ALLEGATO 3 – SCHEDE DI PROCESSO

INDICE DEI CONTENUTI

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

Efficienza del processo di trasmissione delle informazioni gestionali ed organizzative attraverso l'utilizzo della posta elettronica, i sistemi di messaggistica istantanea e la puntuale pubblicazione sul sito web istituzionale, delle comunicazioni inerenti il SGQ

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	
Dati relativi all'emergenza COVID 19 e normativa nazionale/regionale per il contenimento dell'epidemia	

INDICATORI DI PROCESSO

Indice di soddisfazione delle parti interessate rilevato attraverso la somministrazione di questionari mirati e analisi comparativa dei dati.

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	MSGQ – sez. 5.1	DIR/DS
5.2	3. Politica per la Qualità	Definizione della Politica per la Qualità	MSGQ. Sez. 5.2 All. 4 MSGQ	DIR/DS
5.3	4. Ruoli, Responsabilità ed autorità	Attribuzione di responsabilità mansioni e compiti	MSGQ. 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

PROCEDURE E DOCUMENTI COLLEGATI

ID	Titolo
All. 4 MSGQ	Politica per la Qualità
All. 5 MSGQ	Organigramma
ANNEX - 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

Efficienza del processo progettuale attraverso l'attuazione dell'atto d'indirizzo e il monitoraggio periodico del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

PROCESSO GESTIONALE - PRO 04				
SUPPORTO				
ATTIVITÀ				
Pt. Norma	**Descrizione**	**Attività**	**Doc. di rif.**	**Responsabile**
7.1.2	1. Persone	Individuazione delle esigenze in termini di risorse ed acquisizione	MSGQ sez. 7.1.2	DIR/DS
7.2	2. Competenza	Identificazione delle competenze necessarie alle persone	MSGQ sez. 7.2	DIR/DS
7.3	3. Consapevolezza	Svolgimento delle attività per l'acquisizione della consapevolezza del proprio ruolo	MSGQ sez. 7.3	RNSGQ RSGQ
7.1.2	4. Formazione	Individuazione delle necessità e pianificazione della formazione	MSGQ sez. 7.1.2	RNSGQ RSGQ
7.1.2	5. Gestione formazione	Svolgimento delle attività di formazione	MSGQ sez. 7.1.2	DOC
7.1.2	6. Efficacia formazione	Esecuzione della valutazione dell'efficacia della formazione	MSGQ sez. 7.1.2	RNSGQ RSGQ
7.1.3	7. 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	8. 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	9. 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	11. Comunicazione	Identificare e gestire gli aspetti di comunicazione interna ed esterna	MSGQ sez. 7.4	DIR/DS DSGA
7.4	12. 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
Efficienza del processo di verifica delle attività progettuali attraverso la raccolta di specifica documentazione fornita.

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

PROCESSO GESTIONALE - 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 (PTOF)	MSGQ sez. 8.2.2 Documenti d'Istituto	DIR/DS
8.2.3	2. Riesame dei requisiti relativi ai servizi	Stesura del PTOF 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

Efficienza del processo di definizione di criteri di valutazione comuni condivisi tra le parti interessate ed esplicitati attraverso specifica documentazione.

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

PROCESSO GESTIONALE - 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
8.3_2	Scheda progetto

INPUT	OUTPUT
Atto d'Indirizzo	PTOF
Direttiva al DSGA	Progettazione curricolo
Progetti PCTO	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
	Progettazioni disciplinari (da piattaforma SIDI)

INDICATORI DI PROCESSO

Efficienza del processo di definizione dei bisogni formativi degli studenti e delle richieste del mercato del lavoro nel rispetto degli stili di apprendimento.

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

PROCESSO GESTIONALE - 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
Esiti scrutini	Rapporto non conformità del fornitore
Dispersione	

INDICATORI DI PROCESSO

Efficienza del processo di definizione dei bisogni materiali dell'istituzione scolastica con conseguente individuazione dei fornitori.

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

PROCESSO GESTIONALE - 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	Registro di classe
Progettazioni disciplinari dipartimento	Registro del docente
Progettazioni disciplinari docenti (da SIDI)	Verifiche
Norme cogenti	Validazione periodica del servizio
Risorse umane e finanziarie	Riesame
Dispersione	Piattaforma Google GSUITE
Infrastrutture	
Informazioni dalle parti interessate / Reclami	

INDICATORI DI PROCESSO

Efficienza del processo di verifica della documentazione puntualmente compilata e attestante l'erogazione del servizio.

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

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

INDICATORI DI PROCESSO

Efficienza del processo valutativo dell'erogazione del servizio attraverso la somministrazione di questionari mirati e analisi comparativa dei dati.

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

PROCESSO GESTIONALE - 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

PROCEDURE E DOCUMENTI COLLEGATI

ID	Titolo
PG 10.01	Non Conformità e Azioni Correttive

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

INDICATORI DI PROCESSO

Efficienza del processo di valutazione dell'attività progettuale e conseguente definizione di eventuali azioni migliorative e ricalibratura degli obiettivi definiti.

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività