

Rif. & 1 norma UNI EN ISO 9001	Pag 1 di 20
Emissione del 28/02/2017	

Il presente Riesame viene redatto dal Responsabile Q/A, secondo quanto indicato al § 4.6 del Manuale della Qualità.

Il Responsabile Q/A è altresì responsabile della emissione del Riesame.

Premessa: al fine di rendere il riesame più aderente alla struttura del nuovo Manuale Qualità ed alla nuova Iso 9001:2015, il presente documento articola l'analisi per processi, anche se non cerca comunque un costante confronto con i dati misurabili rilevati nell'a.s. precedente ed il loro confronto con gli anni passati.

Come già avvenuto nello scorso anno scolastico, il riesame raccoglie anche le riflessioni sui dati che il Sistema Nazionale di Valutazione ha richiesto alle scuole a luglio 2016. L'Istituto ha cioè cercato una costante sinergia tra quanto previsto dal SGQ e dal SNV, in modo tale che i dati e gli obiettivi emersi in un ambito siano punto di partenza e miglioramento nell'altro; in quest'ottica, il fatto che il SNV chieda un'analisi in un periodo diverso da quello consueto per il SGQ è un punto di forza, permette cioè sostanzialmente di monitorare, riesaminare e porsi obiettivi di miglioramento due volte l'anno.

Elementi in ingresso:

- Risultati Questionari di soddisfazione (generali e su ambiti specifici)
- Risultati Azioni correttive
- Risultati degli audit precedenti
- Azioni intraprese dal Dirigente successivamente ai precedenti riesami
- Tabella processo/indicatore/valore rilevato/valore atteso
- Precedente piano di miglioramento
- Follow up diplomati
- Monitoraggio intermedio progetti
- Valutazione/rivalutazione fornitori
- statistiche e dati rilevanti sull'anno in corso
- documenti richiesti dal Sistema Nazionale di Valutazione
- azioni intraprese per affrontare rischi ed opportunità, nonché l'aggiornamento e la rivalutazione dei rischi e delle opportunità da affrontare

L'esame dei documenti sopra descritti si articola nei seguenti punti

1. analisi del contesto
2. pianificazione ed erogazione di corsi curricolari
3. pianificazione ed erogazione di corsi di formazione finanziati
4. Gestione personale e formazione (in MQ e .)
5. relazione con i fornitori e gestione risorse (in MQ e .)
6. gestione amministrativa e finanziaria
7. Pianific. ed erogaz. di progetti di ampliamento dell'offerta formativa

8. programmazione e realizzazione viaggi e visite
9. pianificazione ed realizzazione attività di stage/alternanza
10. organizzazione e leadership, pianificazione strategica, monitoraggio, audit, non conformità e miglioramento
11. rischi e opportunità
12. spunti di miglioramento

1. analisi del contesto

Il contesto, come indicato nel MQ è caratterizzato da alcune tematiche rilevanti, quali: andamento iscrizioni, SNV, riforma scolastica, inserimento mondo lavoro e successo universitario, edilizia scolastica, scarsità fondi pubblici, dispersione scolastica, digitalizzazione, riduzione organici ATA.

Ad essi è purtroppo necessario aggiungere il perdurare della crisi economica e la sua ricaduta sulle famiglie; il persistere di una situazione sfavorevole ha messo in evidenza ulteriori situazioni di disagio rilevate da difficoltà da parte delle famiglie a contribuire economicamente agli studi (e di conseguenza anche a tutte quelle attività di arricchimento culturale, quali certificazioni linguistiche, viaggi di istruzione, ecc) e dalla maggiore richiesta di “aiuto” sotto forma di contributi per diritto allo studio.

2. pianificazione ed erogazione di corsi curricolari

Poichè questo processo è il principale della scuola, la sua analisi viene condotta con riferimento agli elementi fondamentali del contesto, che impattano su tale processo

A- Andamento iscrizioni

L'andamento delle iscrizioni, quest'anno ha registrato una flessione generale a livello provinciale per l'istruzione tecnica e professionale. Per quanto riguarda l'Istituto Tecnico e il Lanino i dati aggiornati sono sotto riportati.

Iscritti alle future classi prime	N°
15/02/2017	IT 87 + IP 50.
22/02/16	IT 94 + IP 62 = 156
28/02/15	IT 100 +IP 60 =160
28/02/14	IT 89 +IP 45 = 134
28/02/13	IT 126 +IP 48 =174
Variaz iscrizioni rispetto al preced	IT -7,45% IP -19,35 % Tot - 12,18 %

Rif. & 1 norma UNI EN ISO 9001	Pag 3 di 20
Emissione del 28/02/2017	

In un periodo di crisi economica, che allontana le possibilità di lavoro, le famiglie stanno scegliendo o percorsi strettamente professionalizzanti, in particolar modo i percorsi di Formazione Professionale, anche per problemi economici (assenza libri di testo ed altro) o all'opposto percorsi liceali -orientati alla prosecuzione universitaria degli studi- penalizzando quasi tutto il comparto degli istituti tecnici/professionali

B- Dispersione scolastica

La Scuola è costantemente attenta a fornire il supporto necessario per permettere agli allievi di portare a termine il percorso scolastico, attivandosi per rimuovere ostacoli di carattere economico e didattico. Anche per quest'anno si sono portati avanti i percorsi integrati per le classi più problematiche del biennio dell'Istituto Tecnico e si sono potenziati i progetti professionalizzanti per quelle del triennio. Al fine di meglio inserire gli studenti di prima nella nuova realtà, è stato attuato, come avviene ormai da anni, il progetto accoglienza.

Corsi di allineamento di matematica: quest'anno non sono stati attivati, in quanto a seguito del monitoraggio dello scorso anno, era stata riscontrata una scarsa e disomogenea efficacia a fronte di un impegno economico notevole.

Sportello 15/16

La scuola, anche nell'anno scolastico appena concluso, ha dato agli alunni l'opportunità di recupero attraverso la forma dello "sportello", attivato per tutte le materie ritenute critiche, su classi parallele e a richiesta degli allievi stessi, ammessi a partecipare anche se non gravemente insufficienti. Questo ha consentito di ottemperare alla necessità di recupero senza un eccessivo aggravio di spesa. Tuttavia, si è osservata una scarsa frequenza. Lezioni frequentate da uno/due studenti, risultavano con un costo pro-capite decisamente alto. Nel piano di miglioramento dello scorso anno ci si è quindi orientati verso altre forme di recupero.

Sportello 16/17

Per il presente anno scolastico gli sportelli saranno organizzati sotto forma di lezioni monotematiche individuate dai dipartimenti e relative agli argomenti fondamentali del primo quadrimestre, cui sono tenuti a partecipare tutti gli alunni insufficienti in quel/quei modulo/i.

Corsi di recupero classi prime: Novità dell'a.s 14/15 l'organizzazione di veri e propri corsi di recupero riservati agli alunni delle classi prime per le materie che prevedono anche la valutazione scritta (italiano, lingue straniere, matematica,), i corsi sono stati attivati regolarmente nel 2015/16 e quest'anno sono stati migliorati sia introducendo tra le

materie oggetto di corso di recupero una materia professionalizzante, sia meglio disciplinando la verifica di fine corso e la sua registrazione.

Attività dei dipartimenti

Tale organo, negli anni è stato sempre più coinvolto nella progettazione didattica di Istituto, richiedendo prima una programmazione didattica allineata (anche bimestrale), griglie di valutazioni comuni e condivise, e quest'anno anche criteri comuni nella determinazione del voto finale dell'anno (solo voti del secondo quadrimestre o anche del primo), per poter orientare le azioni di recupero in modo efficace sui contenuti rilevanti al fine della valutazione finale.

ore di recupero e sportello in corso d'anno 15/16 pianificate per l'intero istituto

valore	ore
Reale 15/16	272,50: 164,50 Cavour + 108 Lanino
Ris atteso	> 250
Scostamento 15/16 su atteso	+ 22,50
Ed inoltre....	
Ore di approfondimento classi 5°	62
IDEl estivi	220

Biennio Integrato: Il progetto Biennio Integrato rivolto come sempre a 6 classi del primo biennio del Tecnico Cavour e coinvolgendo più di 130 alunni ha contribuito a ridurre la dispersione scolastica; i risultati sono riportati nella sez. progetti finanziati.

progettazione mirata: Anche nell'attuale anno scolastico, come in quello precedente, sono state organizzate diverse attività per ridurre il rischio di abbandono:

1. Progetto di inserimento/inclusione per alunni diversamente abili, progetto L2 per stranieri, particolare attenzione è stata posta al fine di assicurare la partecipazione a progetti e attività agli allievi appartenenti a fasce deboli.
2. Sportello di aiuto psicologico.
3. Progetti professionalizzanti per far meglio comprendere la realtà lavorativa a cui si andrà incontro.
4. Formulazione di piani educativi personalizzati per allievi BES (come previsto dalla normativa vigente)
5. Accoglienza/riorientamento per allievi che durante l'anno scolastico hanno effettuato il passaggio tra un indirizzo e l'altro dell'IIS Cavour e per quelli provenienti da altri Istituti

6. Progetto tutor per gli allievi delle classi prime con un incontro settimanale in orario pomeridiano durante il quale gli allievi in difficoltà nello studio vengono aiutati da ragazzi più grandi

Trasferimenti ad altre scuole:

L'azione unitaria operata dal DS, dai collaboratori con l'aiuto dei coordinatori di classe, allo scopo di meglio aiutare gli alunni in difficoltà, hanno ridotto le richieste di trasferimento ad altre istituzioni scolastiche.

Un riorientamento interno, cioè alunni dell'Istituto tecnico riorientati sul Professionale Lanino ha consentito di mantenere i gruppi classe. Per contro – per non creare significativi cambiamenti ai gruppi classe, non sono più state accolte richieste di iscrizione in entrata, una volta effettuate le sessioni ordinaria e straordinaria degli esami integrativi e/o di idoneità.

Nessuno ha definitivamente abbandonato gli studi nel corso del primo biennio

Nel a.s.15/16 lo scostamento era positivo +1.25%

Trasferimenti da classi prime (sett- genn)	%
Reale 16/17: 15 Cavour – 3 Lanino	9,05
Reale 15/16:	6.25%
reale 14/15	11.9%
reale 13/14	7.47%
reale 12/13	4.5%
reale 11/12	3.9%
reale 10/11	4.6%
Ris atteso	< 5%
Scostamento 15/16 su attesa	4,05

C- Sistema Nazionale di valutazione, punti di debolezza ed azioni di miglioramento

I dati restituiti dal sistema a luglio 2016, nonché gli indicatori caricati dalla scuola, hanno messo in luce scostamenti positivi e negativi rispetto al quadro di riferimento. Le priorità che si è deciso di perseguire nell'ottica del miglioramento, in linea con quelle già indicate nel precedente Piano di Miglioramento per il SGQ e che in parte saranno riprese dal successivo sono orientate a:

- favorire l'ammissione alla classe successiva
- far emergere eccellenze,
- focalizzare meglio nella programmazione dell'attività didattica la competenza "progettare"

Rif. & 1 norma UNI EN ISO 9001	Pag 6 di 20
Emissione del 28/02/2017	

- incentivare la prosecuzione negli studi universitari attraverso specifico orientamento

Gli obiettivi di processo da realizzare sono:

1. definire in sede di dipartimento griglie comuni di valutazione che utilizzino l'intera gamma dei voti
2. definire un piano più efficace di interventi di recupero in corso d'anno ed una diversa tempistica per le prove di verifica del recupero del debito
3. attuare un piano triennale di prove comuni nel triennio per verificare l'allineamento della didattica
4. potenziare la competenza di cittadinanza e del progettare attuando in classe quarta attività laboratoriale attraverso Impresa Formativa Simulata
5. Potenziare e rinnovare la dotazione informatica delle classi per utilizzo TIC e gli strumenti informatici ad uso dei docenti grazie al bando PON.
6. promuovere la partecipazione a concorsi o attività proposte da enti esterni per valorizzare le eccellenze e darne evidenza

Di molte attività si dirà nei successivi punti, qui in particolare si vuole ricordare la **valorizzazione eccellenze**:

Come proposto in sede di piano di miglioramento sono state colte anche quelle opportunità di valorizzazione delle eccellenze: esempi sono le Olimpiadi delle neuroscienze, il concorso di Storia Contemporanea, i giochi Matematici e la Gara nazionale dei Professionali servizi socio sanitari per il professionale Lanino; da ricordare il numero crescente di alunni che seguono i corsi di preparazione alle certificazioni linguistiche e che superano con successo i livelli prefissati.

Da ultimo quest'anno anche il corso AFM parteciperà alla Gara Nazionale

D- Successo universitario ed inserimento nel mondo del lavoro

Follow-up dei diplomati

In sintesi l'analisi condotta sull'intero IIS evidenzia anche quest'anno che i corsi offerti dall'Istituto si sono rivelati adeguati sia all'inserimento nel mondo del lavoro, sia alla prosecuzione degli studi. Sempre buona è infatti la percentuale di studenti che trova lavoro a soli otto mesi dal diploma; sempre elevato il numero di coloro che proseguono gli studi; la scelta di prosecuzione in facoltà coerenti con l'indirizzo frequentato conferma la soddisfazione e preparazione che i ragazzi ritengono di aver raggiunto in uscita.

I dati sotto riportati presentano la situazione di sei anni a confronto.

Scuola/ attività	Lavoro (%)						Università (%)						Disoccupati (%)					
	a.s. 15/16	a.s. 14/15	a.s. 13/14	a.s. 12/13	a.s. 11/12	a.s. 10/11	a.s. 15/16	a.s. 14/15	a.s. 13/14	a.s. 12/13	a.s. 11/12	a.s. 10/11	a.s. 15/16	a.s. 14/15	a.s. 13/14	a.s. 12/13	a.s. 11/12	a.s. 10/11
I.T. Cavour	32.3	22	35	20	25	39	47.5	53	38	62	63	41	21	25	28	18	12	21
I.P. Lanino	19	38	35	35	27	29	57	31	26	28	42	27	24	31	39	37	31	44
Media I.I.S.	26.2	28	35	28	26	34	62.3	45	32	45	52	34	22.5	27	33	27	22	32

Inserimento nel mondo del lavoro

In questo momento particolare di crisi economica, l'attenzione della scuola è rivolta anche ai diplomati/diplomandi per facilitare loro il contatto con il mondo del lavoro ed orientarli nella scelta futura.

In tale ambito continua l'iniziativa *Clic Lavoro*: la scuola è iscritta alla Borsa nazionale del lavoro e svolge attività di intermediazione attraverso il portale *Clic Lavoro* provvedendo a pubblicare il curriculum vitae dei diplomati.

Nell'anno scolastico 2015/2016 sono stato pubblicati 110 CV dei diplomati; il risultato positivo è da attribuire alla possibilità per i ragazzi di accedere al laboratorio durante le ore curriculari per la compilazione.

L'opportunità offerta da Italia Lavoro con l'azione FIXO ha permesso da un lato di avere dati di restituzione di un'aliquota di studenti già diplomati, dall'altro la possibilità di colloqui di orientamento mirati.

E_ Digitalizzazione

Piattaforma FAD:

è stata caricata una versione aggiornata della piattaforma MOODLE predisposta per l'utilizzo per il percorso di secondo livello di educazione degli adulti denominato SIIA a cui partecipano tutti i docenti della classe, con la possibilità di inserire materiale e gestire forum. L'azione ha permesso sia di velocizzare il caricamento di materiale, sia di ripulire gli elenchi da ex-studenti e più in generale da dati obsoleti.

Dotazione informatica:

Grazie al finanziamento ottenuto con l'aggiudicazione dei fondi PON, si è proceduto all'acquisto di n° 13 lim e altre 2 sono state acquistate con i fondi della scuola, collocate per scelta: 9 sede Cavour + 3 Lanino Via Verdi + 3 Lanino via Anadone. E' stato inoltre attrezzato presso la sede Cavour un laboratorio Alternanza Scuola Lavoro , dotato di una Lim e 5 pc, strutturato come un ufficio ed utilizzato dalle classi quarte impegnate nel

Rif. & 1 norma UNI EN ISO 9001	Pag 8 di 20
Emissione del 28/02/2017	

progetto di Impresa Formativa Simulata.

Con i finanziamenti PON sono state attrezzate le postazioni Tecnoutenza (PC a disposizione dell'utenza)

Animatore digitale e team dell'innovazione

L'animatore digitale e il team dell'innovazione già lo scorso anno hanno iniziato un percorso di formazione sull'innovazione didattica che si concluderà entro il termine del (termina all'inizio del prossimo anno scolastico)corrente anno scolastico. Altri cinque Docenti sono iscritti ad un percorso di formazione sulle nuove metodologie didattiche. La formazione del personale e l'utilizzo sempre più esteso delle tecnologie in aula gradualmente contribuiranno a migliorare il modo di fare scuola.

F_-Riforma scolastica - Alternanza scuola/lavoro - miglioramento della didattica

Clil

Come previsto dall'attuale normativa, l'insegnamento di alcune tematiche di materie non linguistiche nelle classi terminale (o eccezionalmente anche nelle quarte) è stato svolto in lingua inglese; a dicembre si è tenuta una riunione tra i docenti delle DNL, presenti i tre docenti formati presso l'Università di Torino, per condividere argomenti, materiali e principi della metodologia CLIL. Si segnala comunque una certa delusione su tale attività, un paio d'anni fa proposta e caldeggiata dal MIUR ed ora quasi dimenticata e spesso non nota e non verificata in sede d'esame.

Alternanza

La L. 107 "Buona Scuola" ha introdotto l'obbligo di 400 ore di ASL sia negli Istituti Tecnici che Professionali; ciò ha richiesto sia di ampliare l'attività di stage per quanto riguarda il numero di studenti coinvolti (di cui si dirà successivamente), sia per ciò che attiene alla varietà di azioni intraprese.

Le classi del percorso tecnico e del percorso professionale sono inoltre state coinvolte in incontri con esperti e visite aziendali per meglio conoscere la realtà produttiva, i soggetti economici con cui le aziende si interfacciano e più in generale il territorio. Tutto ciò finalizzato a poter intraprendere nel corso di quest'anno attività di azienda simulata (per corsi AFM, SIA e TURISMO e per i corsi ad indirizzo commerciale del Professionale) o comunque un'attività laboratoriale che simula un'attività professione professionale? (per il corso CAT). Le ore attualmente svolte in tale attività variano da classe a classe a seconda dell'oggetto sociale e vanno dalle 35 alle 60 ore.

Notevole l'impegno in fase di progettazione che ha visto coinvolti tutti gli insegnanti del triennio in due incontri mattutini a giugno 2016, a settembre e successivamente nelle riunioni di dipartimento e nei consigli di classe.

Rif. & 1 norma UNI EN ISO 9001	Pag 9 di 20
Emissione del 28/02/2017	

La classe terza ad indirizzo socio-sanitario ha effettuato in modo continuativo attività di tirocinio e ha partecipato a progetti coerenti con l'indirizzo di studi, rapportandosi ai servizi e alle strutture socio sanitarie ed assistenziali.

Miglioramento della Didattica

Nell'ottica del miglioramento continuo, già portato avanti negli scorsi anni scolastici si segnala un Potenziamento della didattica laboratoriale: al fine di favorire l'acquisizione delle competenze professionali ed il superamento dell'esame di qualifica per le classi dell'IP impegnate nelle qualifiche regionali anche quest'anno sono state potenziate, come richiesto dalla Regione Piemonte, le ore di Informatica e Laboratorio e Tecniche Professionali dei Servizi Commerciali e di conseguenza risultano anche incrementate le attività svolte in codocenza in laboratorio informatico. Tutte le discipline, anche quelle comuni quali Matematica, Inglese, Scienze biologiche e Diritto, sono state affrontate con una metodologia laboratoriale, facendo riferimento alle competenze-abilità-conoscenze indicate nella macro progettazione regionale. I libri di testo sono stati adottati tenendo conto delle competenze richieste dal percorso di Qualifica; i risultati nell'apprendimento sono stati positivi, così da indurre i docenti ad estenderne l'adozione anche alle classi con un percorso di sola istruzione.

Ore di Geografia in classe prima: per la prima CAT e le prime del professionale, dopo una sperimentazione della 33° ora di geografia con un monte ore non distribuito settimanalmente, che ha dato frequenza scarsa e scarso raggiungimento degli obiettivi, si è optato per un secondo rientro pomeridiano

G- Crisi economica e Sostegno economico alle famiglie

Con i fondi regionali residui del "Diritto allo Studio", stanziati dal Comune, sono stati effettuati interventi di sostegno economico a circa 40 allievi ed alle loro famiglie, sulla scorta delle domande e della documentazione presentata. Il contributo erogato, graduato in base al reddito ISEE, è mirato a contrastare la dispersione scolastica per motivi economici, realtà purtroppo presente specie tra l'utenza dell'Istituto Professionale.

3. pianificazione ed erogazione di corsi di formazione finanziati

Progetto Qualifiche Professionali OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE:

Il percorso formativo ha l'obiettivo di far acquisire le competenze della Figura a Banda Larga di Operatore Amministrativo Segretariale, definita con accordo in Conferenza Unificata Stato-Regioni del 29/04/2010.

Il percorso è suddiviso in tre annualità, comprensive dell'esperienza di stage e della prova finale di qualifica. Al termine del percorso potranno essere certificati/riconosciuti i crediti formativi e/o le competenze acquisite. Il percorso è strutturato in modo che sia possibile il

riconoscimento di crediti ai fini dei passaggi tra i sistemi dell'Istruzione e della Formazione professionale e viceversa.

Progetto Sperimentazione SIIA: Il progetto “Sperimentazione Integrata per l'Istruzione degli Adulti” (S.I.I.A.) ha l'obiettivo di sostenere la motivazione al rientro in formazione delle persone adulte mediante la valorizzazione delle conoscenze e delle capacità personali maturate in anni di studio e/o lavoro. Il progetto prevede l'attivazione di percorsi formativi flessibili e personalizzati, grazie ai quali gli allievi adulti possono conseguire il diploma di “Tecnico dei servizi socio-sanitari” insieme alla qualifica di “Animatore servizi per l'infanzia”. I corsi sono realizzati in collaborazione con l'Agenzia Formativa Coverfop di Vercelli e il CPIA di Biella.

Biennio Integrato: Il progetto Biennio Integrato rivolto come sempre a 6 classi del primo biennio del Tecnico Cavour e coinvolgendo più di 130 alunni ha contribuito a ridurre la dispersione scolastica; il gradimento di tale corso, misurato a maggio 2016 è positivo ed linea con i precedenti anni scolastici.

Tipologia cliente	%
% soddisfazione reale 15/16	68.5%
% soddisfazione reale 14/15	71.7%
% soddisfazione reale 13/14	66.6%
% soddisfazione attesa	60%
Scostamento 13/14 su attesa	+8.5%

4. Gestione personale e formazione

Il piano di formazione annuale elaborato durante il mese di ottobre, sulla base del Piano Nazionale per la Formazione e delle linee guida triennali indicate nel PTOF, ha individuato le linee su cui vertono le attività dell'a.s. 2016/2017:

- lingua inglese (docenti)
- competenze digitali specifiche (docenti)
- Competenze digitali, autonomia didattica e organizzativa, innovazione metodologica (docenti e personale tecnico-amministrativo)
- inclusione, disabilità ed integrazione, (bes e adolescenza) (docenti)
- autovalutazione, Miglioramento, SGQ (docenti)

- Valutazione didattica e certificazione competenze (docenti)
- Alternanza scuola-lavoro (docenti)
- Sicurezza (tutto il personale)
- Organizzazione (personale amministrativo)

La formazione sta avvenendo per lo più in rete con altre scuole, come richiesto nel PNF e quindi con tempistiche che sfuggono alla pianificazione interna alla scuola. L'Istituto si è comunque riservata una formazione interna relativa al SGQ, riservata ai docenti FS e di Staff da coinvolgere nelle attività di sistema, che si svolgerà nel mese di marzo.

5. relazione con i fornitori e gestione risorse

Dotazione informatica

La dotazione informatica è stata implementata non solo con le LIM ma anche con l'acquisto di PC, monitor, tablet e stampanti. Inoltre presso la via Verdi è stata introdotta la connessione Internet con la Fibra che ha notevolmente migliorato i precedenti problemi di accesso alla rete

Risultati prestazioni dei fornitori

Sulla fornitura di beni e servizi c'è un costante monitoraggio e in caso di forniture non corrispondenti al dichiarato viene richiesta rettifica; la scuola ha anche la possibilità di rifiutare la fattura elettronica a sistema

La scuola quest'anno non ha contestato fatture per consegne non conformi; ha però rifiutato a sistema alcune fatture elettroniche emesse dai fornitori in modo non conforme alla norma e, in alcuni casi, trasmesse oltre la data di scadenza. -Anche quest'anno sono state compilate le schede di valutazione fornitori (*Mod 731 Criteri valutazione fornitori*) attribuendo il punteggio ad ognuno e stilando la graduatoria

Gestione delle risorse

Un'attenta gestione delle risorse si è mossa secondo due linee guida fondamentali:

a- l'esigenza di nuovi investimenti, richiesti dagli obiettivi di miglioramento didattico ed organizzativo

b- la necessità di ridurre ove possibile spese "comprimibili", per poter destinare i fondi – erogati in misura sempre più limitata- agli scopi primari dell'Istituto.

In quest'ottica la scuola ha investito per:

1. Rinnovare le attrezzature didattiche con l'acquisto di 34 PC, 45 monitor, 7

Rif. & 1 norma UNI EN ISO 9001	Pag 12 di 20
Emissione del 28/02/2017	

- tablet, 6 stampanti (oltre alle 15 LIM)
2. Implementare la rete wi-fi DI VIA Verdi col passaggio alla (al???) Fibra e prevedendo, non appena sarà disponibile, lo stesso passaggio per la sede di Corso Italia
 3. Finanziare un adeguato piano di formazione dei docenti anche raccordandosi con il PNFD previsto per l'Ambito VC1
 4. Finanziare la formazione esterna in tema di SGQ
 5. Promuovere le attività di orientamento incrementando i rapporti con le scuole del primo settore (orientamento in entrata) e con l'istruzione universitaria (orientamento in uscita)
 6. Ampliare l'offerta formativa mediante progetti professionalizzanti ed anti-dispersione
 7. Predisporre attività di recupero (sportelli e corsi di allineamento per le classi prime)

Nell'ottica del contenimento delle spese

- a) è stato confermato il sistema di codici per fotocopie per uso didattico e l'uso di una fotocopiatrice a schede prepagate a disposizione degli studenti
- b) tutta la modulistica didattica per i docenti è messa a disposizione solo in formato digitale nell'area loro riservata (sito e/o registro elettronico)
- c) piani di lavoro e programmi dei docenti sono raccolti solo in formato digitale, riducendo lo spazio fisico necessario all'archiviazione
- d) è stato esteso l'utilizzo di questionari di soddisfazione on-line anzichè cartacei anche alle famiglie; mentre l'uso per i docenti si è ampliato anche in funzione di sondaggi conoscitivi
- e) anche le circolari sono pubblicate on-line, limitando le copie cartacee in circolazione
- f) negli uffici, ove consentito, la trasmissione di file, anche attraverso la casella di P.E.C. , ha sostituito la stampa e spedizione postale di documenti
- g) l'archiviazione di molti documenti viene effettuata con back-up
- h)** il registro elettronico e le pagelle on-line stanno portando ad un ulteriore risparmio, sia perché su questo i docenti possono caricare materiali e programmi per il recupero in formato digitale evitando stampe, sia perché forniscono tempestivamente informazioni alle famiglie riducendo la loro necessità di recarsi in istituto per colloqui (risparmio di tempo per personale A.T.A e staff di dirigenza)
- i) la pianificazione in anticipo di viaggi e visite, consente l'utilizzo –anche con variazione dell'orario di servizio- dei docenti delle classi in visita, limitando il ricorso a supplenze retribuite.

6. Gestione amministrativa e finanziaria

Quest'anno la scuola ha partecipato ad un bando PON per l'area Ambienti Digitali mirato a creare aule "potenziate" dall'introduzione delle LIM classificandosi al 35° posto su 486 progetti approvati in Piemonte ed ottenendo un finanziamento di € 22.000,00 grazie al quale sono state acquistate ed installate n° 13 Lim e 4 postazioni tecnoutenza

7. Pianific. ed erogaz. di progetti di ampliamento dell'offerta formativa

La progettualità è ancora condizionata dalla scarsità delle risorse; nonostante ciò l'ampliamento dell'offerta formativa è stato realizzato anche quest'anno sia ricorrendo a risorse interne sia grazie alla forte interazione con il territorio, con l'intervento di esperti dei settori produttivi e sociali che hanno trattato di tematiche relative all'area comune e all'area professionalizzante (dirigenti di banche, medici, responsabili Coop, ecc) senza oneri per la scuola.

La scuola si è inoltre attivata per cercare altri finanziamenti (bando per il sostegno alle fasce deboli, per le emergenze, per gli allievi stranieri, ecc) che hanno consentito di mantenere degli standard altrimenti impossibili vista l'esiguità dei fondi destinati al M.O.F.

Un docente del potenziato terrà il corso di recupero per un gruppo di allievi delle classi prime.

L' Istituto ha recepito la nuova Direttiva Ministeriale del 27 dicembre 2012 in merito agli "Strumenti d'intervento per alunni con bisogni educativi speciali e organizzazione territoriale per l'inclusione scolastica

Il Gruppo di Lavoro per l'inclusione ha ritenuto necessario proseguire l'attività di sensibilizzazione e di formazione rivolte a tutti i docenti e alle famiglie.

La condivisione e coordinamento delle proposte formulate dai G.L.H. operativi è stata, come sempre, molto utile.

I progetti attivati sono stati monitorati sia a fine primo quadrimestre, sia a fine anno scolastico mediante una scheda di rendicontazione del docente responsabile ed un questionario di soddisfazione per gli allievi (quest'ultimo un campione di progetti): la soddisfazione media degli alunni è sempre decisamente buona

Cavour	Lanino
Soddisfazione media 76.8%	Soddisfazione media 77.2%

8. programmazione e realizzazione viaggi e visite

I viaggi e le visite didattiche programmate, sono state realizzate senza intoppi. E' stato introdotto un questionario di soddisfazione relativo ai viaggi, in quanto la scuola per una parte externalizza il servizio, ed i risultati di ritorno sono stati molto positivi

Soddisfazione viaggi 77%

Purtroppo la crisi economica e la conseguente situazione finanziaria delle famiglie riduce la partecipazione, talvolta al di sotto della soglia minima per classe; per questo motivo la scuola si impegna costantemente a ricercare destinazioni e soluzioni poco onerose, pur sempre nel pieno rispetto degli standard richiesti dalla vigente normativa.

Si sono realizzate inoltre visite aziendali di cui si dirà nel successivo paragrafo

9. pianificazione ed realizzazione attività di stage/alternanza

L'Istituto attua da anni attività di stage, tirocinio ed alternanza scuola-lavoro (ASL); la della "Buona Scuola" ha introdotto l'obbligo di 400 ore di ASL sia negli Istituti Tecnici che Professionali; tale attività si è quindi ampliata coinvolgendo tutti gli studenti delle classi terze, oltre agli interessati delle quarte.

A fine terza del tutti gli alunni hanno svolto stage presso enti/aziende per circa 150 ore; I questionari di soddisfazione somministrati a maggio 2016, e con riferimento all'attività di stage svolta nell'estate precedente (2015), ha dato un livello di soddisfazione in calo ma sempre più che accettabile.

Studenti a.s. 15/16	cavour	lanino	IIS
Lo svolgimento dello stage ha soddisfatto le tue aspettative?	2,69	2,96	69,82%
Lo svolgimento dello stage è stato coerente con gli obiettivi del corso?	2,68	2,91	69,14%
Famiglie a.s. 15/16			
Lo svolgimento dello stage ha soddisfatto le sue aspettative?			100%

10. organizzazione e leadership, pianificazione strategica, monitoraggio, audit, non conformità e miglioramento

a. Raccomandazioni emerse durante gli audit periodici ISO, di Accredimento ed interni

Le visite di sorveglianza periodica e per l'Accreditamento, svoltesi a fine anno scolastico precedente si sono concluse assai positivamente, senza rilievi e Non Conformità. E' comunque consuetudine dell'Istituto considerare tali momenti come forti momenti di confronto e di crescita, per cui le considerazioni verbali emerse durante le visite sono state trattate come spunti di miglioramento.

Di seguito sono riportate le risultanze degli audit e le azioni intraprese:

AUDIT	NC/RACCOMANDAZIONE	FONTE	GESTIONE
interno	Solo spunti miglioramento: 1- individuare i responsabili dei processi 2- predisporre mappa competenze del personale	Rapporto di audit del 21/3/16	Individuati resp di processo
esterno	nessuna	Rapporto audit Globe del 12/5/16	//
Valutatore regionale	Nessuna	Visita sorveglianza del 6 e 7/7/2016	//

b. Soddisfazione del Cliente (si veda analisi completa)

I Questionari di rilevazione della soddisfazione del cliente hanno dato informazioni abbastanza positive anche se lievemente inferiori rispetto al precedente a.s.

- sempre più che adeguato il coinvolgimento delle di personale interno e studenti. Quest'anno è stato sperimentato il questionario di soddisfazione on-line anche per le famiglie (mediante comunicazione personale sul registro elettronico e link): i risultati sono stati molto deludenti. Sarà impegno di quest'anno cercare altre forme di diffusione dell'iniziativa, al fine di incrementare il numero di risposte senza dover ritornare alla forma cartacea .

Tipologia cliente	studenti	famiglie	Docenti e ata
% partecipaz attesa	50%	50%	60%
% partecipazione reale	76%	15%	76%
scostamento	+ 26%	-35%	+16%

- In secondo luogo circa il livello di soddisfazione medio di tutte le tipologie di clienti interpellati, interni ed esterni, che è stato più che sufficiente, in aumento per tutte famiglie e docenti, in calo per studenti e A.T.A.

Tipologia cliente	studenti	Corsi curric. finanziati	famiglie	Docenti	A.T.A
% soddisfazione reale 15/16	66,03%	68,31%	81,50%	76,79%	77,08%

% soddisfazione reale 14/15	69.1%	75.3%	75.7%	75.5%	88.6%
% soddisfazione reale 13/14	68.5	66.6%	74.7%	76.5%	78.75%
% soddisfazione attesa	60%	60%	60%	60%	60%
Scostamento 14/15 su attesa	+6.03%	+8.3%	+21.5%	+16.7%	+17.08%

In sintesi:

Punti di debolezza:

a- elementi non dipendenti dalla scuola:

- Pulizia

b- elementi dipendenti dalla scuola

- Attrezzature tecniche e dotazione informatica ad uso docenti
- organizzazione orario del Biennio integrato (appena sufficiente)

Punti di forza:

Area didattica: **docenti** preparati e disponibili

Efficacia del sistema di **comunicazioni:**

registro on line

Scuola-famiglia e libretto dei voti

Comunicazioni con il Dirigente ed i suoi collaboratori

Servizi di segreteria: sempre molto apprezzati per efficienza e cortesia

Orario di lavoro A.T.A.: adeguato

Rapporti di collaborazione A.T.A.: decisamente positivi

c- condivisione e comunicazione degli obiettivi della Politica della Qualità

Come nello scorso anno, anche in questo il Dirigente e lo staff si è concentrarsi sul rendere i destinatari dei processi primari, attori consapevoli del processo di miglioramento attuato all'interno della scuola.

Ecco alcuni esempi:

1. l'area pubblica della sezione del sito dedicata al SGQ è stata arricchita,
2. il significato di SGQ è stato in breve anche spiegato negli incontri di orientamento alle famiglie dei futuri iscritti
3. nei collegi docenti è stato dato ampio spazio alla formazione/informazione relativa al concetto di valutazione e di miglioramento introdotti dal Sistema Nazionale di Valutazione al fine di meglio coinvolgere i docenti nel processo di miglioramento
4. sono stati condivisi i risultati delle prove Invalsi e dei test di ingresso delle classi prime
5. sono stati condivisi gli obiettivi di miglioramento sia del SGQ, sia del SNV ed i dati salienti dell'efficacia dei processi (esiti scolastici, trasferimenti, ecc)
6. si è perseguita anche una politica di trasparenza economico/amministrativa, rendendo noti sia in occasione di organi collegiali sia tramite comunicazioni mail,

sia tramite pubblicazione on-line (sito web istituzionale / registro elettronico) i criteri e importi assegnati per progetti, bonus docenti, iniziative varie

d _ Reclami del cliente ed altre difficoltà

Durante il periodo esaminato non sono pervenuti reclami formali.

Nel periodo preso in esame si registrano lamentele verbali e riservate da parte dell'utenza sui seguenti aspetti:

1. Il potenziamento della comunicazione scuola-famiglia (on-line tramite il registro elettronico + libretto dei voti cartaceo) ha messo in evidenza talune incongruenze dovute ad un uso non tempestivo del registro elettronico da parte di alcuni docenti (registrazione voti, annotazione richiami scritti sul registro di classe cartaceo e non riportati sul registro elettronico di classe, variazioni di voti sul registro elettronico non sempre oggetto di motivazione del cambiamento)
2. Il turn-over di insegnanti temporanei dovuto all'annoso problema delle graduatorie per incarichi e supplenze (nomine su graduatorie non definitive a settembre e nuove operazioni di nomina a novembre sulla base di graduatorie definitive) non imputabili comunque ad una gestione diretta del nostro istituto

Altre lamentele, sempre verbali, da parte del personale interno (docenti e ATA) sono riferibili ai seguenti elementi:

1. Sistema wi-fi non sempre soddisfacente
2. Situazione dei laboratori didattici (manutenzione e aggiornamento)
3. Aggiornamento e sostituzione di PC in aule del settore professionale
4. Lamentale da parte del personale ATA che, a seguito di assenze giustificate (per lo più dovute a motivi di salute) non consente di fruire di periodi di ferie con conseguente accumulo di giorni a disposizione. La fruizione in periodi richiesti contemporaneamente da più soggetti, può compromettere una regolare organizzazione delle attività di pulizia e supporto alla didattica.

e - valutazione delle attività

Durante l'anno, sono stati periodicamente valutate le attività gestite dalla scuola nell'ottica del costante miglioramento. In particolare:

- sono stati introdotti monitoraggi relativi alla didattica; in particolare sono stati raccolti e rielaborati i dati relativi
 - ai test di ingresso di italiano, matematica e inglese,
- è stata riesaminata la modulistica in uso, esteso l'utilizzo di format on line in sostituzione dei questionari cartacei, semplificati documenti poco maneggevoli
- Come l'anno scorso, si sta predisponendo un audit interno in modo da coinvolgere il più possibile il personale docente
- sono stati usati sinergicamente i dati derivanti da monitoraggi interni e quelli forniti dal MIUR per la valutazione di Istituto; parimenti si è cercato di procedere parallelamente

(anche se purtroppo la normativa chiedeva form differenti) con Piano di Miglioramento del SGQ e PdM previsto come allegato del PTOF.

f - Azioni correttive intraprese

Quest'anno non si sono aperte azioni correttive.

Nel corso delle riunioni del gruppo di Miglioramento le azioni correttive passate sono state riconsiderate per evitare l'ipotesi che potessero ripresentarsi disservizi.

11. Rischi e opportunità

Come indicato nel MQ, in allegato al presente documento viene riproposta una mappa dei rischi e delle opportunità aggiornata

12. Spunti di miglioramento

Possono considerarsi **punti di forza** del Sistema di gestione:

- Progressiva diffusione e condivisione degli obiettivi della Politica della Qualità e del SGQ
- continuo sforzo di miglioramento organizzativo, anche nell'ottica della semplificazione
- maggior centralità del lavoro dei dipartimenti disciplinari
- costante attenzione alla ricerca risorse finanziarie esterne
- sforzo del corpo docente di recepire le novità organizzative e/o normative (es. uso generalizzato del registro elettronico)
- Mantenimento e costante revisione/estensione della rete di collegamento con aziende e enti del territorio, per attività di stage/tirocinio
- puntuale e capillare diffusione delle informazioni, sia all'interno sia nei confronti delle famiglie

Si segnalano però anche alcune **criticità** che, seppur attenuate grazie all'attività di miglioramento posta in essere in questo anno, permangono e che sono indicate come obiettivi triennali di miglioramento nel RAV ed alcune **opportunità** che potranno essere colte. Di esse si dovrà tener conto nel nuovo Piano di miglioramento:

- costante attenzione alla dispersione scolastica, al recupero ed alla valorizzazione delle eccellenze
- attenzione alle opportunità di risorse proposte nei bandi PON
- affinamento della progettualità delle attività di ASL svolte in orario curricolare
- ricerca di forme più efficaci e tempestive di recupero in corso d'anno

Rif. & 1 norma UNI EN ISO 9001	Pag 19 di 20
Emissione del 28/02/2017	

Il presente riesame verrà presentato nella prossima riunione del Collegio dei Docenti, affinché sia garantita la massima diffusione e condivisione.

Il Responsabile Qualità/accreditamento

Il Dirigente Scolastico

**RIESAME DEL SISTEMA GESTIONE
DELLA QUALITA' – febbraio 2017**
(estratto)

--

Emissione del 28/02/2017

Rif. & 1 norma UNI EN ISO 9001	Pag 20 di 20
-----------------------------------	--------------