



## IDENTIFICAZIONE DEI PROCESSI DELL' I.I.S. EINAUDI CREMONA

L'I.I.S. Einaudi ha determinato, a fondamento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, un modello dinamico di 13 Processi interconnessi.

Al **centro del Sistema** si collocano i processi di :

- Pianificazione indirizzi strategici
- Gestione attività didattica
- Sostegno agli studenti
- Gestione progetti/ attività extracurricolari
- Comunicazione

che si caratterizzano come **Processi primari** , in quanto presiedono e coordinano l'insieme delle attività finalizzate alla realizzazione del servizio formativo.

Attorno a questi processi ruotano **Processi di supporto**, indispensabili per assicurare che il servizio offerto risponda alle esigenze richieste per la soddisfazione del cliente, rappresentati da:

- Gestione risorse umane

che ha l'obiettivo di garantire il costante sviluppo professionale delle persone impegnate all' I.I.S. Einaudi e la gestione delle stesse rispetto alle diverse attività

- Gestione dati alunni

che ha l'obiettivo di definire e regolamentare l'utilizzo di tutte le informazioni necessarie riguardanti l'utenza.

- Gestione infrastrutture e tecnologie

- Approvvigionamento

che hanno l'obiettivo di garantire a chi lavora e a chi partecipa alle attività formative di usufruire di strutture, strumenti e ambienti adeguati e confortevoli.

### I **Processi**:

- Gestione della documentazione
- Valutazione delle prestazioni
- Miglioramento
- Sicurezza e privacy

svolgono una **funzione trasversale al Sistema**, definendo l'insieme degli strumenti e dei metodi necessari a gestire, monitorare e a migliorare con continuità l'efficacia e l'efficienza del Sistema nel suo complesso.

### II **CAMPO DI APPLICAZIONE** del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto Einaudi comprende:

"Progettazione ed erogazione dell'attività educativa e didattica relativa agli ordinamenti:

- Professionale:

- Servizi Commerciali, Servizi Socio-Sanitari, Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera – Vecchio ordinamento (DPR 87/2010)
- Servizi Commerciali, Servizi per la sanità e l'assistenza sociale, Enogastronomia e ospitalità alberghiera – Nuovo ordinamento (D. L.vo 61/2017)

- Tecnico - Grafica e Comunicazione, Turismo.

Attività di orientamento in ingresso, riorientamento in itinere, orientamento in uscita verso il mondo del lavoro e universitario "



## PROCESSI PRIMARI

PROCESSI	Procedure	Altri Documenti	Responsabilità	Possibili indicatori di performance
<b>Pianificazione indirizzi strategici</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Progettazione e articolazione dell'offerta formativa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Linee di indirizzo DS</li><li>PTOF</li><li>Politica Qualità</li><li>Mission</li><li>Vision</li><li>Verbale del Riesame del SGQ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>DS</li><li>Commissione Innov. e Sperimentazione</li><li>Collegio Docenti</li><li>Consiglio d'Istituto</li><li>DSGA</li><li>Segreterie</li><li>Interlocutori territorio</li></ul>	
<b>Gestione attività didattica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestione, registrazione e monitoraggio dell'attività didattica</li><li>Gestione della costruzione dell'orario</li><li>Controllo e sicurezza degli studenti nelle attività interne ed esterne all'istituto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>PTOF</li><li>Carta dei Servizi / Regolamento d'Istituto</li><li>Progetti alternanza scuola lavoro</li><li>Schede viaggi d'istruzione/visite didattiche</li><li>Unità Formative interdisciplinari</li><li>Unità di Apprendimento</li><li>Progetto Formativo individuale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Collegio Docenti</li><li>Dipartimenti</li><li>Coordinatori didattici</li><li>Coordinatori di classe</li><li>Docenti</li><li>Docenti di sostegno</li><li>Segreteria didattica</li><li>Ufficio Personale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Iscrizioni studenti</li><li>✓ Assenze studenti</li><li>✓ Ritiri/trasferimenti</li><li>✓ % promossi senza nessun recupero sul tot. iscritti (classi 1<sup>^</sup>, 2<sup>^</sup>,3<sup>^</sup>,4<sup>^</sup>)</li><li>✓ % alunni con almeno un recupero sul tot. iscritti (classi 1<sup>^</sup>, 2<sup>^</sup>,3<sup>^</sup>,4<sup>^</sup>)</li><li>✓ % promossi allo scrutinio differito</li><li>✓ % ammessi (classe 5<sup>^</sup>)</li><li>✓ % diplomati(classe 5<sup>^</sup>)</li><li>✓ Voto medio E.S.</li><li>✓ % iscritti all'Università</li><li>✓ Attività di recupero curricolare ed extracurricolare attuate</li><li>✓ Esiti scrutini differiti</li><li>✓ Convenzioni e progetti formativi di alternanza attivati</li><li>✓ % valutazioni positive esperienze di alternanza scuola lavoro</li><li>✓ % adesione classi e studenti ai</li></ul>



				viaggi d'istruzione e visite didattiche ✓ N° Consigli di classe che hanno sviluppato Unità Formative interdisciplinari
<b>Sostegno agli studenti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestione delle attività di Inclusione di alunni/e con Bisogni Educativi Speciali</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>PTOF</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dirigente Scolastico</li><li>Docenti di sostegno</li><li>Coordinatore docenti sostegno/Funzione strumentale Inclusione</li><li>Coordinatore alunni BES</li><li>Coordinatori di classe</li><li>Consigli di classe</li><li>Personale ATA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ N° P.E.I. formalizzati</li><li>✓ N° P.D.P. formalizzati</li><li>✓ Successo scolastico alunni con disabilità, altri BES, stranieri</li></ul>
<b>Gestione progetti/ attività extracurricolari</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestione progetti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Schede di presentazione progetti /attività</li><li>Scheda di monitoraggio intermedio progetti/attività</li><li>Griglie di valutazione progetti/attività</li><li>Verbali Collegi Docenti e Commissione Innovazione e Sperimentazione</li><li>PTOF</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dirigente Scolastico</li><li>Docenti</li><li>Collegio Docenti</li><li>Consiglio d'Istituto</li><li>Commissione Innovazione e Sperimentazione</li><li>Segreteria Amministrativa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Progetti approvati ed attuati</li><li>✓ % di personale docente partecipante a gruppi di lavoro (inerenti progetti/attività extracurricolari)</li><li>✓ N° Scambi attivati con l'estero</li></ul>
<b>Comunicazione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Comunicazione Scuola-Utenza ( orientamento in entrata / scuola-famiglia/scuola-studenti/ scuola-istituzioni del territorio)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>PTOF</li><li>RAV</li><li>Carta dei Servizi / Regolamento d'Istituto</li><li>Programma per la Trasparenza e Integrità</li><li>Informativa privacy</li><li>Sistema di Gestione Integrato per la protezione dei dati personali</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dirigente Scolastico</li><li>Collaboratori e Fiduciari</li><li>Funzione Strumentale Orientamento</li><li>Coordinatori di classe</li><li>Docenti</li><li>Segreteria</li><li>Genitori</li><li>Studenti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Numero di iscritti</li><li>✓ Numero contatti con le scuole medie</li><li>✓ Numero contatti con le Università</li><li>✓ Partecipazione dei genitori agli Organi collegiali/Riunioni/ Udienze settimanali</li><li>✓ Progetti in rete con altre scuole</li><li>✓ Accordi /convenzioni con istituzioni del territorio</li></ul>



## PROCESSI DI SUPPORTO

PROCESSI	Procedure/Istruzioni Operat.	Altri Documenti	Responsabilità	Possibili indicatori di performance
<b>Gestione risorse umane</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Qualifica, formazione, aggiornamento, inserimento del personale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>RAV</li><li>PTOF</li><li>Carta dei Servizi / Regolamento d'Istituto</li><li>Verbali riunioni Comitato di Valutazione</li><li>Circolari specifiche</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dirigente Scolastico</li><li>NIV</li><li>DSGA</li><li>Ufficio Personale</li><li>Personale docente e ATA</li><li>Consiglio d'Istituto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Corsi di aggiorn./formaz. organizzati dall'Istituto</li><li>✓ % di personale interno partecipante a corsi interni o esterni</li><li>✓ N° docenti neo-immessi in ruolo</li></ul>
<b>Gestione dati alunni</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestione iscrizioni, trasferimenti e ritiri degli studenti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Carta dei Servizi / Regolamento d'Istituto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dirigente Scolastico</li><li>DSGA</li><li>Segreteria didattica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Numero di iscritti</li><li>✓ Ritiri/trasferimenti</li><li>✓ % adesione famiglie al contributo d'Istituto</li></ul>
<b>Gestione infrastrutture e tecnologie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Pulizia e manutenzione</li><li>Criteri per la cura e l'igiene degli ambienti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>PTOF</li><li>Piano attività personale ATA</li><li>Progetto Funzione Strumentale Tecnologia</li><li>RAV</li><li>PdM</li><li>Regolamento per l'utilizzo delle risorse informatiche dell'Istituto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dirigente Scolastico</li><li>DSGA</li><li>Funzione Strumentale Tecnologia</li><li>Personale ATA</li><li>Docenti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ N° reclami/disservizi ricevuti e affrontati</li><li>✓ N° segnalazioni guasti rilevati e risolti</li><li>✓ N° ore settimanali di utilizzo dei laboratori</li></ul>
<b>Approvvigionamento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Processo di approvvigionamento</li><li>Manuale HACCP</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Carta dei Servizi / Regolamento d'Istituto</li><li>Verbali riunioni di Coordinamento didattico</li><li>Schede presentazione progetti</li><li>Richieste di acquisto</li><li>Verbali di collaudo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dirigente Scolastico</li><li>DSGA</li><li>Consiglio d'Istituto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ N° di Non Conformità sui fornitori</li></ul>



## PROCESSI TRASVERSALI

PROCESSI	Procedure	Altri Documenti	Responsabilità	Possibili indicatori di performance
<b>Gestione della documentazione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestione e controllo dei documenti e delle registrazioni della Qualità</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestione protocollo</li><li>Archiviazione e conservazione dei documenti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dirigente Scolastico</li><li>Commissione Qualità</li><li>DSGA</li><li>Collaboratore Vicario</li></ul>	
<b>Valutazione delle prestazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Monitoraggio e misurazione dei processi e del livello di soddisfazione dell'utenza</li><li>Audit interni</li><li>Riesame della Direzione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>RAV</li><li>Politica Qualità</li><li>Verbale del Riesame della Direzione</li><li>Verballi riunione Gruppo Qualità</li><li>Verballi riunioni Nucleo Interno di Valutazione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dirigente Scolastico</li><li>Commissione Qualità</li><li>Nucleo Interno Valut.</li><li>DSGA</li><li>Funzioni strumentali</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Programma annuale audit</li><li>✓ Riunioni di Riesame attuate</li></ul>
<b>Miglioramento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestione Disservizi, Reclami e Non Conformità</li><li>Progetti di miglioramento, azioni correttive e preventive</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>PTOF</li><li>PdM</li><li>RAV</li><li>Tabelle di monitoraggio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dirigente Scolastico</li><li>DSGA</li><li>Nucleo Interno Valutazione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ N° reclami/disservizi/Non conformità ricevuti e risolti</li><li>✓ N° progetti di miglioramento attivati</li><li>✓ N° azioni correttive attivate</li></ul>
<b>Sicurezza e privacy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Controllo e sicurezza degli studenti nelle attività interne ed esterne all'Istituto (N.B. anche alternanza)</li><li>Manuale HACCP</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Documento valutazione rischi (DVR)</li><li>Verballi prove di evacuazione</li><li>Sistema di Gestione Integrato per la protezione dei dati personali</li><li>Politica protezione dati, Informativa privacy, atti di nomina Incaricati trattamento dati, Registro dei trattamenti</li><li>Programma per la Trasparenza e Integrità</li><li>Carta dei Servizi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>DS</li><li>DSGA</li><li>RSPP</li><li>Coordinatori di classe</li><li>Docenti</li><li>Referenti alternanza</li><li>Referente HACCP</li><li>Segreterie</li><li>Personale ausiliario</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ N° prove di evacuazione</li><li>✓ Corsi di formazione per la sicurezza attuati</li></ul>