

## Allegato 3 - SCHEDE DI PROCESSO

1. Scheda Processo 01 "PRO 01 – Sistema di gestione per la qualità"
2. Scheda Processo 02 "PRO 02 – Contesto – Rischi – Opportunità"
3. Scheda Processo 03 "PRO 03 – Leadership - Pianificazione"
4. Scheda Processo 04 "PRO 04 – Supporto"
5. Scheda Processo 05 "PRO 05 – Requisiti del servizio"
6. Scheda Processo 06 "PRO 06 – Progettazione"
7. Scheda Processo 07 "PRO 07 – Approvvigionamento"
8. Scheda Processo 08 "PRO 08 – Erogazione del Servizio"
9. Scheda Processo 09 "PRO 09 - Prestazioni"
10. Scheda Processo 10 "PRO 10 – Miglioramento"

### REVISIONI

N° REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE	
00	01/09/18	Prima Emissione	
Verificata il 01/09/18	Approvata il 01/09/18	Emessa il 01/09/18	
RCSGQ	RCSGQ	RNSGQ	

**PROCESSO GESTIONALE - PRO 01**

**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

**ATTIVITÀ**

Pt. Norma	Descrizione	Attività	Doc. di rif.	Responsabile
4.4	1. Requisiti generali SGQ	Definizione dei requisiti e dell'applicabilità del SGQ	MSGQ – sez. 4.4	DIR/DS/RNSGQ/RI
4.4	2. Pianificazione SGQ	Individuazione delle attività e delle risorse per il raggiungimento dell'obiettivo	MSGQ – sez. 4.4	DIR/DS/RNSGQ/RI
4.4	3. Processi ed interazione tra i processi	Definizione dei processi e della loro interazione	All. 03 - MSGQ	DIR/DS/RNSGQ/RI

**PROCEDURE E DOCUMENTI COLLEGATI**

ID	Titolo
MSGQ	Manuale Sistema Gestione Qualità
All.03 - MSGQ	Schede di processo
All. 03_01 - MSGQ	Flussi processi
Decreti dirigenziali	Atti di conferimento assegnazione incarichi
All. 05 MSGQ	Organigramma / funzionigramma

**INPUT**

**OUTPUT**

Risorse umane	Assegnazione ruoli e responsabilità -
Indicazioni nazionali per la definizione SGQ	Emissione MSGQ aggiornato al contesto scuola ed annessi allegati
Norme cogenti	Comunicazioni interne
Requisiti ISO 9001 2015	Comunicazioni esterne
Esiti soddisfazione degli utenti e parti interessate	

**INDICATORI DI PROCESSO**

Rapporto tra assegnazioni effettuate e assegnazioni totali previste
Numero di comunicazioni interne ed esterne inviate e non ricevute rispetto al totale

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

**PROCESSO GESTIONALE - PRO 02**

**CONTESTO – RISCHI – OPPORTUNITA'**

**ATTIVITÀ**

Pt. Norma	Descrizione	Attività	Doc. di rif.	Responsabile
4.1	1. Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto	Determinazione del contesto e dei fattori interni ed esterni	MSGQ Sez. 4.1 Analisi sito All. 2 MSGQ	DIR/DS
4.2	2. Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	Determinare le aspettative e le esigenze delle parti interessate	MSGQ Sez. 4.1 Analisi sito All. 2 MSGQ	DIR/DS
6.1	3. Azioni per affrontare rischi ed opportunità	Determinare i rischi e definire le azioni per affrontarli	MSGQ Sez. 4.1 Analisi Sito All. 2 MSGQ ANNEX	DIR/DS
9.1	4. Monitoraggio, analisi e valutazione	Monitorare le azioni intraprese per eliminare o mitigare il rischio	MSGQ Sez. 9.1 e sez. 9.1.3 Analisi Sito ANNEX Esiti monitoraggio	DIR/DS

**PROCEDURE E DOCUMENTI COLLEGATI**

ID	Titolo
All. 2 MSGQ	Analisi del sito
ANNEX - All. 2 MSGQ	Fattori - Rischi - Opportunità'

**INPUT**

**OUTPUT**

Analisi mercato del lavoro	
Analisi Contesto socio-culturale	Esigenze ed aspettative delle parti interessate
Caratteristiche utenza	Rilevazione rischi/opportunità
Norme cogenti	PTOF
Risorse umane e finanziarie	RAV
Esiti monitoraggio su soddisfazione parti interessate	PdM
Dati andamento iscrizioni	Piano di formazione docenti
Struttura sede	Programma Annuale
Rete trasporti	Customer satisfaction
Dimensionamento scolastico	Esiti monitoraggi
Insuccesso scolastico - dispersione	
Progetti nazionali e comunitari	

**INDICATORI DI PROCESSO**

Rapporto tra obiettivi raggiunti e obbiettivi individuati
Rapporto tra numero di studenti che vengono ammessi alla classe successiva e numero di studenti iscritti ad una classe
Rapporto tra Competenze certificate e competenze cogenti

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

**PROCESSO GESTIONALE - PRO 03**

**LEADERSHIP – PIANIFICAZIONE**

**ATTIVITÀ**

Pt. Norma	Descrizione	Attività	Doc. di rif.	Responsabile
5.1	1. Leadership e Impegno	Sviluppo e miglioramento continuo del SGQ	MSGQ Sez. 5.1	DIR/DS
5.1.2	2. Focalizzazione sul Cliente	Convertire in requisiti le aspettative cogenti, future, implicite, esplicite	MQ. Sez. 5.1	DIR/DS
5.2	3. Politica per la Qualità	Definizione della Politica per la Qualità	MQ. Sez. 5.2 All. 4 MSGQ	DIR/DS
5.3	4. Ruoli, Responsabilità ed autorità	Attribuzione di responsabilità mansioni e compiti	MQ. Sez. 5.3 All. 5 MSGQ	DIR/DS
6.2	5. Obiettivi e pianificazione	Definire gli obiettivi e pianificare le azioni per raggiungerli	MQ. Sez. 6.2 All. 5 MSGQ	DIR/DS

ID	Titolo
All. 4 MSGQ	Politica per la Qualità
All. 5 MSGQ	Organigramma
ANNEX 1 - All. 2 MSGQ	Fattori - Rischi - Opportunità' - Obiettivi
Decreti dirigenziali	Atti di conferimento assegnazione incarichi

INPUT	OUTPUT
Risorse umane	Gestione dell'organizzazione
Struttura organizzativa – analisi	Organigramma Funzionigramma
Esigenze e aspettative delle parti interessate	Assegnazione ruoli e responsabilità
RAV	Comunicazioni interne
PdM	Politica e obiettivi per la Qualità
Valutazione DS	Atto d'indirizzo
	Direttiva al DSGA

**INDICATORI DI PROCESSO**

Numeri di obiettivi del contesto adeguati agli obiettivi del SGQ rispetto al totale
Rapporto tra assegnazioni effettuate e assegnazioni totali
Rapporto tra numero di obiettivi raggiunti e obiettivi individuati

**PROCESSO SUPPORTO - PRO 04**

**SUPPORTO**

**ATTIVITÀ**

Pt. Norma	Descrizione	Attività	Doc. di rif.	Responsabile
7.1.2	6. Persone	Individuazione delle esigenze in termini di risorse ed acquisizione	MSGQ sez. 7.1.2	DIR/DS
7.2	7. Competenza	Identificazione delle competenze necessarie alle persone	MSGQ sez. 7. 2	DIR/DS
7.3	8. Consapevolezza	Svolgimento delle attività pe l'acquisizione della consapevolezza del proprio ruolo	MSGQ sez. 7.3	RNSGQ RSGQ
7.1.2	9. Formazione	Individuazione delle necessità e pianificazione della formazione	MSGQ sez. 7.1.2	RNSGQ RSGQ
7.1.2	10. Gestione formazione	Svolgimento delle attività di formazione	MSGQ sez. 7.1.2	DOC
7.1.2	11. Efficacia formazione	Esecuzione della valutazione dell'efficacia della formazione	MSGQ sez. 7.1.2	RNSGQ RSGQ
7.1.3	12. Identificazione e gestione infrastrutture	Identificazione e gestione di infrastrutture e servizi di supporto per la realizzazione dei servizi	MSGQ sez. 7.1.3	DIR DSGA ATA
7.1.4	13. Ambiente per il funzionamento dei processi	Identificazione e gestione dei fattori dell'ambiente ove si svolgono i processi atti a garantire la corretta attuazione dei processi	MSGQ sez. 7.1.4	DIR/DS
7.1.5	14. Risorse per il monitoraggio e la misurazione	Identificazione di risorse per il monitoraggio e misurazione e loro gestione	MSGQ sez. 7.1.5	DIR/DS DSGA ATA
7.1.6	1. Conoscenza Organizzativa	Identificare la conoscenza organizzativa e definire le informazioni documentate	MSGQ sez. 7.1.6	DIR/DS
7.4	2. Comunicazione	Identificare e gestire gli aspetti di comunicazione interna ed esterna	MSGQ sez. 7.4	DIR/DS DSGA
7.5	3. Informazioni documentate	Definire e controllare le informazioni documentate richieste dalla norma e necessarie alla sede	MSGQ sez. 7.4	DIR/DS RNSGQ/RSGQ

**PROCEDURE E DOCUMENTI COLLEGATI**

ID	Titolo
PGD/PGI 04.01	Infrastrutture ed ambienti
PGD/PGI 04.02	Informazioni documentate
	Piano Formazione Docenti
	Piani di manutenzione infrastrutture

**INPUT**

**OUTPUT**

Destinatari della comunicazione	Tenuta della documentazione
Modalità di comunicazione	Pluralità dei canali di comunicazione
Canali di comunicazione	Programma annuale formazione

	Relazione sui rapporti scuola-famiglia- territorio
<b>INDICATORI DI PROCESSO</b>	
Rapporto tra attività di formazione erogate e attività di formazione necessarie	
Rapporto tra numero di comunicazione recepite e numero di comunicazioni	

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

**PROCESSO PRIMARIO - PRO 05**

**REQUISITI DEL SERVIZIO**

**ATTIVITÀ**

Pt. Norma	Descrizione	Attività	Doc. di rif.	Responsabile
8.2.2	1. Determinazione dei requisiti relativi al servizio	Definizione requisiti del servizio formativo erogato (POTF)	MSGQ sez. 8.2.2 Documenti d'Istituto	DIR/DS
8.2.3	2. Riesame dei requisiti relativi ai servizi	Stesura del POTF e riesame dello stesso	MSGQ sez. 8.2.2 PTOF	DIR/DS
8.2.1	3. Comunicazioni con il cliente	Attività di comunicazione con i canali definiti	MSGQ sez. 8.2.2	DIR/DS

**PROCEDURE E DOCUMENTI COLLEGATI**

ID	Titolo
-----	Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)
	Patto di corresponsabilità

**INPUT**

**OUTPUT**

RAV	Certificazione competenze
PdM	Documento di Valutazione (Griglie e indicatori comuni)
Andamento iscrizioni	
Feedback stakeholders	
Esiti prove nazionali (INVALSI, ...)	

**INDICATORI DI PROCESSO**

Rapporto tra iscrizioni anno in corso e iscrizioni anno precedente
Risultati valutazione INVALSI degli studenti dell'istituto rispetto alla media delle valutazioni invalsi Regione Puglia (per istituto nel suo complesso, per classi e per materie)

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

**PROCESSO PRIMARIO - PRO 06**

**PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO**

**ATTIVITÀ**

Pt. Norma	Descrizione	Attività	Doc. di rif.	Responsabile
8.3.2	1. Pianificazione della progettazione	Determinazione delle fasi di progettazione (attività, tempi, responsabili, ecc)	MSGQ sez. 8.3.2	RdP
8.3.3	2. Input della progettazione	Identificazione di tutti gli elementi di input necessari per la progettazione del servizio formativo	MSGQ sez. 8.3.3	RdP
8.3.4	3. Controlli sulla progettazione	Esecuzione delle fasi di riesame, verifica e validazione degli output intermedi e finali	MSGQ sez. 8.3.4	DS RSGQ
8.3.5	4. Output della progettazione	Esiti della progettazione, intermedi e finali, siano essi documenti, specifiche, ecc.	MSGQ sez. 8.3.5	RdP
8.3.6	5. Modifiche della progettazione	Gestione delle modifiche della progettazione	MSGQ sez. 8.3.6	RdP

**PROCEDURE E DOCUMENTI COLLEGATI**

ID	Titolo
PGD/PGI 06.01	Progettazione
	Programmazioni di dipartimento
	Deliberazioni organi collegiali su verifica – riesame - validazione

**INPUT**


**OUTPUT**

Atto d'Indirizzo	PTOF
Direttiva al DSGA	Progettazione curricolo
Progetti ASL	Progettazione Orientamento
Esiti prove nazionali (INVALSI, ...)	Dossier prove esperte e parallele
Esiti scrutini	Corsi per il sostegno delle carenze
Dispersione	Corsi attività per le eccellenze

**INDICATORI DI PROCESSO**

Numero LLGG STCW effettivamente seguite nello sviluppo dei programmi
Rapporto tra il programma effettivamente svolto e la programmazione iniziale
Rapporto tra il curricolo effettivamente realizzato ed il curricolo d'istituto previsto (numero di materie incui è stato realizzato rispetto al totale delle materie)
Numero di corsi recuperi effettuati rispetto a quelli richiesti
Numero di corsi di approfondimento seguiti rispetto a quelli richiesti



	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA <i>QUALI.FOR.MA</i></b>

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

**PROCESSO SUPPORTO - PRO 07**

**APPROVVIGIONAMENTO**

**ATTIVITÀ**

Pt. Norma	Descrizione	Attività	Doc. di rif.	Responsabile
8.4.1 - 8.4.2	1. Tipo ed estensione del controllo dei fornitori	Ricerca, valutazione e selezione dei fornitori	MSGQ sez. 8.4.1 MSGQ sez. 8.4.2	DS DSGA
8.4.3	2. Informazioni ai fornitori esterni	Gestione degli acquisti (definizione dei requisiti del servizi/prodotto da acquistare)	MSGQ sez. 8.4.3	DS DSGA

**PROCEDURE E DOCUMENTI COLLEGATI**

ID	Titolo
PGI 07.01	Approvvigionamento e fornitori
-----	Regolamento Acquisiti

**INPUT**

**OUTPUT**

Regolamento acquisti	Elenco fornitori qualificati
Norme cogenti	Ordini di acquisto
Analisi dei fabbisogni	Fatture
Criteri per la ricerca, valutazione e selezione dei fornitori	Verifica / Collaudo
	Rapporto non conformità del fornitore

**INDICATORI DI PROCESSO**

Rapporto tra servizi effettivamente prestati e requisiti richiesti dal contratto di fornitura
Rapporto tra requisiti dei prodotti approvvigionati e requisiti richiesti dal contratto di fornitura
Rapporto tra numero acquisti effettuati e numero acquisti da effettuare

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

**PROCESSO PRIMARIO - PRO 08**

**EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

**ATTIVITÀ**

Pt. Norma	Descrizione	Attività	Doc. di rif.	Responsabile
8.5.1	1. Controllo dell'erogazione dei servizi	Esecuzione e controllo di tutte le attività formative	MSGQ sez. 8.5	DIR - RSGQ
8.5.2	2. Identificazione e rintracciabilità			DIR/DS RdP RNSGQ/RSGQ
8.5.3	3. Proprietà che appartengono all'utente o ai fornitori esterni			DPO DSGA
8.5.4	4. Preservazione			DPO DSGA
8.5.5	5. Attività post consegna			DIR/DS RNSGQ/RSGQ
8.6	6. Rilascio del servizio			DIR/DS
8.7	7. Controllo degli output non conformi			RNSGQ/RSGQ

