


Allegato 3 - SCHEDE DI PROCESSO

1. Scheda Processo Sistema di gestione per la qualità”
2. Scheda Processo Contesto – Rischi – Opportunità”
3. Scheda Processo Leadership - Pianificazione”
4. Scheda Processo Supporto”
5. Scheda Processo Requisiti del servizio
6. Scheda Processo Progettazione del servizio
7. Scheda Processo Approvvigionamento
- 7.5. Scheda Processo Gestione informazioni documentate
8. Scheda Processo Erogazione del Servizio”
9. Scheda Processo Valutazione delle prestazioni”
10. Scheda Processo Miglioramento”
11. Scheda Processo Audit interni”
12. Scheda Processo Riesame del sistema
13. Scheda Processo gestione NC, Output NC e reclami

REVISIONI



N° REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE
00	01/09/18	Prima Emissione
01	19/05/2022	Aggiornamento a seguito audit 05/05/2022
02	15/07/2023	Aggiornamento a seguito audit 55/05/2023

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	
	QUALI.FOR.MA	
	IANAS Tortoli sezione associata I.T.T.L	

a seguito di osservazioni dell'auditor

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				
Ore di insegnamento erogate su ore teoriche indicate in quadro indicatori				
Livello di soddisfazione alunni-professori-famiglie				


Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	
	QUALI.FOR.MA	
	IANAS Tortolì sezione associata I.T.T.L	

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				


Abbandoni su totale iscritti
Promossi su iscritti
Alunni frequentanti su alunni iscritti
Passaggi di corso interni (valore assoluto)
Alunni rimandati su totale
Alunni non ammessi classi V su totale
Tempo di impiego post-diploma

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	
	QUALI.FOR.MA	
	IANAS Tortoli sezione associata I.T.T.L	

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				
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				
n° insegnamenti scoperti				
Posti coperti da precari su totali				

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	
	QUALI.FOR.MA	
	IANAS Tortoli sezione associata I.T.T.L	

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		
		Relazione sui rapporti scuola-famiglia- territorio		
INDICATORI DI PROCESSO				
Numero dei corsi di formazione erogati				
numero di riunioni sull'aggiornamento delle ID				

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	
	QUALI.FOR.MA	
	IANAS Tortolì sezione associata I.T.T.L	


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				
aggiornamento del PTOF				
affluenza dei genitori ai colloqui quadrimestrali				

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	
	QUALI.FOR.MA	
	IANAS Tortoli sezione associata I.T.T.L	

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				
riunioni di dipartimento pre-erogazione				
Verifica rispondenza delle programmazioni				
riunioni di dipartimento per modifiche della programmazione				
riunioni di collegio post erogazione				

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	
	QUALI.FOR.MA	
	IANAS Tortoli sezione associata I.T.T.L	

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 Acquisti			
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				
Fornitori valutati positivamente su fornitori totali				
Ordini conformi su ordini emessi				
Numero reclami e segnalazioni				


Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	
	QUALI.FOR.MA	
	IANAS Tortolì sezione associata I.T.T.L	

PROCESSO SUPPORTO - PRO 07.05				
INFORMAZIONI DOCUMENTATE				
ATTIVITÀ				
Pt. Norma	Descrizione	Attività	Doc. di rif.	Responsabile
7.5.2	Creazione e aggiornamento	Identificazione e registrazione delle informazioni documentate	MSGQ sez. 7.5.1 MSGQ sez. 7.5.2	DS RSGQ
7.5.3	Controllo delle Informazioni documentate	Verifica che le informazioni documentate siano idonee e disponibili e protette in maniera adeguata.	MSGQ sez. 7.5.3	DS RSGQ
PROCEDURE E DOCUMENTI COLLEGATI				
ID		Titolo		
PGI 04.02		Informazioni documentate		

INPUT		OUTPUT		
Sistema di gestione		Elenco documenti		
Quadro normativo		Elenco norme		
INDICATORI DI PROCESSO				
numero di riunioni sull'aggiornamento delle ID				

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	
	QUALI.FOR.MA	
	IANAS Tortoli sezione associata I.T.T.L	

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			RNSGQ/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				
Progetti extra curriculari (vela – bagnino - patente nautica)				
Percentuale di completamento dei programmi previsti (raggiungimento competenze)				
Stato di avanzamento dell'erogazione del servizio nella piattaforma SIDI				
numero di ore di PCTO svolte su ore previste.				


Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

PROCESSO SUPPORTO - PRO 09

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	
	QUALI.FOR.MA	
	IANAS Tortoli sezione associata I.T.T.L	


VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI				
ATTIVITÀ				
Pt. Norma	Descrizione	Attività	Doc. di rif.	Responsabile
9.1	1. Monitoraggi, misurazioni, analisi e valutazione	Creare 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		
		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		
RAV		Verbali e documenti del Gruppo di Miglioramento		
INDICATORI DI PROCESSO				
N° degli interventi di recupero erogati su quelli programmati				
risultati delle prove nazionali parallele				
percentuale di promossi su frequentanti				

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	
	QUALI.FOR.MA	
	IANAS Tortolì sezione associata I.T.T.L	

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		
Segnalazioni NC		Gestione NC		
Reclami		Registro NC		
Liti/ricorsi autorità amministrativa		Esito ricorsi		
INDICATORI DI PROCESSO				
Numero reclami e segnalazioni				
Non Conformità				
numero di attività extra-curricolari				

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	
	QUALI.FOR.MA	
	IANAS Tortolì sezione associata I.T.T.L	

PROCESSO SUPPORTO - PRO 11				
AUDIT INTERNI				
ATTIVITÀ				
Pt. Norma	Descrizione	Attività	Doc. di rif.	Responsabile
9.02	Audit interni	Pianificare, stabilire, attuare e mantenere un programma di Audit	MSGQ sez. 9.2	RNSG/RSGQ
9.02	Miglioramento	Pianificazione del miglioramento	MSGQ sez. 9.2 PGI 9.02.1	DIR/DS RNSGQ/RSGQ
ID				
ID		Titolo		
		Esiti monitoraggi		
PGI 09.02.1		Audit interno		
INPUT			OUTPUT	
Pianificazione audit			Piano audit interni	
Rapporto di audit			Rilievi in fase di audit	
INDICATORI DI PROCESSO				
Audit effettivi su audit programmati				
Media rilievi di audit				

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA	
	QUALI.FOR.MA	
	IANAS Tortolì sezione associata I.T.T.L	

PROCESSO SUPPORTO - PRO 12				
RIESAME DEL SISTEMA				
ATTIVITÀ				
Pt. Norma	Descrizione	Attività	Doc. di rif.	Responsabile
9.3	Riesame di direzione	Stesura del riesame della direzione	MSGQ sez. 9.3 MSGQ sez. 9.3.2	RNSG/RSGQ
9.3	Input al riesame di direzione	Valutare le prestazioni e l'efficacia del SGQ	PGI 9.03.01	DIR/DS RNSGQ/RSGQ
9.3	Output riesame di direzione	Indicazioni sulle prestazioni e l'efficacia del SGQ	MSGQ sez. 9.3.3	DIR/DS RNSGQ/RSGQ
ID		Titolo		
PG 09.01e		Riesamw della Direzione		
INPUT		OUTPUT		
Quadro indicatori		Documento di riesame		
INDICATORI DI PROCESSO				
Numero di NC				
Obiettivi raggiunti su obiettivi programmati				

Indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o dello stato delle attività