



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 | 03/01/19 | Revisione | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Verificata il 01/09/18 | Approvata il 01/09/18 | Emessa il 01/09/18 | |
| RCSGQ | RCSGQ | RNSGQ | |

Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CERTIFICATO N. 50 100 14484 Rev.004

SISTEMA NAZIONALE
GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA

QUALI.FOR.MA

IISS “Da Vinci –Majorana”

Mola di Bari



| | | |
|--|---|---|
|   <small>CERTIFICATO N. 50 100 14484 Rev.004</small> | SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA |  |
| | QUALI.FOR.MA | |
| | IISS "Da Vinci -Majorana" Mola di Bari | |

| 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 | | Azioni di miglioramento | | |
| | | | | |
| | | | | |
| INDICATORI DI PROCESSO | | | | |
| Formazione docenti e ATA | | | | |
| Aggiornamento della modulistica | | | | |
| Rapporto tra progettazione e programmazione | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

| | | |
|--|--|--|
|   <small>CERTIFICATO N. 50 100 14484 Rev.004</small> | SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA |  QUALI.FOR.MA IISS "Da Vinci -Majorana" Mola di Bari |
| | QUALI.FOR.MA | |
| | IISS "Da Vinci -Majorana" Mola di Bari | |

| 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 | | | Questionario Placement Post-Diploma ITTL | |
| 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 | | | Verbale Riesame Post Erogazione | |
| Progetti nazionali e comunitari | | | | |
| INDICATORI DI PROCESSO | | | | |
| Rapporto tra numero di studenti che vengono ammessi alla classe successiva e numero di studenti iscritti | | | | |

| | | |
|--|--|---|
|   <small>CERTIFICATO N. 50 100 14484 Rev.004</small> | SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA |  |
| | QUALI.FOR.MA | |
| | IISS "Da Vinci -Majorana" Mola di Bari | |

| 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 |
| PROCEDURE E DOCUMENTI COLLEGATI | | | | |
| 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 | | | | |
| Consapevolezza del SGQ attraverso i questionari ai docenti, alunni e genitori | | | | |
| N° di reclami | | | | |
| riunioni del Gruppo del SGQ | | | | |
| | | | | |

| | | |
|--|--|--|
|   <small>CERTIFICATO N. 50 100 14484 Rev.004</small> | SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA |  <small>Mola di Bari</small> |
| | QUALI.FOR.MA | |
| | IISS "Da Vinci -Majorana" Mola di Bari | |

| 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 | | | |
| INPUT | | | OUTPUT | |

| | | |
|------|--|--|
| | SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA | |
| | QUALI.FOR.MA | |
| | IISS "Da Vinci -Majorana" Mola di Bari | |

| | |
|--|--|
| Destinatari della comunicazione | Tenuta della documentazione |
| Modalità di comunicazione | Pluralità dei canali di comunicazione |
| Canali di comunicazione | Programma annuale formazione |
| | Relazione sui rapporti scuola-famiglia- territorio |
| | |
| INDICATORI DI PROCESSO | |
| Rapporto tra attività di formazione erogate e attività di formazione necessarie | |
| Rapporto tra numero di comunicazione recepite e numero di comunicazioni | |
| N° di interventi effettuati/N° di richiesta interventi relativi alle infrastrutture a seguito di reclamo | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

| | | |
|--|--|--|
|   <small>CERTIFICATO N. 50 100 14484 Rev.004</small> | SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA |  <small>Mola di Bari</small> |
| | QUALI.FOR.MA | |
| | IISS "Da Vinci -Majorana" Mola di Bari | |

| 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 | | | | |
| Rapporto tra iscrizioni anno in corso e iscrizioni anno precedente | | | | |
| Rispetto della tempistica per la redazione e pubblicazione del PTOF | | | | |
| Diffusa applicazione del PTOF ed erogazione del servizio in esso previsto | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

| | | |
|--|--|---|
|   <small>CERTIFICATO N. 50 100 14484 Rev.004</small> | SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA |  |
| | QUALI.FOR.MA | |
| | IISS "Da Vinci -Majorana" Mola di Bari | |

| 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 sostegno delle carenze | | |
| Dispersione | | Corsi attività per le eccellenze | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| INDICATORI DI PROCESSO | | | | |
| Numero LLGG STCW effettivamente seguite nello sviluppo dei programmi | | | | |
| Rapporto tra il programma effettivamente svolto e la programmazione iniziale | | | | |
| N° Riunioni di dipartimento/assi | | | | |
| Corsi di recupero effettivamente svolti | | | | |
| Valutazioni tutor esterno PCTO | | | | |

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 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 da effettuare |
| |

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 |
| Stato di avanzamento della progettazione del docente (piattaforma SIDI) |
| % registri personali compilati in maniera completa e corretta |
| % format somministrazione della prova scritta |
| % utilizzo delle griglie di valutazione |
| % esiti a giugno (sospensioni del giudizio, non ammessi alla classe successiva) |

| | | |
|--|--|--|
| <small>CERTIFICATO N. 50 100 14484 Rev.004</small> | <p style="text-align: center;">SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</p> <p style="text-align: center;">QUALI.FOR.MA</p> <p style="text-align: center;">IISS “Da Vinci –Majorana”</p> <p style="text-align: center;">Mola di Bari</p> | |
|--|--|--|

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 nell'a.s. successivo |
| Rapporto tra il programma effettivamente svolto e la programmazione |
| Esiti prove INVLASI |
| |

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 |
| Rapporto tra il programma effettivamente svolto e la programmazione |
| Rapporto tra numero di reclami presi in carico rispetto al numero di reclami |
| Corretta compilazione della Piattaforma SIDI |
| Indice di conformità del SGQ con diminuzione del 20% delle osservazioni / N.C. |

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività