

**GESTIONE DEI PROCESSI**

P_07

REDAZIONE, VERIFICA, APPROVAZIONE

REDAZIONE	RGQ
VERIFICA	RGQ
APPROVAZIONE	DG

STATO DELLE REVISIONI

REV. N.	§ REVISIONATI	DESCRIZIONE REVISIONE	DATA
0	-	Prima Emissione	31/01/2006
1	5.9	Seconda Revisione	01/02/2008
2	Aggiornamento UNI EN ISO 9001:2008	Terza Revisione	02/03/2009
3	5.9 – 6.0 – 6.1	Quarta revisione	02/11/2009

MODULISTICA ALLEGATA

ALL. N.	Codice	DESCRIZIONE ALLEGATO



1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di definire le modalità per:

- Classificare i processi organizzativi;
- Mappare i processi organizzativi;
- Documentare i processi organizzativi mappati;
- Monitorare e misurare i processi organizzativi;
- Controllare i processi organizzativi.

2. CAMPO D'APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutti i processi organizzativi rilevati nell'Ente, gestiti sia internamente che affidati all'esterno.

3. RESPONSABILE DEL PROCESSO

Le responsabilità sono così suddivise:

UPCQ : per mappare i processi in fase iniziale

Dirigente: per approvare le schede processo

RGQ: per verificare le schede processo

Responsabili dei processi: per gestire i processi.

4. NORMATIVA ESTERNA

- UNI EN ISO 9001:2008 - § 4.1 "Requisiti generali".
- UNI EN ISO 9001:2008 - § 8.2.3 "Monitoraggio e misurazione dei processi"
- Legge 241/1990 e successive modifiche e integrazioni
- Normativa specifica per ogni processo

5. PROCESSO/ATTIVITÀ

5.1 Classificazione dei processi

Si è deciso di individuare i macroprocessi con la finalità di descrivere l'Organizzazione e le modalità di erogazione dei servizi in relazione alla sua "mission".

Per ogni macroprocesso sono stati individuati i processi associati con lo scopo di meglio descriverlo e dettagliarne le attività.

Ogni processo è stato classificato come segue:

PER TIPO:

1. primario
2. supporto

PER CARATTERE:

1. progettuale
2. standardizzabile
3. trasversale

	GESTIONE DEI PROCESSI	P_07
---	------------------------------	------

Le definizioni delle sopra citate classificazioni sono riportate nell'help del database.

Ogni processo viene descritto in una “scheda processo” che definisce:

- il macroprocesso di riferimento
- il Servizio e Ufficio di cui il processo è di pertinenza
- altri Servizi/Uffici/Enti coinvolti
- il Responsabile del processo e incaricati del processo
- il Responsabile del procedimento e se trattasi di procedimento amministrativo
- input ed output
- titolare dell'iniziativa e destinatario
- attività che descrivono il processo
- banche dati utilizzate
- modalità di controllo del processo
- indicatori di misurazione
- tempi di erogazione
- modulistica impiegata
- norme di riferimento
- strumenti di produzione/misura utilizzati
- applicazione L.241/90 e privacy
- eventuali costi a carico utente.

5.2 Individuazione e mappatura dei processi

In sede di prima rilevazione, l'UPCQ ha proceduto a rilevare i processi con le seguenti modalità:

- Intervista del personale dell'Ente
- Visione delle attività di ogni Servizio/Ufficio in ottica di processo

L'Organizzazione ha sviluppato internamente un database per la gestione dei processi impiegato come supporto per la registrazione di quanto individuato.

5.3 Approvazione e riesame dei processi

Le schede processo compilate vengono “emesse” come segue:

- Il Dirigente competente per Servizio “approva” la scheda nei contenuti ed indicatori di efficacia del processo, mediante autenticazione
- RGQ “verifica” sia la corretta compilazione della scheda che la conformità/congruità con il Sistema di Gestione per la Qualità e la norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008.

