



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE STATALE  
"James Clerk MAXWELL"

via Don G. Calabria, 2 - 20132 Milano tel. 02282.5958/6328 Fax 022841996 - [www.maxwell.mi.it](http://www.maxwell.mi.it)

SEZIONE ASSOCIATA I. P. S. I. A. "Luigi SETTEMBRINI"

via G. Deledda, 11 - 20127 Milano tel. 022614.3954/5080 Fax 022871730 - [www.settembrini.mi.it](http://www.settembrini.mi.it)

C. F. 80124170152

## Verbale del Riesame della Direzione

19 SETTEMBRE 2007

In data odierna viene tenuto il Riesame della Direzione, **Riesame Sistema Qualità**.

Presenti a questo riesame sono:

Giuseppe Sammartino, Dirigente Scolastico;

Cinzia Trulli, DSGA;

Paolo Primo Migliavacca, Responsabile Sistema gestione per la Qualità;

Paola Cappelli, Vicario;

Giovanni Occhipinti, responsabile sede associata;

Dario Consiglio, componente gruppo qualità;

Fabio Mancini, componente gruppo qualità;

Piero Sarpa, componente gruppo qualità;

Anita Talarico, coordinatore amministrativo sede principale;

Lorenzo Torta, componente gruppo qualità.

Gli elementi in ingresso per il Riesame della Direzione sono:

- Risultati delle verifiche ispettive interne e di parte terza
- Le informazioni di ritorno da parte dell'utente
- Le prestazioni dei processi e la conformità dei servizi
- Lo stato delle azioni correttive e preventive
- Le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla direzione
- Le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità
- Le raccomandazioni per il miglioramento

Gli elementi in uscita dal Riesame sono:

- Decisioni e azioni relative al miglioramento e all'efficacia del sistema di gestione della qualità e dei suoi processi
- Decisioni e azioni relative al miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti dell'utente
- Decisioni e azioni relative ai bisogni delle risorse

### ELEMENTI IN INGRESSO

#### Risultati delle verifiche ispettive

Verifiche ispettive interne

Le verifiche ispettive interne hanno riguardato fino ad oggi alcuni processi descritti dalle seguenti procedure:



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE STATALE  
"James Clerk MAXWELL"**

*via Don G. Calabria, 2 - 20132 Milano tel. 02282.5958/6328 Fax 022841996 - [www.maxwell.mi.it](http://www.maxwell.mi.it)*

SEZIONE ASSOCIATA **I. P. S. I. A. "Luigi SETTEMBRINI"**

*via G. Deledda, 11 - 20127 Milano tel. 022614.3954/5080 Fax 022871730 - [www.settembrini.mi.it](http://www.settembrini.mi.it)*

*C. F. 80124170152*

PQ 013 – Formazione classi  
PQ014 – Adozioni libri di testo  
PQ015 – Definizione Orario  
PQ011 – Programmazione didattica  
PQ 042 – Gestione del servizio di portineria e bidelleria  
PQ 010 – Marketing e orientamento  
PQ 044 – Gestione servizio biblioteca  
PQ041 – Approvvigionamento  
PQ 002 – 003 – 004 - Processi di assicurazione qualità  
PQ 020 – Uscite scolastiche  
PQ 021 – Gestione attrezzature e spazi  
PQ 019 – Gestione attività extracurricolari  
PQ 012 – Definizione POF  
PQ 018 – Comunicazione valutazione collegiale  
PQ 005 – Customer satisfaction  
PQ 040 – Gestione del personale  
PQ006 – Gestione sicurezza sul lavoro  
PQ045 – Dispositivi di misurazione e statistiche  
PQ 001 – Gestione documentazione e modulistica

Il risultato delle singole verifiche ispettive è contenuto nell'apposito raccoglitore, con l'indicazione delle NC, AC e AP scaturite dalle verifiche ispettive.

Alcuni spunti di miglioramento derivanti dall'attività ispettiva interna e dall'ispezione dell'ente certificatore hanno suggerito di rivedere alcune procedure: PQ002-011-012-018-020-021.

#### Verifiche ispettive dell'ente certificatore

Nei giorni 16, 17 e 18 Maggio gli ispettori incaricati dall'ente certificatore, hanno eseguito una verifica ispettiva sul sistema di gestione della qualità dell'istituto, esprimendo parere favorevole e mettendo alla luce alcuni spunti per un miglioramento del sistema di gestione, formalizzando quattro non conformità non gravi. In allegato al presente documento si riporta il verbale dell'esito della verifica ispettiva, le non conformità riscontrate e le decisioni dell'organizzazione in merito, che sono state inviate anche all'ente certificatore.

#### Informazioni di ritorno dall'utente

Nel corso dell'anno scolastico sono stati somministrati diversi questionari di soddisfazione agli utenti interni della scuola, in occasione dello svolgimento di attività connesse a progetti extracurricolari.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE STATALE  
"James Clerk MAXWELL"

via Don G. Calabria, 2 - 20132 Milano tel. 02282.5958/6328 Fax 022841996 - [www.maxwell.mi.it](http://www.maxwell.mi.it)

SEZIONE ASSOCIATA I. P. S. I. A. "Luigi SETTEMBRINI"

via G. Deledda, 11 - 20127 Milano tel. 022614.3954/5080 Fax 022871730 - [www.settembrini.mi.it](http://www.settembrini.mi.it)

C. F. 80124170152

Il livello medio di soddisfazione appare soddisfacente. Inoltre sono stati resi disponibili sul sito della scuola due questionari rivolti agli studenti e ai genitori.

Nell'arco del presente anno scolastico è stato presentato un reclamo da parte degli studenti e dei docenti della classe 3CR a causa della cattiva acustica dell'aula (NC 36 e 40 del 27-10-06 e del 02-04-07).

### Prestazione dei processi e conformità dei servizi

Per verificare le prestazioni dei processi e determinarne la conformità, nel corso dei precedenti Riesami della Direzione, e delle verifiche ispettive interne, erano stati individuati indicatori, puntualmente rilevati alla fine di ogni anno scolastico. A questi ne sono stati aggiunti nell'ultimo anno scolastico dei nuovi (e uno eliminato, il Nr. 010, mentre il Nr. 018 è diventato Nr. 025), per i quali, tuttavia, non sono state fissate le soglie minime d'allarme, compito che ci si prefigge nel presente Riesame.

Nella seguente tabella abbiamo i dati rilevati al 31-08-07 e quindi possiamo constatare il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati, in rapporto alle soglie minime d'allarme, per tutti gli indicatori esclusi i più recenti; l'ultima colonna riporta le nuove soglie minime d'allarme fissate nel presente Riesame.

CODICE	INDICATORI	DATI AL 31/08/2007	SOGLIA MINIMA ALLARME	OBIETTIVO RAGGIUNTO: SI/NO	Nuove soglie d'allarme 2007/08
001	Nuovi iscritti	124 AERONAUTICO	+0%	SI	
		33 ITIS			
		17 LICEO TECNICO			
		33 LIC. SCIENT. TECNOL.			
		40 PROF. MECCANICO			
		41 PROF. ELETTRICO			
		288 TOTALE (+0,06%)			
002	Nr. alunni riorientati / nr. totale alunni "usciti"	74% Sede Centrale	70%	SI	
		90% Sede Associata		SI	
003	Nr. alunni iscritti / nr. totale contatti	70,5% Sede Centrale	70%	SI	
		72% Sede Associata		SI	
004	Nr. Docenti che hanno presentato nei termini la programmazione	95% Sede Centrale	90%	SI	
		97% Sede Associata		SI	
005	Nr progetti approvati / nr. totale progetti predisposti	100% Sede Centrale	80%	SI	
		100% Sede Associata		SI	
006	Nr. progetti avviati / nr. totale progetti approvati	96% Sede Centrale	90%	SI	
		100% Sede Associata		SI	
007	Nr. Progetti conclusi / nr. totale progetti avviati	100% Sede Centrale	90%	SI	
		100% Sede Associata		SI	
008	Nr. Progetti approvati anche da Ente Esterno	5/47 (10,5%)	10%	SI	
009	Nr allievi o utenti effettivi nei Progetti/ nr. allievi o utenti previsti	93%	70%	SI	



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE STATALE  
"James Clerk MAXWELL"**

via Don G. Calabria, 2 - 20132 Milano tel. 02282.5958/6328 Fax 022841996 - [www.maxwell.mi.it](http://www.maxwell.mi.it)

**SEZIONE ASSOCIATA I. P. S. I. A. "Luigi SETTEMBRINI"**

via G. Deledda, 11 - 20127 Milano tel. 022614.3954/5080 Fax 022871730 - [www.settembrini.mi.it](http://www.settembrini.mi.it)

C. F. 80124170152

CODICE	INDICATORI	DATI AL 31/08/2007	SOGLIA MINIMA ALLARME	OBIETTIVO RAGGIUNTO: SI/NO	Nuove soglie d'allarme 2007/08
011	Progetti: Budget effettivamente speso (per i docenti interni) / budget previsto (1)	73665,48 / 103639,60 = 71 %	75%	NO	
012	Livello di soddisfazione allievi o utenti (da questionari di soddisfazione specifici per i vari Progetti)	3,21	Per ogni OSC ≥ 3	SI	
013	TUTTE le classi definite nel dettaglio entro l^ settimana di Settembre	Sede Centrale		SI	
		Sede Associata		SI	
014	Entrata in vigore orario completo entro 3^ settimana dell'anno scolastico	Sede Centrale		SI	
		Sede Associata		SI	
015	Budget impegnato / budget previsto articolato in:				
	beni di investimento	49096,25/52442,32=94%	75%	SI	
	beni di consumo (ufficio e laboratori) (2)	51550,71/101645,67=50%		NO	
016	Nr. infortuni ad alunni, docenti e personale non docente nell'anno scolastico	17 (-38%) Sede Centrale	-5% rispetto anno precedente	SI	
		7 (-12%) Sede Associata		SI	
017	Quantità danni (espressa in Euro) riportati dalle strutture ed attrezzature scolastiche nell'anno (3)	€1508 (+23 %) Sede Centrale	Aumento massimo del 3,5%, salvo variazione del numero totale di iscritti	NO	Aumento massimo del 15%, salvo variazione del numero totale di iscritti
		€1356 (+45 %) Sede Associata		NO	
019	Consulenza didattica (e studio assistito): ore erogate / ore previste	47,5 %	Non inferiore a 40%	SI	
020	Ore di formazione previste NON erogate	2,7 % Sede Centrale	Non superiore al 5% delle ore previste	SI	
		2,9 % Sede Associata		SI	
021	Livello di soddisfazione utenti del servizio (da questionari di rilevazione generali)	3,3	OSC ≥ 3	SI	



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE STATALE  
"James Clerk MAXWELL"**

via Don G. Calabria, 2 - 20132 Milano tel. 02282.5958/6328 Fax 022841996 - [www.maxwell.mi.it](http://www.maxwell.mi.it)

SEZIONE ASSOCIATA I. P. S. I. A. "Luigi SETTEMBRINI"

via G. Deledda, 11 - 20127 Milano tel. 022614.3954/5080 Fax 022871730 - [www.settembrini.mi.it](http://www.settembrini.mi.it)

C. F. 80124170152

CODICE	INDICATORI	DATI AL 31/08/2007	SOGLIA MINIMA ALLARME	OBIETTIVO RAGGIUNTO: SI/NO	Nuove soglie d'allarme 2007/08
022	Valutazione stagisti da parte delle aziende	3,5	≥3	SI	
023	Nr. Classi partecipanti alle uscite scolastiche	80% Sede Centrale		SI	≥50%
		53% Sede Associata		SI	
024	Nr. classi partecipanti ai viaggi di istruzione <sup>(4)</sup>	22% Sede Centrale		SI	≥10%
		12% Sede Associata		SI	
025	Livello successo scolastico: nr. promossi / nr. iscritti in tutte le classi	75,2 % AERONAUTICO	75%	SI	75%
		72 % ITIS		NO	70%
		71 % LICEO TECNICO		NO	70%
		89 % LICEO SCIENTIF. TECN.		SI	85%
		72 % PROFESS. MECCANICO		NO	70%
		75 % PROFESS. ELETTRICO		SI	70%
026	N° promossi con debito / n° di promossi	64 % Sede Centrale			65 %
		77 % Sede Associata			80 %
027	N° debiti recuperati / n° debiti assegnati	<i>Non disponibile a.s. 06-07</i>			
028	Indagine sugli ex studenti (a partire dai diplomati del 2001): N° studenti contattati / n° studenti diplomati	62%			80%
029	Successo occupazionale: N° ex-studenti occupati <sup>(5)</sup> / n° studenti contattati	98%			85%
030	Livello di partecipazione agli incontri culturali con esperti esterni: N° classi coinvolte / n° totale di classi	66% Sede Centrale			35%
		100% Sede Associata			
031	Livello di coinvolgimento nelle proposte ambientali e di educazione alla salute: N° classi coinvolte / n° totale di classi <sup>(6)</sup>	73% Sede Centrale			20%
		23% Sede Associata			



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE STATALE  
"James Clerk MAXWELL"

via Don G. Calabria, 2 - 20132 Milano tel. 02282.5958/6328 Fax 022841996 - [www.maxwell.mi.it](http://www.maxwell.mi.it)

SEZIONE ASSOCIATA I. P. S. I. A. "Luigi SETTEMBRINI"

via G. Deledda, 11 - 20127 Milano tel. 022614.3954/5080 Fax 022871730 - [www.settembrini.mi.it](http://www.settembrini.mi.it)

C. F. 80124170152

CODICE	INDICATORI	DATI AL 31/08/2007	SOGLIA MINIMA ALLARME	OBIETTIVO RAGGIUNTO: SI/NO	Nuove soglie d'allarme 2007/08
032	Livello di partecipazione agli scambi culturali: N° classi coinvolte	30% Sede Centrale 23% Sede Associata			20%

(1) il dato cambia e diventa 75 % se si esclude il progetto Consulenza didattica -Studio assistito del quale si punterebbe ad una maggiore realizzazione rispetto alle ore previste

(2) si è risparmiato sui beni di consumo in funzione del trasferimento nella nuova sede della sezione associata

(3) gran parte dell'aumento dei danni nella sede associata è dovuto alla classe prima sperimentale nata nell'a.s. 06-07 dalla collaborazione con il CFP Piamarta; anche il miglior monitoraggio dei danni nelle due sedi presumibilmente ha fatto salire il dato rispetto agli anni precedenti; l'aumento della soglia minima d'allarme viene deciso anche a causa dell'aumento dei prezzi.

(4) a cui sono da aggiungere 47 studenti che hanno partecipato alla settimana bianca

(5) compresi gli ex-studenti che continuano gli studi

(6) a cui sono da aggiungere 67 studenti (31 Sede centrale e 36 Sede associata) che hanno partecipato al Corso di Primo Soccorso

#### Stato delle azioni correttive e preventive

Delle azioni correttive e preventive predisposte, sono rimaste aperte:

- NC 20 bis del 12/04/05 relativa alla gestione chiavi al Settembrini;
- NC 31 del 21/04/06 relativa alla biblioteca;
- NC 34 del 28/06/06 e A.P.42 del 4/7/07 relative all'archiviazione del tagliando della Lettera alle famiglie Mod.280;
- NC 36 del 27/10/06 e NC 40 relative all'acustica dell'aula nuova;
- A.P. 38 del 13/3/07 relativa alle firme sui moduli delle uscite scolastiche;
- A.P. 39 del 3/4/07 relativa al MOD.336 Segnalazione Collaboratori scolastici;
- A.C. 41 del 25/6/07 relativa alla customer satisfaction dei Progetti;
- A.C. 43 del 4/7/07 relativa alla compilazione della modulistica dei Progetti;
- N.C. 45 del 12/7/07 relativa alle prove di evacuazione;
- N.C. 46 del 12/7/07 relativa ai corsi di aggiornamento.

Le azioni correttive verranno eseguite secondo quanto stabilito nella relativa gestione delle non conformità e la loro efficacia verrà conseguentemente verificata.

#### Azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla direzione

A seguito del precedente riesame della direzione sono state svolte le seguenti azioni:

- Inserimento nel Riesame del Sistema da parte della Direzione di:
  - Elenco aggiornato e disaggregato di dati in ingresso per alcuni degli indicatori secondo il corso di studi e/o la sede interessati.
  - Elenco aggiornato degli obiettivi
  - Indicazione dei responsabili funzionali e attività previste per il raggiungimento degli obiettivi proposti
  - Descrizione delle decisioni strategiche in tema di bisogni e acquisizione di risorse



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE STATALE  
"James Clerk MAXWELL"**

*via Don G. Calabria, 2 - 20132 Milano tel. 02282.5958/6328 Fax 022841996 - [www.maxwell.mi.it](http://www.maxwell.mi.it)*

**SEZIONE ASSOCIATA I. P. S. I. A. "Luigi SETTEMBRINI"**

*via G. Deledda, 11 - 20127 Milano tel. 022614.3954/5080 Fax 022871730 - [www.settembrini.mi.it](http://www.settembrini.mi.it)*

*C. F. 80124170152*

- inserimento nella documentazione tra le specifiche di origine esterna del decreto LLPP 18/12/1975 relativo ai requisiti sull'edilizia scolastica e alle condizioni microclimatiche da monitorare e mantenere (a cura del referente Qualità e del docente referente per la Sicurezza);
- nel corso della revisione del Manuale della Qualità, dopo tre anni dalla certificazione, l'approfondimento degli aspetti riguardanti la norma ISO 9000:2000 Fondamenti e Terminologia, in particolar modo a partire dal tema dei requisiti e delle caratteristiche del servizio e dal percorso di sviluppo del SGO;
- la revisione della PQ011 Programmazione didattica, per quanto concerne l'esplicitazione degli elementi in ingresso della programmazione ed anche i momenti di verifica della stessa; inoltre l'effettuazione di una indagine sugli esiti lavorativi e scolastici post qualifica e diploma degli ex allievi, che unitamente alle valutazioni sugli stage possa dare informazioni per la validazione della programmazione;
- per migliorare la progettazione dei viaggi di istruzione la strutturazione dei Verbali dei Consigli di classe in modo che siano evidenziati gli obiettivi didattici e l'attività delle singole materie per la preparazione, la conduzione e la rielaborazione successiva dell'esperienza;
- per quanto riguarda l'orario scolastico, la tenuta sotto controllo degli scostamenti tra i desiderata espressi dai docenti e la reale implementazione dell'orario scolastico, sia in fase provvisoria che definitiva;
- riguardo alle regole per la gestione delle comunicazioni interne, la predisposizione di Linee guida da parte della Direzione;
- Il completamento della ricognizione inventariale per le attrezzature;
- la revisione della PQ014 per quanto riguarda il modulo di adozione dei libri di testo che per semplicità e chiarezza è diventato unico;
- la revisione della PQ018 per quanto riguarda l'archiviazione del tagliando firmato del MOD.280 Lettera alla famiglia;
- un ulteriore ritocco per perfezionare gli Indicatori (Mod. 450 della PQ045) e la determinazione delle soglie minime d'allarme per ciascuno di essi;
- la restituzione sugli esiti degli stage estivi, da parte delle figure strumentali operanti nei due plessi, al fine di riprogettare il servizio per il nuovo anno scolastico;
- indagine di customer satisfaction on line per gli allievi e per le famiglie relativamente al servizio offerto;
- ulteriore miglioramento dei metodi con cui si custodiscono i dati personali sensibili in base alla nuova normativa sulla Privacy;
- sulla base dei risultati della customer satisfaction, pur in previsione di una diminuzione di fondi a disposizione, la continuità data al maggior numero di iniziative proposte dai docenti nell'ambito del POF e approvate in Collegio Docenti;
- la prosecuzione, visto l'aumento di utenti provenienti da paesi stranieri, delle azioni, ruotanti intorno alla figura del docente distaccato, necessarie all'integrazione e al supporto degli utenti con difficoltà di inserimento dovuto alla lingua;
- per quanto riguarda il recupero, la prosecuzione del Progetto Consulenza didattica - Studio assistito che ha sostituito in buona parte i tradizionali IDEI;
- Per quanto riguarda la situazione della sede associata, in attesa della definizione delle procedure amministrative con il Comune di Milano (opposizione da parte della Provincia di Milano all'ordinanza di



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE STATALE  
"James Clerk MAXWELL"**

via Don G. Calabria, 2 - 20132 Milano tel. 02282.5958/6328 Fax 022841996 - [www.maxwell.mi.it](http://www.maxwell.mi.it)

**SEZIONE ASSOCIATA I. P. S. I. A. "Luigi SETTEMBRINI"**

via G. Deledda, 11 - 20127 Milano tel. 022614.3954/5080 Fax 022871730 - [www.settembrini.mi.it](http://www.settembrini.mi.it)

C. F. 80124170152

sgombero presso il Tar della Lombardia), il costante monitoraggio sull'evoluzione della situazione. In particolare la Direzione ha verificato costantemente l'andamento delle attività di ristrutturazione dell'edificio in via Narni in rapporto con la Provincia, al fine di evitare ulteriori disagi all'avvio dell'anno scolastico 2007-2008. Per l'anno 2006-2007 la Direzione ha mantenuto un costante contatto con gli enti locali per individuare e applicare soluzioni per garantire il regolare svolgimento dell'attività didattica. Per quanto riguarda l'adeguatezza degli spazi al Maxwell si è proceduto all'individuazione degli spazi interni da ristrutturare e all'apertura del cantiere, che ha permesso di recuperare ad uso aule un laboratorio ormai obsoleto: in questo modo gli spazi a disposizione della didattica sono cresciuti di tre unità;

### **Modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità**

La situazione della Sede associata non si è ancora risolta. Attualmente i lavori nella nuova sede di via Narni sono appena incominciati, in ritardo sui tempi previsti.

In tali condizioni appare difficile che il trasferimento dell'IPSIA Settembrini possa avvenire nel periodo delle vacanze natalizie del presente anno scolastico come convenuto dai funzionari del Comune e della Provincia. Sarà comunque impegno della Direzione monitorare costantemente la situazione facendo pressione sull'Assessorato della Provincia perché i lavori nella nuova sede abbiano inizio e si svolgano entro tempi ragionevoli.

### **Raccomandazioni per il miglioramento**

Dalla verifica ispettiva dell'ente certificatore sono emerse le seguenti raccomandazioni per il miglioramento che vengono riportate qui integralmente:

Osservazioni. Si segnala che è opportuno intervenire sui seguenti punti:

1. Rapporti con l'esterno. Tenere mappati, facendone un periodico bilancio,:
  - a. le partnership mantenute attive dal Maxwell che arricchiscono l'efficacia e l'adeguatezza dei servizi offerti agli studenti.
  - b. Il livello di esperienze didattiche pratiche che, nelle attività laboratoriali dei diversi profili, il Maxwell può offrire rispetto a quelli significativi del contesto esterno (es motori a carburatore, rispetto a quelli a iniezione), anche per dare indirizzi per la scelta e definizione delle esperienze di stage e/o nella definizione della terza area (dove esistente).
2. lavoro di partnership con le famiglie. Patto formativo. Contesto extrascolastico degli allievi. Consigli di base. Tenuto conto delle derive educative segnalate e della maggiore eterogeneità dei contesti familiari, possono essere resi più espliciti i consigli di base che la formazione e l'esperienza dei docenti e del personale non docente hanno da offrire per rendere maggiormente consapevoli le famiglie dei comportamenti che supportano l'azione formativa della scuola e di quelli che la ostacolano, e per dare alle famiglie stesse un supporto nelle proprie scelte educative, supporto ulteriore e preventivo rispetto a quanto fatto nei singoli colloqui.
3. Responsabilità. Non è chiara la responsabilità di verificare la completezza della valutazione (fatta in momenti diversi) del grado di raggiungimento di quanto dichiarato nel POF (es quanto non rientra in progetti o obiettivi specifici), in modo da estendere l'applicazione del modello ciclico PDCA (pianificare, agire, valutare, calibrare)



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE STATALE  
"James Clerk MAXWELL"**

*via Don G. Calabria, 2 - 20132 Milano tel. 02282.5958/6328 Fax 022841996 - [www.maxwell.mi.it](http://www.maxwell.mi.it)*

SEZIONE ASSOCIATA **I. P. S. I. A. "Luigi SETTEMBRINI"**

*via G. Deledda, 11 - 20127 Milano tel. 022614.3954/5080 Fax 022871730 - [www.settembrini.mi.it](http://www.settembrini.mi.it)*

C. F. 80124170152

4. mappatura dei processi: rivalutare periodicamente la propria mappa dei processi presente nel Manuale della Qualità ed eventualmente mettere a fuoco elementi di ingresso e di uscita di alcuni flussi di attività. Esempi emersi:
  - a. aggiornamento periodico dei profili professionali in uscita e dei relativi saperi minimi e competenze
  - b. percorso di accoglienza e inserimento nel Maxwell dei nuovi docenti
  - c. sviluppo del senso di appartenza negli allievi e nel personale
5. valutare l'utilizzo dei campioni di esperienze didattiche ed educative come metodo per aiutare la sintonizzazione sul livello di significatività delle esperienze e della relativa documentazione, accrescere il sapere derivante dalla pratica didattica e dalla sua sistematizzazione, iniziare percorsi di riconoscimenti interni delle migliori prassi
6. Aggiornamento del personale. Riconsiderare come il SGO sostiene il personale nel valutare la necessità di aggiornamento riguardo nuove competenze che via via si rendono necessarie (es. saper insegnare a studiare, saper sostenere l'apprendimento cooperativo)
7. riflettere e mettere a fuoco la propria capacità di trasformare in specifiche bisogni ed aspettative degli allievi e delle altre parti interessate.

Segnalazioni. Si segnala che è possibile:

1. Utilizzare per autovalutazione gli otto principi sottesi alla famiglia ISO 9000 (orientamento all'allievo, leadership, coinvolgimento del personale, approccio basato su dati di fatto, miglioramento continuo, approccio per processi, approccio sistemico alla gestione, rapporti di reciproco vantaggio con i fornitori)
2. per mantenere aggiornato e migliorare il proprio SGO si suggerisce di confrontarsi con il percorso che parte dal determinare esigenze aspettative degli allievi e delle altre parti interessate (cfr Iso 9000, 2.3)
3. registrare la metodologia seguita che accompagna le singole campagne di rilevazione della percezione degli allievi e delle altre parti interessate ( es. scopi, metodi, destinatari dei risultati, meccanismi di autoselezione dei rispondenti, verifiche su linguaggio e univocità delle risposte, rischi nell'utilizzo, livelli di segmentazione dei risultati...), in modo da poter contestualizzare le informazioni che ne derivano, patrimonializzare l'esperienza, pianificare nel tempo le indagini stesse

## **ELEMENTI IN USCITA**

### **Decisioni e azioni relative al miglioramento e all'efficacia del sistema di gestione della qualità e dei suoi processi**

In risposta alla prima delle quattro non conformità rilevate in sede di verifica ispettiva dall'ente certificatore, concernente il monitoraggio del grado di raggiungimento dei requisiti del servizio, si dispone quanto segue:

- nelle verifiche ispettive interne dare maggiore evidenza al grado di conformità del servizio erogato rispetto ai relativi requisiti di risultato in modo da tenere monitorati gli ineliminabili scostamenti;



## ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE STATALE

*"James Clerk MAXWELL"*

via Don G. Calabria, 2 - 20132 Milano tel. 02282.5958/6328 Fax 022841996 - [www.maxwell.mi.it](http://www.maxwell.mi.it)

SEZIONE ASSOCIATA I. P. S. I. A. *"Luigi SETTEMBRINI"*

via G. Deledda, 11 - 20127 Milano tel. 022614.3954/5080 Fax 022871730 - [www.settembrini.mi.it](http://www.settembrini.mi.it)

C. F. 80124170152

- i responsabili dell'orario scolastico terranno registrazione degli inevitabili scostamenti dell'orario delle classi dai requisiti che questo deve avere relativamente alle esigenze didattiche.

In risposta alla seconda delle quattro non conformità rilevate in sede di verifica ispettiva dall'ente certificatore, concernente l'analisi delle cause, il trattamento e le azioni correttive del servizio non conforme, si dispone quanto segue:

- per quanto riguarda il caso specifico dei viaggi di istruzione, dopo aver analizzato il problema in una verifica ispettiva interna ad hoc e in sede del presente Riesame, si considera requisito implicito degli utenti del Maxwell e delle loro famiglie avere la possibilità di partecipare a viaggi d'istruzione nel corso dell'anno scolastico. Per rispondere a questo requisito, la Direzione propone di offrire ad ogni classe, in funzione della specializzazione e dell'anno di corso, una scelta fra diverse mete per il viaggio e di misurare l'adeguatezza dell'offerta proposta attraverso un'indagine ad hoc. L'attenzione della Direzione si focalizza, in questo caso, sull'adeguatezza dell'offerta proposta agli utenti in fase di determinazione delle mete per i viaggi, poiché la scelta di partecipare al viaggio è influenzata anche da elementi non controllabili dalla scuola, come ad esempio la disponibilità di reddito delle famiglie e la percezione della sicurezza. Successivamente alla scelta della meta, la Direzione focalizzerà l'attenzione sul processo di erogazione del viaggio d'istruzione, misurando la conformità del servizio e l'affidabilità del fornitore presso cui è stato acquistato. Per tenere meglio sotto controllo questi processi, si è deciso di distinguere negli Indicatori tra uscite didattiche e viaggi fissando per entrambi la soglia minima d'allarme.

- per quanto riguarda la distinzione metodologica fra trattamento della non conformità ed azione correttiva si è proceduto ad una revisione della PO 002 e del Mod. 120 Gestione non conformità.

In risposta alla quarta delle quattro non conformità rilevate in sede di verifica ispettiva dall'ente certificatore, concernente la documentazione, si dispone quanto segue:

- l'inserimento nell'elenco dei documenti del Sistema Qualità di: a) Consigli per gli studenti delle prime sul metodo di studio; b) Indicazioni per gli obiettivi trasversali da definire dai Consigli di classe in sede di programmazione; c) i moduli 281-282-283 relativi alla promozione con debiti formativi, al loro recupero ed alla comunicazione alle famiglie in merito.

In risposta alle Osservazioni-Segnalazioni (Raccomandazioni per il miglioramento) sempre dell'ente certificatore, la Direzione dispone quanto segue:

- una mappatura ed un bilancio periodico delle partnership dell'istituto (vedi Allegato 1 al presente Verbale del Riesame del Sistema);

- inserimento di nuovi indicatori nel Mod. 450 Indicatori e Statistiche per arrivare ad una valutazione più ampia, in sede di Riesame del Sistema Qualità, del grado di raggiungimento di quanto dichiarato nel POF;

- la predisposizione da parte della Direzione di un kit informatico con i documenti da consegnare ai nuovi docenti per migliorarne l'accoglienza;

- in seguito all'inserimento nella documentazione tra le specifiche di origine esterna del decreto LLPP 18/12/1975 relativo ai requisiti sull'edilizia scolastica e alle condizioni microclimatiche, il monitoraggio ed il mantenimento delle stesse (a cura del referente Qualità e del docente referente per la Sicurezza);

- la conclusione della revisione del Manuale della Qualità, necessaria dopo tre anni dalla certificazione, nel corso della quale il team approfondirà i temi delle aspettative degli allievi e delle altre parti interessate e del percorso di sviluppo del SGQ;

- la prosecuzione, a cura del RSO, della indagine sugli esiti lavorativi e scolastici post qualifica e diploma degli ex allievi, che unitamente alle valutazioni sugli stage può dare informazioni per la validazione del servizio;



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE STATALE  
"James Clerk MAXWELL"**

*via Don G. Calabria, 2 - 20132 Milano tel. 02282.5958/6328 Fax 022841996 - [www.maxwell.mi.it](http://www.maxwell.mi.it)*

SEZIONE ASSOCIATA **I. P. S. I. A. "Luigi SETTEMBRINI"**

*via G. Deledda, 11 - 20127 Milano tel. 022614.3954/5080 Fax 022871730 - [www.settembrini.mi.it](http://www.settembrini.mi.it)*

*C. F. 80124170152*

Inoltre, anche sulla base delle Verifiche ispettive interne, la Direzione decide quanto segue:

- Il monitoraggio sull'esecuzione dell'inserimento in inventario dei beni acquisiti e della cancellazione di quelli alienati.

**Decisioni e azioni relative al miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti dell'utente**

In risposta alla terza delle quattro non conformità rilevate in sede di verifica ispettiva dall'ente certificatore, concernente la determinazione dei requisiti di risultato riguardo al livello atteso al Maxwell nelle classi prime circa le competenze trasversali e disciplinari per le aree che creano maggiore sofferenza scolastica, si dispone quanto segue:

- la pubblicazione sul sito della scuola delle prove di ingresso per le classi prime con relativo correttore in maniera da rendere fruibile a tutte le scuole medie la documentazione sul livello di preparazione atteso in entrata. Le scuole medie verranno informate durante i momenti di orientamento programmati.

In risposta alle Osservazioni-Segnalazioni (Raccomandazioni per il miglioramento) sempre dell'ente certificatore, la Direzione dispone quanto segue:

- la stesura di un documento contenente i consigli educativi alle famiglie per dare supporto all'azione formativa della scuola. Tale documento sarà redatto a partire dal confronto tra il personale scolastico e le famiglie, che si svolgerà nell'ambito delle attività di formazione e aggiornamento nell'a.s.07-08, con l'obiettivo di definire il Patto di corresponsabilità tra scuola e famiglie;
- mappatura del livello delle esperienze didattiche pratiche nelle attività laboratoriali rispetto al contesto esterno, anche per dare indirizzi per la scelta e definizione delle esperienze di stage e/o nella definizione della terza area (dove esistente); inoltre un aggiornamento dei profili professionali in uscita e dei relativi saperi minimi e competenze;
- prosecuzione delle indagini on line di customer satisfaction rivolte agli studenti e alle famiglie sul servizio offerto, a cura del Q.A. specificandone la metodologia (scopi, destinatari dei risultati), in modo da poter contestualizzare le informazioni che ne derivano, patrimonializzare l'esperienza, pianificare nel tempo le indagini stesse;

Inoltre, sulla base delle decisioni degli Organi collegiali ed anche delle Verifiche ispettive interne, la Direzione decide quanto segue:

- sulla base dei risultati della customer satisfaction, pur in previsione di una diminuzione di fondi a disposizione, dare la continuità al maggior numero di iniziative proposte dai docenti nell'ambito del POF e approvate in Collegio Docenti;
- la prosecuzione, visto l'aumento di utenti provenienti da paesi stranieri, delle azioni ruotanti intorno alla figura del docente distaccato di Lingua2, necessarie all'integrazione e al supporto degli utenti con difficoltà di inserimento dovuto alla lingua;
- per quanto riguarda il recupero, la prosecuzione del Progetto Consulenza didattica - Studio assistito che ha sostituito in buona parte i tradizionali IDEI;
- in seguito alla nuova normativa sull'esame di stato per quanto riguarda il mancato recupero dei debiti, l'effettuazione di IDEI e di prove del recupero come precisato nella Lettera di comunicazione alle famiglie, dopo gli scrutini finali, degli studenti promossi con debito;
- dopo l'avvenuto trasloco della biblioteca del Maxwell, la prosecuzione del lavoro di codificazione dei libri già iniziato nell'anno scolastico passato;



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE STATALE  
"James Clerk MAXWELL"**

via Don G. Calabria, 2 - 20132 Milano tel. 02282.5958/6328 Fax 022841996 - [www.maxwell.mi.it](http://www.maxwell.mi.it)

**SEZIONE ASSOCIATA I. P. S. I. A. "Luigi SETTEMBRINI"**

via G. Deledda, 11 - 20127 Milano tel. 022614.3954/5080 Fax 022871730 - [www.settembrini.mi.it](http://www.settembrini.mi.it)

C. F. 80124170152

### Decisioni e azioni relative ai bisogni delle risorse

In risposta alle Osservazioni-Segnalazioni (Raccomandazioni per il miglioramento) dell'ente certificatore, la Direzione dispone quanto segue:

- l'istituto Maxwell provvederà nel corso dell'anno scolastico 2007/2008 a realizzare le seguenti attività di formazione del personale:

- a) sulla base della circolare del Ministro Fioroni, che introduce il tema del Patto di Corresponsabilità tra scuola e famiglia ai fini della correttezza dei comportamenti degli allievi e della loro crescita educativa, un corso rivolto sia a genitori che a docenti, organizzato dal Dott. Lancini e dall'Istituto Minotauro, che da anni collaborano con il Maxwell, avente come fine la stesura di un documento condiviso per rispondere alle esigenze suddette ed alla questione centrale della motivazione degli studenti;
- b) un corso condotto dal Gruppo Qualità di Milano sui seguenti temi: la riflessione sulla funzione docente alla luce dei cambiamenti avvenuti (l'autonomia, i progetti di riforma scolastica, il nuovo contesto sociale); il lavoro in gruppo (ad es. nei Consigli di classe); la valutazione delle competenze professionali; la valorizzazione delle eccellenze (individuazione delle buone prassi di insegnamento).
- c) un corso legato alla collaborazione con il CFP Piamarta, che coinvolge tutte le scuole aderenti al Laboratorio Milano Nord Est, sul tema della prevenzione della dispersione scolastica.

Giuseppe Sammartino	
Cinzia Trulli	
Paola Cappelli	
Paolo Migliavacca	
Giovanni Occhipinti	
Dario Consiglio	
Fabio Mancini	
Piero Sarpa	
Anita Talarico	
Lorenzo Torta	