



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

## 20 OTTOBRE 2008

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;  
Garuti Rita, 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:

1/12



UNI EN ISO 9001:2000  
Cert. N° 9175JCMA



**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.

Verifiche ispettive dell'ente certificatore

Nei giorni 19, 20 e 21 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. Il livello medio di soddisfazione appare soddisfacente. Inoltre sono stati resi disponibili sul sito della scuola due questionari rivolti agli studenti e ai genitori.



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

### Prestazione dei processi e conformità dei servizi

Per verificare le prestazioni dei processi e determinarne la conformità, nel corso dei precedenti Riesami della Direzione, delle verifiche ispettive interne ed in seguito ai rapporti delle verifiche dell'ente certificatore, sono stati via via individuati indicatori, puntualmente rilevati alla fine di ogni anno scolastico. Inevitabilmente nell'a.s. 07-08 sono cambiati gli indicatori 026 e 027 in seguito alle novità normative relative al saldo dei debiti scolastici.

Nella seguente tabella abbiamo i dati rilevati al 31-8-08 (al 10-09-08 per gli indicatori 001 Nuovi iscritti, 025 e 027 sugli studenti promossi) e quindi possiamo constatare il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati, in rapporto alle soglie d'allarme, per tutti gli indicatori; l'ultima colonna riporta le nuove soglie d'allarme fissate nel presente Riesame, dove si è ritenuto necessario farlo.

CODICE	INDICATORI	DATI AL 31/08/2008	SOGLIA "MINIMA" DI ALLARME	OBIETTIVO RAGGIUNTO: SI/NO	Nuove soglie d'allarme 2008/09
001	Nuovi iscritti	96 AERONAUTICO -22,5%	+0%	NO	
		41 ITIS -18% (1)		NO	
		33 LIC. SCIENT. TECN. +0%		SI	
		41 PROF. MECC. +2,5%		SI	
		42 PROF. ELETTRICO +2%		SI	
		253 TOTALE - 12 %		NO	
002	Nr. alunni riorientati / nr. totale alunni "usciti"	61% Sede Centrale	70%	NO	
		70 % Sede Associata		SI	
003	Nr. alunni iscritti / nr. totale contatti	84 % Sede Centrale	70%	SI	
		65 % Sede Associata		NO	
004	Nr. Docenti che hanno presentato nei termini la programmazione	90% Sede Centrale	90%	SI	
		90,5% 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	100% Sede Centrale	90%	SI	
		96% 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	6/47 ( 12,75 %)	10%	SI	
009	Nr allievi o utenti effettivi nei Progetti/ nr. allievi o utenti previsti	96%	70%	SI	
011	Progetti: Budget effettivamente speso (per i docenti interni) / budget previsto	61000 / 64000 = 95 %	75%	SI	
012	Livello di soddisfazione allievi o utenti (da	Area Orientamento 3,51	Per ogni OSC ≥ 3	SI	
		Area Benessere 3,82		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 31/08/2008	SOGLIA "MINIMA" DI ALLARME	OBIETTIVO RAGGIUNTO: SI/NO	Nuove soglie d'allarme 2008/09
	questionari di soddisfazione specifici per i vari Progetti divisi per aree)	Area Crescita professionale 3,63		SI	
		Area Successo formativo 3,77		SI	
		Area Crescita culturale 3,57		SI	
		Area Innovazione e Organizz. 3,88		SI	
		TOTALE 3,70		SI	
013	TUTTE le classi definite nel dettaglio entro 1^ 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 (Z) articolato in:		75%		
	beni di investimento	63.800/89.800=71,5%		NO	
	beni di consumo (ufficio e laboratori)	75.000/120.000=60%		NO	
016	Nr. infortuni ad alunni, docenti e personale non docente nell'anno scolastico (3)	26 (+52,8%) Sede Centrale	-5% rispetto anno precedente	NO	
		4 (-42,8%) Sede Associata		SI	
017	Quantità danni (espressa in Euro) riportati dalle strutture ed attrezzature scolastiche nell'anno	€1859 (+18,8 %) Sede Centrale	<i>Aumento massimo del 15%, salvo variazione del numero totale di iscritti</i>	NO	
		€380 (-71%) Sede Associata		SI	
019	Consulenza didattica (e studio assistito): ore erogate / ore previste	69 %	<i>Non inferiore a 40%</i>	SI	
020	Ore di formazione previste NON erogate	2,6 % Sede Centrale	<i>Non superiore al 5% delle ore previste</i>	SI	
		2,9 % Sede Associata		SI	
021	Livello di soddisfazione utenti del servizio (da questionari di rilevazione generali)	3,25	Osc ≥ 3	SI	
022	Valutazione stagisti da parte delle aziende	3,5	≥3	SI	
023	Nr. Classi partecipanti	81,3% Sede Centrale	≥50%	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 31/08/2008	SOGLIA "MINIMA" DI ALLARME	OBIETTIVO RAGGIUNTO: SI/NO	Nuove soglie d'allarme 2008/09
	alle uscite scolastiche	60% Sede Associata		SI	
024	Nr. classi partecipanti ai viaggi di istruzione <sup>(4)</sup>	28% Sede Centrale	≥10%	SI	
		15% Sede Associata		SI	
025	Livello successo scolastico: nr. promossi / nr. scrutinati in tutte le classi (Scrutini di Settembre)	73,3 % AERONAUTICO	75%	NO	
		63,3 % ITIS	70%	NO	
		76,5 % LICEO TECNICO	70%	SI	
		89,3 % LICEO SCIENTIF. TECN.	85%	SI	
		53 % PROFESS. MECCANICO	70%	NO	
		72 % PROFESS. ELETTRICO	70%	NO	
026	N° "rimandati" a Settembre / n° di scrutinati	33,6 % Sede Centrale	/	/	35
		31,6 % Sede Associata	/	/	35
027	N° promossi a Settembre / n° "rimandati"	90,9 % Sede Centrale	/	/	80
		76 % Sede Associata	/	/	75
029	Indagine sugli ex studenti (a partire dai diplomati del 2001): N° studenti contattati / n° studenti diplomati	82%	80%	SI	
030	Successo occupazionale: N° ex-studenti occupati <sup>(5)</sup> / n° studenti contattati	98%	85%	SI	
031	Livello di partecipazione agli incontri culturali con esperti esterni: N° classi coinvolte / n° totale di classi	47% Sede Centrale	35%	SI	
		0 % Sede Associata		NO	
032	Livello di coinvolgimento nelle proposte ambientali e di educazione alla salute: N° classi coinvolte / n° totale di classi <sup>(6)</sup>	89% Sede Centrale	20%	SI	
		20% Sede Associata			
033	Livello di	20% Sede Centrale	20%	SI	20%



**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 31/08/2008	SOGLIA "MINIMA" DI ALLARME	OBIETTIVO RAGGIUNTO: SI/NO	Nuove soglie d'allarme 2008/09
	partecipazione agli scambi culturali: N° classi coinvolte	6% Sede Associata	20%	NO	5%

- (1) il dato tiene conto del fatto che non esiste più la prima Liceo Tecnico  
(2) i dati relativi al budget si riferiscono all'anno solare 2007; inoltre si fa notare che si è risparmiato sui beni di consumo in funzione del trasferimento nella nuova sede della sezione associata  
(3) il Prof. Mancini, che si occupa del tema sicurezza all'interno del Gruppo Qualità, farà un'indagine per chiarire l'aumento considerevole di infortuni al Maxwell  
(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 36 del 27/10/06 (poi NC 40 e ora NC 54) relativa all'acustica delle aule nuove al Maxwell;
- NC 47 del 29/04/08 relativa alla biblioteca;
- NC 48 del 20/5/08 relativa alla gestione della documentazione (presenza di documenti obsoleti nei Laboratori; mancanza MOD.102 Elenco manuali e software);
- NC 49 del 20/5/08 relativa al riesame dei requisiti del servizio (mancanza firme sui Mod. 501 Scheda Progetto);
- A.C. 52 del 7/7/08 relativa alla compilazione della modulistica dei Progetti (avvenuta a volte su moduli di vecchia edizione);
- NC 53 del 10/07/08 relativa all'archiviazione del tagliando della Lettera alle famiglie Mod.280.

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:

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



## 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

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.

- 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;

- una mappatura ed un bilancio periodico delle partnership dell'istituto;

- 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 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;

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

- 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.

- 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;

- 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;



**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

- 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;
- 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).

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

Finalmente dopo diversi anni di incertezze e di disagi la situazione dell'IPSIA Settembrini si è risolta con la realizzazione dei lavori nella sede di via Narni, ed il conseguente trasloco. Ciò ha permesso di iniziare l'anno scolastico 2008-2009 nella nuova sede, ma è evidente che sarà necessaria una fase di assestamento prima di trovare una sistemazione pienamente soddisfacente sotto tutti gli aspetti.

### **Raccomandazioni per il miglioramento**

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

In ottica di miglioramento si raccomanda inoltre di considerare i seguenti aspetti sui quali è opportuno intervenire.

#### *Misurazioni e Miglioramento*

- evidenziare meglio scadenze e responsabilità per lo svolgimento delle azioni pianificate per meglio tenerne sotto controllo l'avanzamento
- verificare la corrispondenza fra obiettivo atteso e valore rilevato: vedi indicatore 001
- articolare maggiormente gli indicatori relativi all'area Didattica (ora 025), anche in relazione al mancato raggiungimento dell'obiettivo in alcuni ambiti
- in relazione al punto precedente:
  - considerare ed integrare progressivamente, una volta consolidati, gli indicatori già definiti ed applicati per il monitoraggio di specifici processi, definendo in corrispondenza, ove possibile, obiettivi misurabili
  - dettagliare maggiormente, per area o tipologia, l'analisi dei dati di soddisfazione raccolti al termine dei progetti, ora collegati ad un unico indicatore 012



## 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

- affinare l'analisi dei dati considerando, oltre al superamento della soglia, anche gli andamenti in particolare ove si evidenzino potenziali punti deboli o criticità; vedi risultati di rilevazione della Customer Satisfaction

### *Progettazione ed erogazione del servizio*

- organizzare meglio la Scheda Progetto:
  - evidenziando meglio la correlazione fra obiettivi ed attività in modo da facilitare la verifica del loro raggiungimento: vedi ad esempio la Scheda compilata nel progetto 'Accoglienza ed Integrazione Alunni Diversamente Abili'
  - prevedendo la definizione precisa in fase di progettazione di: verifiche e riesami previsti sia durante il progetto sia nella successiva realizzazione, risultati attesi, criteri di validazione finale al termine della erogazione del servizio
- verificare che le verifiche previste siano state svolte come pianificato, ad esempio organizzando meglio il Modulo 'Controlli Progetto'; si veda in merito la registrazione delle stesse, con data e firma, sulle Schede dei progetti di Istituto
- precisare meglio ambiti, competenze e modalità per il riesame dei requisiti da effettuare al termine della progetto e prima della sua realizzazione sia per il POF sia per i diversi progetti extra-curricolari, con le relative registrazioni
- in relazione al punto precedente precisare in particolare, adeguati ambiti e strumenti di riesame per i diversi aspetti (tecnici, amministrativi, allocazione risorse), ed in relazione alle specifiche caratteristiche e dimensioni; ad esempio per progetti innovativi o riedizioni successive, collaborazioni con altri enti (Reti di scuole) o soggetti esterni

### *Risorse Umane*

- in relazione alla verifica del mantenimento delle competenze del personale, considerare e registrare la partecipazione ad iniziative di aggiornamento individuale (corsi esterni con voucher, autoaggiornamento on-line) e verificarne l'efficacia

### *Infrastrutture*

- indicare, ad esempio nella Scheda Apparecchiatura, la manutenzione periodica prevista per gli strumenti di laboratorio
- in merito alla stessa, precisare le competenze per l'esecuzione ed il controllo, con le relative registrazioni
- registrare sistematicamente gli interventi effettuati da personale interno riportando, ove opportuno, il riferimento preciso alle modifiche o aggiornamenti (HW o SW) apportati

### *Approvvigionamenti*

- definizione criteri e parametri, oggettivi e misurabili, per la qualifica e la valutazione periodica dei fornitori più adeguati alla diverse tipologie di prodotti e servizi
- precisare in merito le relative competenze, ad esempio precisando i controlli da effettuare presso l'Ufficio Tecnico
- in relazione alla valutazione delle prestazioni dei professionisti distinguere i requisiti obbligatori (iscrizione all'albo, titolo di studio) dalle verifiche di qualità del servizio erogato, ad esempio anche in relazione alla soddisfazione rilevata dagli utenti

### *Sistema Qualità*

- estendere le VII ai processi relativi alla Direzione
- migliorare la gestione e l'utilizzo della documentazione:



**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

- verificando il costante allineamento di quanto riportato nei documenti con la realtà operativa
- riportando in ciascuna procedura il riferimento a: indicatori di processo collegati, strumenti di registrazione anche in formato elettronico
- garantire la puntuale indicazione della data con la compilazione dei campi previsti

## 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 la gestione della documentazione, si dispone quanto segue:

- il RSO attraverso una riunione con gli Assistenti di Laboratorio provvederà a far sostituire nei Laboratori le versioni superate del Regolamento dei Laboratori e del Piano di evacuazione; inoltre procederà alla stesura del MOD. 102 Elenco manuali e software ed alla identificazione dei manuali d'uso nei Laboratori

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

- il RSO attraverso una verifica ispettiva interna ha già provveduto a sottolineare con il Dirigente scolastico e con la DSGA la necessità di operare il riesame dei Progetti extracurricolari, apponendo le dovute firme sui MOD. 501; inoltre provvederà a che le non conformità evidenziate dall'ente certificatore vengano registrate sistematicamente sui MOD. 120 Gestione Non Conformità, in modo da poterne controllare la soluzione; infine provvederà a far redarre anche nella sede associata l'Allegato ai verbali dei primi Consigli di classe aperti con l'elenco e la descrizione dei Progetti facenti parte dell'offerta formativa dell'istituto

In risposta alla terza delle quattro non conformità rilevate in sede di verifica ispettiva dall'ente certificatore, concernente la validazione dell'erogazione del servizio, si dispone quanto segue:

- il RSO ha provveduto a correggere il MOD. 211 A Piano di lavoro individuale in modo che risulti chiaro il confronto tra i criteri di valutazione definiti nella Programmazione comune di materia MOD. 210C ed i livelli degli studenti in entrata divisi per fasce di voto; altresì ha corretto il MOD.211C Relazione didattica finale per rendere chiaro il confronto tra i livelli degli studenti nella parte iniziale dell'anno scolastico e quelli in uscita negli scrutini di Giugno

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

- il RSO completerà l'aggiornamento della PQ 002 già eseguito in seguito alla precedente visita dell'ente certificatore ma non del tutto correttamente, sottolineando la necessità che anche le non conformità evidenziate dall'ente certificatore (come avviene per tutte le altre N.C. rilevate) vengano registrate sistematicamente e controllate, attraverso il MOD. 120

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

- una sistemazione dell' indicatore 001 nel MOD.450 Indicatori e statistiche, e cioè una sua articolazione, per potere meglio verificare la corrispondenza fra obiettivo atteso e valore rilevato relativamente alle nuove iscrizioni nei differenti corsi



**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

- una articolazione dell'indicatore 012 Livello soddisfazione utenti relativamente ai Progetti, distinguendo i Progetti per aree
- una migliore organizzazione della Scheda Progetto MOD. 501 con l'aggiunta della voce "Modalità di verifica"
- registrazione delle riunioni dello Staff di Presidenza relativamente all'aggiornamento annuale del POF con il MOD. 342 Registrazione riunione
- miglioramento della documentazione riportando in ciascuna procedura il riferimento agli indicatori di processo collegati

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

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

- 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;

Inoltre, coerentemente alle decisioni degli Organi collegiali, la Direzione decide quanto segue:

- sulla base dei risultati della customer satisfaction, 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 delle carenze degli studenti, la prosecuzione del Progetto Consulenza didattica - Studio assistito nel corso dell'anno scolastico e, dopo gli scrutini di Giugno, la realizzazione di corsi di recupero per gli studenti che debbano sostenere le prove a Settembre per la promozione all'anno di corso successivo;
- la realizzazione di una sperimentazione didattica, in due classi prime dell'istituto, volta alla certificazione delle competenze "chiave" di cittadinanza, in vista dell'entrata a regime nell'a.s. 2009-2010 della nuova normativa sull'obbligo scolastico di 10 anni

### **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:

- la creazione di un modulo relativo alla PO 040 Gestione del Personale in cui siano registrate le attività di autoaggiornamento deliberate dagli organi collegiali
- una comunicazione agli Assistenti di Laboratorio da parte del RSO (attraverso una riunione a inizio anno scolastico) affinché registrino sulle Schede delle apparecchiature la manutenzione periodica prevista e gli altri interventi effettuati dal personale interno



**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

- una riunione annuale del Responsabile dell'Ufficio Tecnico con la Direzione ed il RSO per la valutazione dei fornitori
- un miglioramento del MOD 421 Scheda valutazione dei fornitori (professionisti)
- la realizzazione dei Corsi di aggiornamento deliberati dal Collegio Docenti e dal Consiglio di Istituto sia per i docenti sia per il personale ATA
- un incontro con i nuovi docenti ad inizio anno scolastico per spiegare il Sistema della Qualità
- un corso di formazione per il nuovo personale sulla sicurezza (L.626).

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