



## 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 per la Sanità e l'Assistenza Sociale, Enogastronomia e Ospitalità alberghiera (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>▪ <i>Gestione, registrazione e monitoraggio dell'attività didattica</i></li> <li>▪ <i>Gestione della costruzione dell'orario</i></li> <li>▪ <i>Controllo e sicurezza degli studenti nelle attività interne ed esterne all'istituto</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PTOF</li> <li>▪ Carta dei Servizi / Regolamento d'Istituto</li> <li>▪ Progetti PCTO/PW (ex alternanza scuola lavoro)</li> <li>▪ Schede viaggi d'istruzione/visite didattiche</li> <li>▪ Unità di apprendimento disciplinari e multidisciplinari</li> <li>▪ Progetto Formativo Individuale (P.F.I.)</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 PCTO</li> <li>✓ % adesione classi e studenti ai viaggi d'istruzione e visite didattiche</li> </ul>



				✓ 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> <li>▪ PAI</li> <li>▪ PEI</li> <li>▪ PDP</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>▪ Segreterie</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>▪ Organigramma</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 recepiti 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>Verbali riunione Gruppo Qualità</li> <li>Verbali 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 PCTO)</li> <li>Manuale HACCP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento valutazione rischi (DVR)</li> <li>Verbali 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,</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>



		<p>Registro dei trattamenti</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Programma per la Trasparenza e Integrità</li><li>▪ Carta dei Servizi</li></ul>		
--	--	--	--	--