






## 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>	
	I.I.S. “POLO TECNOLOGICO IMPERIESE”	




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				
Atti di conferimento assegnazione incarichi effettuati / Atti di conferimento assegnazione incarichi previsti (valore indicatore: numero percentuale; da raggiungere: 100)				
Verifica/Aggiornamento organigramma entro dicembre (valore indicatore: numero intero; da raggiungere: 1; Con valore 0, NC per mancata emissione)				

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>	
	I.I.S. "POLO TECNOLOGICO IMPERIESE"	

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	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 All. 2 MSGQ 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			Esigenze ed aspettative delle parti interessate	
Analisi Contesto socio-culturale			Rilevazione rischi/opportunità	
Caratteristiche utenza			PTOF	
Norme cogenti			RAV	
Risorse umane e finanziarie			PdM	
Esiti monitoraggio su soddisfazione parti interessate			Piano di formazione docenti	
Dati andamento iscrizioni			Programma Annuale	
Struttura sede			Customer satisfaction	
Rete trasporti			Esiti monitoraggi	
Dimensionamento scolastico				
Insuccesso scolastico - dispersione				
Progetti nazionali e comunitari				
INDICATORI DI PROCESSO				
Rapporto tra numero di studenti che vengono ammessi alla classe successive o esame di stato e numero di studenti iscritto				
Rapporto tra competenze che risultano parziali, testate nelle prove di competenza, nel corrente anno scolastico e in quello precedente (relative agli studenti del quinto anno)				




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>	
	I.I.S. "POLO TECNOLOGICO IMPERIESE"	

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		
		Direttiva al DSGA		
INDICATORI DI PROCESSO				
Diffusione dell'adozione del SGQ: chiarimenti non soddisfatti rispetto al numero di chiarimenti richiesti (valore indicatore: numero percentuale; da raggiungere: 0)				
Rapporto tra numero di riunioni SGQ effettuate rispetto a quelle programmate				



 	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	I.I.S. “POLO TECNOLOGICO IMPERIESE”	

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	

 	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>		
	<b>QUALI.FOR.MA</b>		
	I.I.S. "POLO TECNOLOGICO IMPERIESE"		




Modalità di comunicazione	Pluralità dei canali di comunicazione
Canali di comunicazione	Programma annuale formazione
	Relazione sui rapporti scuola-famiglia- territorio
<b>INDICATORI DI PROCESSO</b>	
Rapporto tra attività di formazione erogate e attività di formazione richieste da SGQ	
Numero di computer, tablet e LIM ogni 100 studenti	

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>	
	I.I.S. "POLO TECNOLOGICO IMPERIESE"	

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 (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				
Rapporto tra iscrizioni anno prossimo e iscrizioni anno in corso				
Rispetto della tempistica per la redazione e pubblicazione del PTOF (e documenti strategici)				
Risultati valutazione INVALSI degli studenti dell'istituto rispetto alla media delle valutazioni invalsi nazionali (per materie: italiano, matematica, inglese reading, inglese listening)				




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>	
	I.I.S. "POLO TECNOLOGICO IMPERIESE"	

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			
	Progettazioni esecutive			
	Deliberazioni organi collegiali su verifica – riesame - validazione			
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		
INDICATORI DI PROCESSO				
Rapporto tra organico disponibile e organico previsto				




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>	
	I.I.S. "POLO TECNOLOGICO IMPERIESE"	



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 servizio/prodotto da acquistare)	MSGQ sez. 8.4.3	DS DSGA
<b>PROCEDURE E DOCUMENTI COLLEGATI</b>				
<b>ID</b>		<b>Titolo</b>		
PGI 07.01		Approvvigionamento e fornitori		
-----		Regolamento Acquisiti		
<b>INPUT</b>		<b>OUTPUT</b>		
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		
<b>INDICATORI DI PROCESSO</b>				
Si attinge dalla lista dei fornitori per acquisti				
Rapporto tra numero acquisti evasi e numero di richieste di acquisto				

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>	
	I.I.S. "POLO TECNOLOGICO IMPERIESE"	




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		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				
La validazione periodica del servizio è avvenuta come da Calendario di Pianificazione Annuale ed è stata approvata dal C.D.				
Rapporto tra programma effettivamente svolto e programmazione iniziale delle materie STCW				

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>	
	I.I.S. “POLO TECNOLOGICO IMPERIESE”	

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			
-----	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				
Rapporto tra numero di studenti ammessi alla classe successiva / Esame di Stato e numero studenti sottoposti a scrutinio				
Rapporto tra feedback positivi e feedback totali ricevuti su monitoraggi di soddisfazione cliente				

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>	
	I.I.S. "POLO TECNOLOGICO IMPERIESE"	

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				
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 PCTO		
Scostamenti % dell'agito dal programmato		Riesame		
Verbali e documenti del Gruppo di Miglioramento		Bilancio sociale		
RAV				
INDICATORI DI PROCESSO				
Rapporto tra numero di "N.C." aperte e numero di "N.C." chiuse grazie ad A.C.				
Rapporto tra numero di reclami presi in carico rispetto il numero di reclami presentati (Modulo GQ 03 10.01)				

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività