

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	
01	01/02/19	Aggiornamento	
02	01/10/21	Aggiornamento	
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 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

N° corsi di formazione/addestramento tenuti all'interno dell'Istituto nell'anno considerato
N° corsi di formazione/addestramento tenuti all'interno dell'Organizzazione nell'anno considerato
Disponibilità delle risorse umane nell'accettazione degli incarichi
N° azioni correttive nell'anno considerato
N° reclami delle parti interessate nell'anno considerato
% di progettazioni che non hanno subito uno scostamento dal programmato oltre il 15%
Tasso di dispersione tra il 2° e 3° anno di corso
Tempo medio di evasione delle pratiche di segreteria.

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	
	QUALI.FOR.MA	
	POLO STATALE I.S.S. "P. MATTARELLA"	

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		Monitoraggio		
Struttura sede		Programma Annuale di manutenzione		
Dimensionamento scolastico		Recepimento		
Rete trasporti		Customer satisfaction		
Insuccesso scolastico - dispersione		Esiti monitoraggi		

Progetti nazionali e comunitari	Esiti monitoraggi
INDICATORI DI PROCESSO	
% assenteismo personale docente	
N° dei trasferimenti in entrata da altri istituti /N° dei trasferimenti in uscita	
% ammessi alla classe successiva (per anno di corso)	
Quota di studenti con famiglie svantaggiate	
Numero medio di studenti per insegnante	

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				
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	
% obiettivi raggiunti	
indice del morale dei dipendenti rilevato attraverso i questionari di soddisfazione	
% riunioni che rispettano i tempi di programmazione	
N° di reclami	
N° di riunioni di staff	
N° di riunioni con personale ATA	
Livello della valutazione del DS da parte dei Nuclei di Valutazione	

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 per 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	Svolgimento delle attività di	MSGQ sez.	DOC

	formazione	formazione	7.1.2	
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

INDICATORI DI PROCESSO

% di ore di utilizzo dei laboratori
Rispetto del piano di manutenzione dei laboratori
N° di interventi effettuati/N° di richiesta interventi relativi alle infrastrutture
% personale formato e da formare

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	
	QUALI.FOR.MA	
	POLO STATALE I.S.S. "P. MATTARELLA"	

Tasso di assenteismo del personale docente
Rotazione di personale (turn over) N° di uscite/N° di persone in servizio
% di comunicazioni senza il rispetto dei tempi stabiliti in contrattazione (procedura d'urgenza)
Tasso di partecipazione delle famiglie agli incontri programmati
Numero di computer, tablet e LIM ogni 100 studenti

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

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	Monitoraggio
Feedback stakeholders	Comunicazioni
Esiti prove nazionali (INVALSI, ...)	Report annuali

INDICATORI DI PROCESSO

Rispetto della tempistica per la redazione e pubblicazione del PTOF e suoi allegati
% sottoscrizione patto di corresponsabilità
Coerenza atto d'indirizzo e PTOF
Coerenza tra obiettivi Regionali, PdM e PTOF

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

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
Feedback stakeholders	Comunicazioni
Indicazioni ministeriali e normativa cogente	Recepimento

INDICATORI DI PROCESSO

N° Riunioni di dipartimento/assi

N° modifiche deliberate in collegio rispetto alla progettazione presentata
% partecipazione alle prove nazionali programmate nell'ambito dei progetti nazionali ovvero dal MIUR
% di classi per le quali si prevede lo svolgimento della prova esperta (5° anno)
% prove strutturate (sul totale di prove stabilite)

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

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				
N° di NC sul fornitore				

% fornitori qualificati ISO
Tempo medio tra approvazione richiesta e emissione ordinativo
Tempo medio tra emissione ordinativo e consegna/acquisizione bene/servizio
Tempo medio ricezione fatture

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

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. Conservazione			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	
Stato di avanzamento della progettazione del docente (Piazza virtuale)	
% registri personali compilati in maniera completa e corretta	
% di insufficienze per disciplina	
% di sospensioni di giudizio a giugno	
% di non ammessi alla classe successiva	
N° di provvedimenti disciplinari	
% docenti che somministrano le prove di valutazione previste dalla progettazione di dipartimento	
Variabilità dei risultati nelle prove parallele	
Numero medio azioni di recupero	
Numero medio azioni di potenziamento	

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

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	

	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	
Feedback degli stakeholders	
% progettazione non erogata rispetto a quella programmata	
% registri personali compilati in maniera completa e corretta	
% di sospensioni di giudizio a giugno	
% di non ammessi alla classe successiva	
N° di provvedimenti disciplinari	
% prove di valutazione previste dalla progettazione di dipartimento ed effettuate	
% partecipazione alle prove nazionali programmate nell'ambito dei progetti nazionali ovvero dal MIUR	
% di ore di utilizzo dei laboratori	
Punteggio prove INVALSI	
Variabilità dei risultati nelle prove parallele	
% iscrizioni all'Università	

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

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	
Indice di formazione del personale (Coinvolgimento di almeno l'80% del personale docente nella formazione "sulla didattica per competenze")	
N° prove esperte (Realizzazione di almeno una prova esperte nelle classi 4° e una nelle classi 5°)	
Indice delle competenze civiche (+1% numero di valutazioni pari a 8 in comportamento)	
Percorsi post diploma (Conoscenza percorsi post diploma del 50% dei diplomati a due anni di distanza e del 70% dei diplomati ad un anno di distanza)	
Indice delle convenzioni stipulate (Aumento del 10% delle convenzioni già in essere monitorate attraverso il numero di convenzioni firmate nei registri dell'alternanza).	
Stato di avanzamento nella piattaforma SIDI, del raggiungimento della quota dell'40% alla fine del primo quadrimestre e del 80% alla fine del quadrimestre. Qualora si dovessero ravvisare scostamenti $\geq 15\%$ rispetto alle programmazioni iniziali anche sul singolo modulo verificabili in fase di monitoraggio o nella fase di verifica e riesame della progettazione e dello sviluppo individuare immediatamente cause e azioni correttive.	
Indice di conformità del SGQ (Mantenimento dell'assenza di N.C., Diminuzione del 10% delle osservazioni)	
Indice di dematerializzazione (Diminuzione del 30% delle pratiche su supporto cartaceo)	

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività