

## 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	

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	Istituto Superiore d'Istruzione "E. Fermi" Bagnara Calabria	

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				

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

**PROCESSO GESTIONALE - PRO 02**

**CONTESTO – RISCHI – OPPORTUNITÀ'**

**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**


Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	Istituto Superiore d'Istruzione "E. Fermi" Bagnara Calabria	

PROCESSO GESTIONALE - PRO 03				
LEADERSHIP – PIANIFICAZIONE				
ATTIVITÀ				
Pt. Norma	Descrizione	Attività	Doc. di rif.	Responsabile
5.1	1. Leadership Impegno e	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 pianificazione e	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				

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	Istituto Superiore d'Istruzione "E. Fermi" Bagnara Calabria	

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 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	

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	Istituto Superiore d'Istruzione "E. Fermi" Bagnara Calabria	

Canali di comunicazione	Programma annuale formazione
	Relazione sui rapporti scuola-famiglia- territorio
<b>INDICATORI DI PROCESSO</b>	

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	Istituto Superiore d'Istruzione "E. Fermi" Bagnara Calabra	

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				

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	Istituto Superiore d'Istruzione "E. Fermi" Bagnara Calabria	

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 curriculum		
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				

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	Istituto Superiore d'Istruzione "E. Fermi" Bagnara Calabria	

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				

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			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	Verifiche
Norme cogenti	Validazione periodica del servizio
Risorse umane e finanziarie	Riesame
Infrastrutture	
Informazioni dalle parti interessate / Reclami	

**INDICATORI DI PROCESSO**


Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	Istituto Superiore d'Istruzione "E. Fermi" Bagnara Calabria	

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		
		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				

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**


Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività