

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	01/09/2018	Prima Emissione
01	14/10/2019	Primo aggiornamento
02	26/01/2020	Secondo aggiornamento
03	01/09/2021	Terzo aggiornamento
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	RAV

INDICATORI DI PROCESSO

Rapporto tra incarichi ed atti di assegnazione degli stessi
Rilevamento dati derivanti dal Rapporto di autovalutazione sul successo scolastico

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		RAV		
Progetti nazionali e comunitari				
INDICATORI DI PROCESSO				
Rapporto tra obiettivi raggiunti e obiettivi individuati nel PTOF				
Rapporto tra Competenze certificate e Competenze cogenti				
Rapporto tra numero di studenti ammessi alla classe successiva e numero di studenti iscritti alle classi III, IV e V opzione CMN				

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 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	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

Rapporto tra assegnazioni degli incarichi per la copertura dell'organico docente, per l'assegnazione di ruoli e funzioni del SGQ e assegnazioni totali previste
Rapporto tra numero di obiettivi del RAV raggiunti e obiettivi pianificati

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
Canali di comunicazione	Programma annuale formazione

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA		
	QUALI.FOR.MA		
	ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE "NULLO BALDINI"		

	Relazione sui rapporti scuola-famiglia- territorio
PTOF e PdM	Attività di formazione del personale docente
INDICATORI DI PROCESSO	
Rapporto tra attività di formazione per il personale docente erogate e attività di formazione previste	
Rapporto tra numero di comunicazione recepite e numero di comunicazioni effettuate	

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	
	QUALI.FOR.MA	
	ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE "NULLO BALDINI"	

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 INVALSI	RAV			
INDICATORI DI PROCESSO				
Rapporto tra Competenze certificate e Competenze cogenti				
Rapporto fra esiti delle prove INVALSI degli alunni dell'opzione CMN rispetto alla media delle valutazioni INVALSI della Regione Emilia Romagna (per materie)				

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 recupero delle carenze
Dispersione	Corsi attività per le eccellenze

INDICATORI DI PROCESSO

Numero di corsi di recupero effettuati rispetto a quelli richiesti
Scostamento tra erogazione e programmazione

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

Rapporto tra servizi effettivamente prestati dal fornitore e requisiti richiesti dal contratto di fornitura
Rapporto tra requisiti dei prodotti approvvigionati e requisiti richiesti dal contratto di fornitura
Rapporto tra numero acquisti effettuati e numero acquisti programmati

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		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				
Rapporto tra numero di obiettivi raggiunti e numero di obiettivi delle progettazioni disciplinari di dipartimento				
Scostamento tra erogazione e programmazione				

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
-----	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

Rapporto tra numero di studenti ammessi alla classe successiva e numero studenti sottoposti a scrutinio finale
Scostamento tra erogazione e programmazione

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

Rapporto tra numero di azioni risolte e numero di azioni pianificate
Scostamento tra erogazione e programmazione

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività