



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
**LICEO GINNASIO STATALE "DANIELE MANIN"**  
 Via Cavallotti, 2 - 26100 Cremona

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ  
 UNI EN ISO 9001  
 CERTIFICATO DA ITALCERT

## MAPPA DEI PROCESSI

### PROCESSI TRASVERSALI

PROCESSI	Procedure/Istruz. Operat. SGQ	Altri Documenti	Responsabilità	Stakeholder	Possibili indicatori di performance
Gestione della documentazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione e controllo dei documenti e delle registrazioni della Qualità P.4.2.01</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Norme UNI EN ISO 9001:2015</li> <li>Esiti delle verifiche ispettive esterne</li> <li>Documentazione protocollata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DS e DSGA</li> <li>RSGQ</li> <li>Commissione Qualità</li> <li>Segreteria</li> </ul>	Docenti Personale ATA	
Valutazione delle prestazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utente P.8.2.01</li> <li>Monitoraggio e misurazione dei processi P.8.2.03</li> <li>Verifiche Ispettive interne P.8.2.02</li> <li>Riesame della Direzione P.5.6.01</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Questionari Customer</li> <li>Registrazione esiti INVALSI</li> <li>RAV</li> <li>Matrice indicatori numerici</li> <li>Verbale del Riesame della Direzione</li> <li>Verbalì riunioni del Gruppo Qualità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DS e DSGA</li> <li>RSGQ</li> <li>NIV</li> <li>Commissione Qualità</li> <li>Docenti somministratori INVALSI</li> </ul>	Docenti Studenti Famiglie Uffici Scolastici MIUR	% grado di soddisfazione dell'utenza
Miglioramento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione delle Non Conformità P. 8.3.01</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P.d.M</li> <li>RAV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>RSGQ</li> <li>Commissione Qualità</li> </ul>	Istituto Utenti attuali e potenziali Uffici Scolastici MIUR	Grado di raggiungimento nel triennio degli Obiettivi di Miglioramento
Garanzia della Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controllo e sicurezza degli studenti P.7.5.08</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbalì prove di evacuazione</li> <li>DVR</li> <li>Piano di evacuazione</li> <li>Progetto formativo individuale ASL</li> <li>Documenti di pianificazione e gestione dell'ASL (procedura in via di definizione)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DS e DSGA</li> <li>RSPP</li> <li>Referenti e Tutor ASL</li> <li>Personale ATA</li> <li>Docenti</li> </ul>	Studenti Personale Enti esterni certificatori per la sicurezza	

## PROCESSI PRIMARI

PROCESSI	Procedure/Istruz. Operat. SGQ	Altri Documenti	Responsabilità	Stakeholder	Possibili indicatori di performance
Pianificazione degli indirizzi strategici (Attività di gestione degli impegni con l'utenza)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione e gestione degli impegni con l'utente P.7.2.01</li> <li>Riesame della Direzione P.5.6.01</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P.T.O.F.</li> <li>Linee di indirizzo del DS</li> <li>Verbale del Riesame SGQ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DS</li> <li>Docenti</li> <li>Consiglio d'Istituto</li> <li>Referenti Progetti e Attività</li> </ul>	P.A. Scuole medie Famiglie Alunni Docenti	
Erogazione attività didattica curricolare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione dell'attività didattica P.7.5.01</li> <li>Preparazione e gestione dei registri P.7.5.06</li> <li>Gestione dell'attività di recupero P.7.5.03</li> <li>Gestione dell'attività in situazioni di BES e diversa abilità P.7.5.04</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P.T.O.F.</li> <li>Documenti di progettazione, monitoraggio e valutazione ASL</li> <li>Certificazioni e documentazioni medico-sanitarie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DS</li> <li>Docenti e Collegio dei Docenti</li> <li>Dipartimenti</li> <li>Docenti Coordinatori</li> <li>FS, Referenti e Tutor ASL</li> <li>Responsabile Gestione Registro elettronico</li> <li>Referenti e tutor BES</li> </ul>	Alunni Famiglie Docenti Società trasporti Enti in convenzione ASL P.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>% PLD corretti e puntuali</li> <li>% programmi svolti puntualmente consegnati e puntuali</li> <li>% relazioni finali corrette e puntuali</li> <li>% studenti con punteggio massimo all'Esame di Stato</li> <li>% studenti promossi da 8/10 in su</li> <li>% studenti promossi senza debito</li> <li>N° corsi di recupero attivati durante l'anno</li> <li>N° corsi di recupero attivati durante l'estate.</li> </ul>
Erogazione dell'attività di ampliamento dell'offerta formativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione dei progetti P.7.3.01</li> <li>Gestione dei progetti finanziati I.O. 02</li> <li>Gestione viaggi d'istruzione e stages P.7.5.07</li> <li>Valutazione e gestione dei fornitori P.7.4.02</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P.T.O.F.</li> <li>Monitoraggi delle attività (nei verbali del Collegio Docenti)</li> <li>Schede viaggi/stages</li> <li>Relazioni finali dei viaggi d'istruzione</li> <li>Schede di presentazione dei progetti</li> <li>Relazioni finali dei progetti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DS e Collaboratori preposti</li> <li>Referente PTOF</li> <li>Referenti Progetti, Attività, Viaggi e stages</li> </ul>	Alunni Famiglie Docenti Personale ATA Fornitori esterni di servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>N° attività di ampliamento attivate</li> <li>% di successo/gradimento delle attività del PTOF</li> </ul>

## PROCESSI DI SUPPORTO

PROCESSI	Procedure/Istruz. Operat. SGQ	Altri Documenti	Responsabilità	Stakeholder	Possibili indicatori di performance
Gestione del personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inserimento del nuovo personale P.6.2.02</li> <li>Qualifica, formazione e aggiornamento del personale P.6.2.01</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Piano triennale della formazione (PTOF)</li> <li>Verbali riunioni Comitato di Valutazione</li> <li>Monitoraggio della formazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DS e DSGA</li> <li>RSGQ</li> <li>NIV</li> <li>Comitato di valutazione</li> <li>Tutor</li> </ul>	Personale Alunni	<ul style="list-style-type: none"> <li>N° Corsi di aggiornamento attivati dall'Istituto</li> <li>% di docenti partecipanti a corsi di aggiornamento</li> </ul>
Gestione degli alunni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controllo e sicurezza degli studenti P.7.5.08</li> <li>Gestione iscrizioni, trasferimenti e ritiri P.7.50.5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regolamento (PTOF)</li> <li>Piano di evacuazione</li> <li>Verbali prove di evacuazione</li> <li>DVR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DS e Collaboratori</li> <li>DSGA</li> <li>RSPP</li> <li>Docenti</li> <li>Segreteria didattica</li> <li>Responsabile gestione Registro elettronico</li> </ul>	Alunni Famiglie Enti ASL	<ul style="list-style-type: none"> <li>N° di nuovi iscritti, trasferimenti e ritiri</li> </ul>
Gestione delle infrastrutture	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valutazione e gestione dei fornitori P.7.4.02</li> <li>Gestione degli acquisti P.7.4.01</li> <li>Pulizia e manutenzione P.6.3.01</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PTOF</li> <li>Regolamento uso aule speciali e strumenti digitali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DS e DSGA</li> <li>Personale ATA</li> <li>Personale tecnico</li> <li>Docenti</li> <li>Coordinatori di Dipartimento</li> <li>Consiglio d'Istituto</li> </ul>	Tecnici Fornitori Amm. Prov. Studenti Docenti Pers. ATA	
Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicazione P.7.2.02</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PTOF</li> <li>RAV</li> <li>P.d.M.</li> <li>Sito dell'Istituto</li> <li>Vademecum digitale</li> <li>Registro Elettronico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DS e Staff di Presidenza</li> <li>Segreteria</li> <li>Responsabile Gestione Registro elettronico e Sito</li> <li>Responsabile Orientamento Post Diploma</li> <li>Docenti Coordinatori di Classe</li> <li>Rappresentanti genitori e studenti negli Organi Collegiali</li> </ul>	Docenti Studenti Personale ATA Famiglie Enti ASL Univ. Locali Local media P.A. Enti locali	