**PROCEDURE E DOCUMENTI COLLEGATI**

ID	Titolo
PGD/PGI 08.01	Erogazione del servizio
	Programmazioni classi / docenti
	Procedura Alternanza scuola lavoro

**INPUT**

**OUTPUT**

PTOF	Registro di classe
Progettazioni disciplinari dipartimento	Registro del docente
Progettazioni disciplinari docenti	Verifiche
Norme cogenti	Validazione periodica del servizio
Risorse umane e finanziarie	Riesame
Infrastrutture	
Informazioni dalle parti interessate / Reclami	

**INDICATORI DI PROCESSO**

Rapporto tra numero di obiettivi raggiunti e numero di obiettivi delle progettazioni disciplinari di dipartimento.
Rapporto tra norme recepite e norme cogenti.

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

**PROCESSO SUPPORTO - PRO 09**

**VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

**ATTIVITÀ**

Pt. Norma	Descrizione	Attività	Doc. di rif.	Responsabile
9.1	1. Monitoraggi, misurazioni, analisi e valutazione	Creare gli metodi e strumenti per il monitoraggio e la misurazione	MSGQ sez. 9.1	RNSG/RSGQ
9.1.2	2. Soddisfazione del cliente	Creare gli strumenti per le rilevazione e riesaminare le informazioni		RNSG/RSGQ
9.1.3	3. Analisi e valutazione	Analisi e valutazione delle informazioni di ritorno del sistema		DIR/DS RNSGQ/RSGQ
9.2	4. Audit interno	Condurre Audit interni pianificati	MSGQ sez. 9.2	DIR RNSGQ Auditor
9.3	5. Riesame di direzione	Conduzione del Riesame di Direzione	MSGQ sez. 9.3	DIR/DS RNSGQ/RSGQ

**PROCEDURE E DOCUMENTI COLLEGATI**

ID	Titolo
	Esiti monitoraggi
PGD 09.01	Audit interno
-----	Riesame di direzione

**INPUT**

**OUTPUT**

INPUT	OUTPUT
	Feedback customer satisfaction
Esiti scrutini	Esiti scrutini
N.C. - Reclami	N.C. - Reclami
Relazioni presidenti esami di Stato	Relazioni presidenti esami di Stato
Scostamenti % dell'agito dal programmato	Scostamenti % dell'agito dal programmato
	Verbali e documenti del Gruppo di Miglioramento
	RAV

**INDICATORI DI PROCESSO**

Rapporto tra numero di studenti ammessi alla classe successiva e numero studenti sottoposti a scrutinio
Rapporto tra numero di studenti diplomati e numero di studenti ammessi agli esami di stato
Rapporto tra il programma effettivamente svolto e la programmazione

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

**PROCESSO SUPPORTO - PRO 10**

**MIGLIORAMENTO**

**ATTIVITÀ**

Pt. Norma	Descrizione	Attività	Doc. di rif.	Responsabile
10.1 - 10.2	1. Gestione delle Non Conformità e azioni correttive	Gestione delle NC, della AC e dei reclami	MSGQ sez. 10.1 MSGQ sez. 10.2	RNSG/RSGQ
10.3	2. Miglioramento	Pianificazione del miglioramento	MSGQ sez. 10.3	DIR/DS RNSGQ/RSGQ

ID	Titolo
PG 10.01	Non Conformità e Azioni Correttive

INPUT	OUTPUT
	PdM
Esiti scrutini	PTOF
N.C. - Reclami	Progettazione esecutiva
Relazioni presidenti esami di Stato	Progetti ASL
Scostamenti % dell'agito dal programmato	Riesame
Verbali e documenti del Gruppo di Miglioramento	Bilancio sociale
RAV	

**INDICATORI DI PROCESSO**

Rapporto tra numero di azioni risolte e numero di azioni pianificate
Rapporto tra il programma effettivamente svolto e la programmazione
Rapporto tra numero di reclami presi in carico rispetto il numero di reclami

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività