza degli insegnanti in classe per una corretta gestione dell'attività.
	Gestione attrezzature e spazi	regolamentare l'uso degli spazi, definire i controlli da effettuare periodicamente su tutte le apparecchiature utilizzate, al fine di averle sempre in regolare e ottimale stato di utilizzo e definire le responsabilità di queste attività.
	Servizio portineria e vigilanza	garantire la tenuta sotto controllo di attività quali l'apertura porte di ingresso plessi; il controllo sicurezza; il centralino; la sorveglianza e le pulizie.
	Gestione servizio biblioteca	le regole per una corretta gestione del servizio biblioteca messo a disposizione di tutti gli alunni e i docenti dell'Istituto Comprensivo "Cesare Battisti".

INTERAZIONE TRA PROCESSI

