|  |  |
| --- | --- |
|  | **SISTEMA NAZIONALE**  **GESTIONE QUALITA’ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA *QUALI.FOR.MA*** |
|  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 | |
| 01 | 14/10/2019 | Primo aggiornamento | |
| 02 | 26/10/2020 | Secondo aggiornamento | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |
| Verificata il 01/09/18  RCSGQ | | Approvata il 01/09/18  RCSGQ | Emessa il 01/09/18  RNSGQ |

**Allegato 3 - Schede di processo - MSGQ – Quali.For.Ma. - Ed. 02 Rev. 01 del 3/1/19 – Agg. 02 del 26/10/2020 1** di **12**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **SISTEMA NAZIONALE**  **GESTIONE QUALITA’ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA *QUALI.FOR.MA*** |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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

**Allegato 3 - Schede di processo - MSGQ – Quali.For.Ma. - Ed. 02 Rev. 01 del 3/1/19 – Agg. 02 del 26/10/2020 2** di **12**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **SISTEMA NAZIONALE**  **GESTIONE QUALITA’ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA *QUALI.FOR.MA*** |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 e IV opzione CMN | | | | | | |
|  | | | | | | |

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

**Allegato 3 - Schede di processo - MSGQ – Quali.For.Ma. - Ed. 02 Rev. 01 del 3/1/19 – Agg. 02 del 26/10/2020 3** di **12**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **SISTEMA NAZIONALE**  **GESTIONE QUALITA’ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA *QUALI.FOR.MA*** |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | | | | | | |
| 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 | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |

**Allegato 3 - Schede di processo - MSGQ – Quali.For.Ma. - Ed. 02 Rev. 01 del 3/1/19 – Agg. 02 del 26/10/2020 4** di **12**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **SISTEMA NAZIONALE**  **GESTIONE QUALITA’ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA *QUALI.FOR.MA*** |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | | |

**Allegato 3 - Schede di processo - MSGQ – Quali.For.Ma. - Ed. 02 Rev. 01 del 3/1/19 – Agg. 02 del 26/10/2020 5** di **12**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **SISTEMA NAZIONALE**  **GESTIONE QUALITA’ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA *QUALI.FOR.MA*** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 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

**Allegato 3 - Schede di processo - MSGQ – Quali.For.Ma. - Ed. 02 Rev. 01 del 3/1/19 – Agg. 02 del 26/10/2020 6** di **12**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **SISTEMA NAZIONALE**  **GESTIONE QUALITA’ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA *QUALI.FOR.MA*** |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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

**Allegato 3 - Schede di processo - MSGQ – Quali.For.Ma. - Ed. 02 Rev. 01 del 3/1/19 – Agg. 02 del 26/10/2020 7** di **12**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **SISTEMA NAZIONALE**  **GESTIONE QUALITA’ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA *QUALI.FOR.MA*** |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |
| 8.36 | 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

**Allegato 3 - Schede di processo - MSGQ – Quali.For.Ma. - Ed. 02 Rev. 01 del 3/1/19 – Agg. 02 del 26/10/2020 8** di **12**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **SISTEMA NAZIONALE**  **GESTIONE QUALITA’ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA *QUALI.FOR.MA*** |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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

**Allegato 3 - Schede di processo - MSGQ – Quali.For.Ma. - Ed. 02 Rev. 01 del 3/1/19 – Agg. 02 del 26/10/2020 9** di **12**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **SISTEMA NAZIONALE**  **GESTIONE QUALITA’ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA *QUALI.FOR.MA*** |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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

**Allegato 3 - Schede di processo - MSGQ – Quali.For.Ma. - Ed. 02 Rev. 01 del 3/1/19 – Agg. 02 del 26/10/2020 10** di **12**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **SISTEMA NAZIONALE**  **GESTIONE QUALITA’ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA *QUALI.FOR.MA*** |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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

**Allegato 3 - Schede di processo - MSGQ – Quali.For.Ma. - Ed. 02 Rev. 01 del 3/1/19 – Agg. 02 del 26/10/2020 11** di **12**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **SISTEMA NAZIONALE**  **GESTIONE QUALITA’ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA *QUALI.FOR.MA*** |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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

**Allegato 3 - Schede di processo - MSGQ – Quali.For.Ma. - Ed. 02 Rev. 01 del 3/1/19 – Agg. 02 del 26/10/2020 12** di **12**