L'evidenza della approvazione e della verifica è riportata direttamente dai Dirigenti e da RGQ, per quanto di competenza, su ogni singola scheda processo, che viene di conseguenza resa “pubblica” sulla Intranet nel sito “Sistema di Gestione per la Qualità”.

Data 02/11/2009	Rev. 3	Pagina di 3 di 7
© Provincia di Forlì - Cesena Questo documento non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione Generale.		



In occasione del Riesame della Direzione, RGQ verifica con i singoli Dirigenti la validità dei contenuti delle schede processi e di conseguenza conferma o modifica le schede secondo le modalità descritte nel paragrafo successivo.

RGQ può creare/modificare/eliminare schede processi, in accordo coi Dirigenti/Responsabili di Processo interessati.

5.4 Modifica delle schede processo

Le schede processo vengono revisionate secondo il seguente iter:

- La modifica di una scheda processo può essere effettuata dal Responsabile del Processo e/o Dirigente del Servizio interessato.
- Si apre la maschera “modifica processo” nella quale si riportano le motivazioni di modifica, e, contemporaneamente, RGQ riceve comunicazione della stessa.
- Il Responsabile del processo/Dirigente procede immediatamente alla modifica del processo.
- Il Dirigente “approva” la scheda apponendo l’evidenza sulla stessa.
- Ad approvazione avvenuta RGQ “verifica” la conformità del processo ai requisiti ISO 9001:2008 ed in caso positivo appone l’evidenza sulla scheda processo
- Automaticamente l’indicatore della revisione aumenta di una unità e la scheda processo viene resa disponibile nel sito “Sistema di Gestione per la Qualità”
- Qualora la verifica di RGQ abbia esito negativo il Dirigente/RP deve modificare la scheda e riapprovarla sulla base dei rilievi di RGQ.

In fase di modifica, la comunicazione tra i vari Responsabili avviene per mezzo della posta elettronica.

5.5 Creazione di schede processo

Le schede processo vengono create secondo il seguente iter:

- La creazione di una scheda processo può essere effettuata dal Responsabile del Processo e/o Dirigente del Servizio interessato
- Si apre la maschera “nuovo processo” nella quale si riportano le motivazioni, e, contemporaneamente, RGQ riceve comunicazione della stessa
- Il Responsabile del processo/Dirigente procede immediatamente alla creazione del processo
- Il Dirigente “approva” la scheda apponendo l’evidenza sulla stessa
- RGQ “verifica” la conformità del processo ai requisiti ISO 9001:2008 ed in caso positivo appone l’evidenza sulla scheda processo
- Automaticamente viene attribuita revisione 0 al processo e la scheda processo viene resa disponibile nel sito “Sistema di gestione per la Qualità”
- Qualora la verifica di RGQ abbia esito negativo il Dirigente/RP deve modificare la scheda e riapprovarla sulla base dei rilievi di RGQ.



In fase di creazione, la comunicazione tra i vari Responsabili avviene per mezzo della posta elettronica.

5.6 Eliminazione di schede processo

Le schede processo vengono eliminate secondo il seguente iter:

- L'eliminazione di una scheda processo può essere effettuata dal Responsabile del Processo e/o Dirigente del Servizio interessato
- Si apre la maschera nella quale si riportano le motivazioni, e, contemporaneamente, RGQ riceve comunicazione della stessa
- Il Responsabile del processo/Dirigente procede immediatamente alla eliminazione del processo
- RGQ "verifica" la motivazione e, qualora abbia esito negativo, annulla la cancellazione.

In fase di eliminazione, la comunicazione tra i vari Responsabili avviene per mezzo della posta elettronica.

5.7 Sequenza ed interazione dei processi

Il database è stato strutturato al fine di collegare i macroprocessi ai Servizi/Uffici dell'Ente e pertanto a tutte le attività/servizi erogati dallo stesso (interazione).

All'interno dei processi (attività, altri uffici coinvolti) è individuata l'interazione con altri processi/uffici.

Per ogni macroprocesso è possibile individuare i processi associati.

5.8 Monitoraggio dei processi

Ogni Responsabile di Processo ha il compito di monitorare il regolare svolgimento dello stesso in conformità a quanto definito nelle schede processo o altra documentazione (es. procedure, istruzioni, prassi operative, leggi applicabili, ecc).

Il monitoraggio dei processi viene verificato anche in fase di attività di auditing interno da parte del gruppo di valutazione.

5.9 Misurazione dei processi

Per tutti i processi mappati sono stati individuati indicatori in termini di efficacia descritti nelle singole schede processo, al fine di dimostrare la capacità dei processi stessi di ottenere i risultati pianificati.

Per la misurazione dei processi il cui indicatore è il tempo, è stato realizzato il sw "Misurazione Tempi", accessibile dal db "Schede processo". Tale sw deve essere utilizzato per il monitoraggio dei processi a rilevanza esterna. Per gli altri processi il Responsabile di Processo valuta l'indicatore più efficace, che può coincidere con quello/i indicato/i nel PDO.



Responsabile della misurazione è il Responsabile di processo/Dirigente coadiuvato dal personale del Servizio.

6.0 Controllo dei processi e registrazione

All'interno delle schede processo sono stati definiti i controlli da effettuare durante lo svolgimento del processo in relazione alle attività individuate.

I controlli sono stati classificati in varie modalità come descritto nel database.

L'evidenza sui controlli eseguiti deve risultare da apposita registrazione, dalla quale risultino almeno i seguenti elementi:

- data del controllo;
- oggetto del controllo;
- esito del controllo;
- soggetto che ha effettuato il controllo e relativa sottoscrizione.

A tal proposito si raccomanda l'utilizzo di check list, verbali ovvero altra modalità idonea ad attestare che il controllo è stato eseguito.

6.1 Processi in outsourcing

I processi che l'Ente affida all'esterno sono stati descritti nelle schede processo e vengono gestiti secondo le stesse modalità di altri processi interni.

Pertanto si applica quanto descritto nei paragrafi precedenti.

Tutti i processi che l'Amministrazione ha deciso di far eseguire in tutto o in parte da un soggetto esterno, sono tenuti sotto controllo dall'organizzazione attraverso una serie di controlli influenzati dai seguenti aspetti:

- a) l'impatto potenziale del processo affidato totalmente o parzialmente all'esterno sulla capacità dell'ente di erogare servizi conformi;
- b) il grado di ripartizione del controllo esercitato sul processo stesso;
- c) la capacità di controllare il processo attraverso le ordinarie procedure di valutazione del fornitore in uso presso l'ente.

Tali processi saranno oggetto di verifica in sede di V.I.I. (verifica ispettiva interna) e potranno essere oggetto di V.I.E. (verifica ispettiva esterna) sulla base della rilevanza e dell'impatto degli stessi, previa valutazione con la Direzione Generale.

6.2 Validazione dei processi

I processi relativi all'erogazione di servizi che sono considerati "speciali", in quanto il loro risultato finale non può essere verificato da attività di monitoraggio successive, sono quelli su istanza di parte.

Pertanto l'attività di validazione di tali processi consiste:

- nell'approvazione della relativa scheda processo, da parte delle figure preposte, che stabilisce le modalità operative secondo le quali il servizio deve essere erogato;
- nella formazione del personale che deve erogare tale servizio;



GESTIONE DEI PROCESSI

P_07

- nella verifica/taratura/manutenzione periodica della apparecchiature impiegate in fase di erogazione del servizio secondo quanto stabilito.

Ulteriore evidenza della validazione dei processi è l'assenza di reclami da parte degli utenti sul servizio interessato.

Per rivalidazione si intende la gestione delle modifiche alla scheda processo a seguito di cambiamenti organizzativi e/o cogenti.