

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	Compilazione questionari e check-list
PGD	Utilizzo PO

INDICATORI DI PROCESSO

L'organigramma e il mansionario di Istituto sono aggiornati e aiutano nell'individuazione delle risorse umane?
Il manuale è patrimonio dell'Istituto?
I risultati dei questionari e delle check-list vengono analizzati in fase di riesame?
Le PO sono utilizzate per almeno il 75% dei processi?

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'
PO 6.1	Erogazione del servizio: monitoraggio dei docenti

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

I docenti sono stati formati sul SGQ?
Quanti docenti sono abilitati?
Quanti docenti sono in servizio dal primo settembre?

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
Politica per la Qualità	Direttiva al DSGA
	Attuazione del SGQ in Istituto

INDICATORI DI PROCESSO

Il manuale, l'organigramma e il mansionario di Istituto sono aggiornati e aiutano nell'individuazione delle risorse umane?
Laddove esiste PGD/PGI/PO relativa al processo in esame, viene applicata?

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
PO 6.2	Gestione delle infrastrutture
PO 6.3	Gestione dell'ambiente di lavoro
PO 9.1	Attività di sorveglianza per adeguamento normative antincendio
IO 9.1.1	Indicazioni operative per controlli giornalieri

INPUT

OUTPUT

Destinatari della comunicazione	Tenuta della documentazione
Modalità di comunicazione	Pluralità dei canali di comunicazione
Canali di comunicazione	Programma annuale formazione
Compilazione questionari e registro elettronico	Relazione sui rapporti scuola-famiglia- territorio
	Servizio Counseling

INDICATORI DI PROCESSO

Almeno il 80% dei Docenti segue corsi formativi?
Il servizio di counseling è apprezzato?

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	Attività di orientamento mirate
Feedback stakeholders	
Esiti prove nazionali (INVALSI, ...)	
Esiti Prove Parallele Nazionali	
CTS	

INDICATORI DI PROCESSO

Gli esiti delle Prove Parallele Nazionali rientrano nella media nazionale?
Le attività di orientamento mirate portano un aumento delle iscrizioni?
Il CTS è convocato con cadenza periodica?

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
PO 7.1	Gestione del servizio formativo
PO 7.3	Gestione del progetto formativo

INPUT

OUTPUT

Atto d'Indirizzo	PTOF
Direttiva al DSGA	Progettazione curriculum
Progetti ASL	Progettazione Orientamento
Esiti prove nazionali (INVALSI, ...)	Dossier prove esperte e parallele
Esiti scrutini	Corsi per il sostegno delle carenze Sportello Didattico
Dispersione	Corsi attività per le eccellenze
Tavole Sinottiche e Piattaforma SIDI	Progettazioni didattiche
Formazione sul SGQ dei Docenti	Formazione Docenti
	Acquisti

INDICATORI DI PROCESSO

Viene attivato un servizio di Sportelli Didattici utile ed utilizzato?
Vengono offerte attività gratificanti per le eccellenze
La Piattaforma SIDI ha portato beneficio nella realizzazione delle progettazioni evitando errori nella compilazione?

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
PO 7.4	Acquisiti e qualifica di fornitori di beni e servizi

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

Viene seguita la PO 7.4 in caso di acquisti?
La percentuale delle NC nelle forniture è inferiore al 1%?

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. 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
PO 6.1	Monitoraggio dei docenti
PO 7.1	Gestione del servizio formativo
PO 7.3	Gestione del progetto formativo
PO 7.5	Misurazioni dei processi e dei servizi
PO 7.6	Controllo e gestione dei test e prove iniziali, intermedie e finali
PO 7.7	Gestione attività di stage
PO 7.8	Gestione uscite didattiche fuori comune di Savona
PO 7.9	Gestione uscite didattiche nel comune di Savona
IO 7.1.1	Indicazioni operative per incontro ospiti

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	Monitoraggio offerta con Check-list
Informazioni dalle parti interessate / Reclami	PCTO
	Uscite didattiche

INDICATORI DI PROCESSO

Il monitoraggio della progettazione didattica avviene in ogni C.d.C.?
Le uscite didattiche delle classi sono riconducibile per almeno del 65% in attività di PCTO?
La percentuale media di assenza non per servizio dei docenti è inferiore al 10%?
La percentuale di verifiche non soddisfacenti tramite check-list (Mod. 7.5_2) è minore del 1%?
Le progettazioni didattiche vengono rispettate?
Almeno il 90% degli Studenti hanno attivati PCTO esterni?

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 rilevazioni 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
PGD-PGI 10.01	NC AC reclami
-----	Riesame di direzione
PO 7.5	Misurazioni dei processi e dei servizi
PO 7.6	Controllo e gestione dei test e prove iniziali, intermedie e finali
PO 7.7	Gestione attività di stage

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
Esiti audit	
Questionari PCTO	Scelta più accurata partner PCTO
Esiti check-list di controllo	

INDICATORI DI PROCESSO

Gli esiti dei questionari PCTO sono soddisfacenti?

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	
CTS	Coinvolgimento nuovi partner di PCTO

INDICATORI DI PROCESSO

Vengono sanate le eventuali N.C.?
Viene fatto almeno un Riesame della Direzione all'anno?
Le progettazioni che non vengono erogate al 100%, sono riprese l'anno successivo?
Le esperienze di PCTO soddisfano gli Studenti?

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività