

## 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	03/01/19	Revisione 01
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**

% di docenti di ruolo
% di personale Ata di ruolo
N. di ore di formazione/addestramento per personale docente e Ata

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

**PROCESSO GESTIONALE - PRO 02**

**CONTESTO – RISCHI – OPPORTUNITA'**

**ATTIVITÀ**

<b>Pt. Norma</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Attività</b>	<b>Doc. di rif.</b>	<b>Responsabile</b>
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**

<b>ID</b>	<b>Titolo</b>
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**

N. di alunni iscritti al primo anno e trasferiti in entrata da altri Istituti

N. di alunni trasferiti in uscita

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

**PROCESSO GESTIONALE - PRO 03**

**LEADERSHIP – PIANIFICAZIONE**

**ATTIVITÀ**

<b>Pt. Norma</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Attività</b>	<b>Doc. di rif.</b>	<b>Responsabile</b>
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

<b>ID</b>	<b>Titolo</b>
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

<b>INPUT</b>	<b>OUTPUT</b>
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**

Percentuale di docenti che svolge ruoli di Middle Management

**PROCESSO SUPPORTO - PRO 04**

**SUPPORTO**

**ATTIVITÀ**

<b>Pt. Norma</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Attività</b>	<b>Doc. di rif.</b>	<b>Responsabile</b>
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**

<b>ID</b>	<b>Titolo</b>
PGD/PGI 04.01	Infrastrutture ed ambienti
PGD/PGI 04.02	Informazioni documentate
GQ 02/04.02	Piano Formazione Docenti
GQ	Valutazione dell'ambiente di lavoro

**INPUT**

**OUTPUT**

Destinatari della comunicazione	Tenuta della documentazione
Modalità di comunicazione	Pluralità dei canali di comunicazione
Canali di comunicazione	Sito web, registro elettronico

	Relazione sui rapporti scuola-famiglia- territorio
<b>INDICATORI DI PROCESSO</b>	
Risorse economiche destinate al funzionamento dei laboratori	
N. di ore di utilizzo laboratori	
% di docenti che svolge attività didattica nei laboratori sul totale dei docenti che insegnano le discipline a cui quei laboratori afferiscono	

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	Percentuale delle iscrizioni nell'ultimo triennio
Feedback stakeholders	Questionari di gradimento
Esiti prove nazionali (INVALSI, ...)	Innalzamento livello delle prestazioni

**INDICATORI DI PROCESSO**

% sottoscrizione patto di corresponsabilità
% di genitori che accedono al registro elettronico

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
Progettazione d'Istituto	Progettazione dipartimento, piano di lavoro dei docenti, documento 15 maggio classi quinte, rubriche di valutazione, relazioni visite guidate e viaggi d'istruzione, relazione finale dipartimentale e relazione finale del docente

**INDICATORI DI PROCESSO**

**N. di riunioni di Dipartimento**

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**

- % di pareri non favorevoli espressi relativamente alla possibilità di acquistare nuovamente un determinato prodotto/servizio
- % di fornitori con valutazione insufficiente o mediocre all'atto della consegna di merci o di prestazione di servizi

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			RSNGQ/RSGQ

**PROCEDURE E DOCUMENTI COLLEGATI**

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

**INPUT**

**OUTPUT**

PTOF	Bilancio sociale
Progettazioni disciplinari dipartimento	Scarto tra moduli progettati e moduli erogati
Progettazioni disciplinari docenti	Registro di classe
Norme cogenti	Registro del docente
Risorse umane e finanziarie	Funzionigramma, organigramma, piano annuale
Infrastrutture	Funzionamento laboratori
Informazioni dalle parti interessate / Reclami	Riesame

**INDICATORI DI PROCESSO**

N. di prove somministrate per classi parallele
% di ore progettate ma non erogate
N. di prove esperte somministrate
% di docenti (su quelli che insegnano in classi parallele) che somministrano prove per classi parallele

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
PGI 09.03	Riesame di direzione

**INPUT**

**OUTPUT**

	Feedback customer satisfaction
Esiti scrutini	Esiti scrutini
N.C. - Reclami	Azione correttive
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**

% di alunni (dalla I alla IV) ammessi alla classe successiva
% di alunni (dalla I alla IV) non ammessi alla classe successiva
% di alunni (dalla I alla IV) ammessi con debito alla classe successiva
% di alunni che conseguono il Diploma con valutazione pari o superiore a 85/100
% di alunni che conseguono il Diploma con valutazione pari o inferiore a 65/100

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
PGI 10.02	PDM

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

**INDICATORI DI PROCESSO**

Numero di N.C. riscontrate negli Audit

Numero di reclami presentati

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività