

**Associazione Svizzera per Sistemi  
di Qualità e di Management (SQS)**

Bernstrasse 103  
Casella postale 686  
CH-3052 Zollikofen  
Tel. +41 31 910 35 35  
Fax. +41 31 910 35 45  
headoffice@sqs.ch  
www.sqs.ch

# Relazione d'Audit/ Assessment

## Azienda

Conto commerciale: 129637  
Nome dell'azienda: Scuola Secondaria di Primo Grado "A.Volta"  
Istituto Comprensivo Statale "A. Moro"  
Indirizzo: Via Volta, 1  
IT-21050 Gorla Maggiore (VA)  
Telefono: +39 0331 61 76 52  
Fax: +39 0331 61 76 52  
E-Mail: segreteria@gorlamedia.it  
Numero dipendenti: 19  
Persona di contatto: Prof. Alessandro Millefanti

## Servizio

Audit/assessment: Audit di mantenimento  
Inizio/fine audit/assessment: 25.10.2010 - 25.10.2010  
Settore certificato: Tutta la struttura  
Ambito d'attività: Formazione scolastica dell'obbligo  
Base normativa e No. Scope: ISO 9001:2008  
Scope 37  
Numero di registrazione: 21542  
Validità del certificato da/a: 09.12.2008/08.12.2011  
Ulteriore procedimento: 24 Novembre 2011 alle ore 8.30  
Auditore/assessor: ing. Pierluigi Berticelli

## Approvazione

Auditore/assessor responsabile:

**Data**

27.10.2010

**Firma**



## Contenuto

1. Punto di partenza
2. Punti della norma verificati
3. Rispetto delle esigenze della norma
4. Prossima verifica
5. Potenziale di miglioramento

### 1. Punto di partenza

Ultima ispezione:

- Audit di certificazione  
 Audit di mantenimento  
 Audit di ricertificazione

La verifica è stata condotta presso il sito dell'organizzazione di Via Volta 1 a Gorla Maggiore (VA), dove vengono espletate tutte le funzioni di Plesso e di realizzazione del servizio formativo. L'ambito di attività rilasciato risulta confermato dalla presente verifica.

Il metodo di audit usato si è basato su interviste, osservazioni di attività, esame della documentazione e delle registrazioni con il metodo del campionamento e pertanto non risulta escludibile l'esistenza di eventuali ulteriori rilievi.

L'auditor comunica di aver sottoscritto l'impegno alla riservatezza per tutte le informazioni a carattere riservato acquisite nel corso della verifica, nel rispetto dei codici deontologici caratterizzanti il servizio offerto.

### Cambiamenti organizzativi:

All'inizio dell'anno scolastico 2010/2011 si sono concretizzate modifiche importanti sia a livello di Istituto (con la nomina del nuovo Preside), sia nel Plesso in oggetto, con la nuova figura di Direzione nella figura del prof. Alessandro Millefanti.

### Strategia/Situazione di mercato:

- *Trend*: sostanzialmente stabile in n° di corsi e di allievi

### 2. Punti della norma verificati

#### ISO 9001:2008

<input checked="" type="checkbox"/> 4.1 Esigenze generali	<input checked="" type="checkbox"/> 7.1 Pianificazione della realizzazione di prodotti/servizi
<input checked="" type="checkbox"/> 4.2 Requisiti relativi alla documentazione	<input type="checkbox"/> 7.2 Processi relativi al cliente
<input checked="" type="checkbox"/> 5.1 Conduzione e impegno (Commitment)	<input checked="" type="checkbox"/> 7.3 Progettazione e sviluppo
<input checked="" type="checkbox"/> 5.2 Orientamento al cliente	<input checked="" type="checkbox"/> 7.4 Acquisti
<input checked="" type="checkbox"/> 5.3 Politica della qualità	<input type="checkbox"/> 7.5 Processi di produzione e servizi
<input checked="" type="checkbox"/> 5.4 Pianificazione	<input type="checkbox"/> 7.6 Controllo strumenti di sorveglianza e di misura NA
<input checked="" type="checkbox"/> 5.5 Responsabilità, competenze e comunicazione	<input checked="" type="checkbox"/> 8.1 Generalità
<input checked="" type="checkbox"/> 5.6 Management-Review	<input checked="" type="checkbox"/> 8.2 Controllo di misurazione
<input checked="" type="checkbox"/> 6.1 Preparazione risorse	<input checked="" type="checkbox"/> 8.3 Controllo dei prodotti/servizi non conformi
<input checked="" type="checkbox"/> 6.2 Risorse umane	<input checked="" type="checkbox"/> 8.4 Analisi di dati
<input checked="" type="checkbox"/> 6.3 Infrastruttura	<input checked="" type="checkbox"/> 8.5 Miglioramento
<input checked="" type="checkbox"/> 6.4 Ambiente di lavoro	

### **Raccomandazioni dell'ultimo audit:**

- Eliminare dall'elenco leggi le cogenze superate, o identificarle come superate.
- Sostituire i riferimenti alle ISO 9001:2000 con la nuova norma ISO 9001:2008.
- Registrare anche le segnalazioni di disagio dei familiari, non solo i reclami scritti (quasi inesistenti) per avere una base dati su cui analizzare eventuali carenze di processo.

Le raccomandazioni emerse lo scorso anno saranno prese in esame dal nuovo "team Qualità" nel progetto di "Analisi" del Sistema Qualità di Plesso.

### **Documenti esaminati:**

#### *Management-Review:*

La documentazione di sistema relativa alla gestione del processo è definita nella procedura/flusso del MQ.

Il Sistema aziendale e gli obiettivi dell'anno sono stati riassunti nel Rapporto di Riesame formalizzato in data 21.10.2010.

Nel corso dell'audit il Riesame è stato discusso con la nuova Direzione e le nuove figure coinvolte nella conduzione del sistema Qualità, e dal colloquio si evince il positivo approccio per l'analisi e l'eventuale riorganizzazione che necessita la struttura.

Al riesame hanno partecipato le funzioni previste. Il rispetto degli elementi di ingresso e di uscita definiti dalla norma di riferimento è sintetico ma completo.

Gli obiettivi pregressi definiti sono stati raggiunti e proseguiranno per il periodo successivo per continuare il positivo riscontro registrato negli ultimi anni. La congruenza fra politica, obiettivi, strategie e scelte operative risulta essere adeguata.

#### *Monitoraggio dei processi:*

La documentazione di sistema relativa alla gestione del processo è definita nella procedura inserita nel MQ. Vengono mantenuti aggiornati gli indicatori di prestazione. Non sono stati introdotti nuovi indici.

Le attività di sorveglianza non hanno fatto emergere scostamenti significativi delle prestazioni di qualità dell'organizzazione.

#### *Documentazione di sistema:*

La documentazione di sistema relativa alla gestione del processo è stata oggetto di revisione lo scorso anno, in occasione della ricertificazione, con il Manuale in Rev. 04 del Marzo 2009. Si segnalano altre modifiche alla documentazione di sistema con la revione di alcune procedure (PQ 53-01 e PQ 82-02).

Il sistema prevede l'esclusione dei requisiti ai punti 7.5.2. e 7.6.della normativa di riferimento.

Le evidenze emerse nel corso della presente verifica confermano le esclusioni ammesse.

Il processo è risultato sotto controllo.

#### *Utilizzo dei marchi SQS e IQNet:*

I marchi SQS ed IQNet devono essere utilizzati coerentemente con il regolamento, sui documenti contabili e su carta intestata, soprattutto dopo il passaggio alla ISO 9001:2008 dello scorso anno per cui non è ancora stato uniformato in tutti i documenti il logo relativo.

Il processo è risultato sotto controllo con prescrizioni (v. oss).

#### *Risorse Umane:*

L'analisi della attuazione ed efficacia dell'azione di coinvolgimento delle risorse umane è stata analizzata verificando il Piano Formativo elaborato per l'anno scolastico 2010/2011 con formazioni

mirate alla figura di DIR e RAQ per la futura gestione del Sistema impostato, tematiche disciplinari, corsi di auditore, corsi di informatica e cogenti (Dlgs 81708).

Il processo è risultato sotto controllo.

*Audit:*

La documentazione di sistema relativa alla gestione del processo è idonea.

La pianificazione è regolare. Le verifiche interne sono state condotte da un Auditor interno in data 21.10.2010 in conformità al programma stabilito e rispettando il requisito dell'indipendenza.

Le check-list (mod PQ 82-02-03) danno evidenza del campionamento svolto (estensione), dello stato rilevato e, nel complesso, dell'efficacia del sistema implementato.

Il processo è risultato sotto controllo

*Valutazione della struttura organizzativa:*

Si è rilevata una coerenza tra quanto stabilito e la prassi operativa in fatto di ruoli e le necessarie competenze per poterli ricoprire, anche dopo la riorganizzazione di responsabilità interne al Plesso.

A seguito di modifiche organizzative vengono mantenuti aggiornati i mansionari, gli organigrammi, le procedure che definiscono ruoli e responsabilità.

*Non conformità, azioni correttive/preventive:*

La documentazione di sistema relativa alla gestione del processo è definita nella apposita procedura.

Per la tipologia di attività lo strumento di rilevazione di eventuali NC emerge soprattutto nella misurazione della soddisfazione allievi e genitori per la formazione erogata. Nel corso dell'anno 2009/10 sono state gestite sia RAC, sia RAP (es. n° 1 del 12.4.2010 relativa all'orientamento vs scuole superiori, n° 2 relativo agli spazi interni).

Il processo è risultato sotto controllo.

*Soddisfazione del cliente:*

La documentazione di sistema relativa alla gestione del processo è riassunta nella modulistica di sistema.

Modalità definite e cicliche sono utilizzate per acquisire informazioni sulla qualità percepita da parte del cliente (analisi soddisfazione allievi e genitori n° 3 2009/2010).

Il processo è risultato sotto controllo

*Processo: Analisi Fabbisogni, Progettazione ed erogazione corsi (7.2, 7.3 e 7.5)*

Nel corso dell'audit è stata verificata la documentazione relativa a:

- Analisi Fabbisogni 2010/2011
- Progetto Offerta Formativa 2010/2011 complessiva
- POF di Plesso Sarta dei Servizi del 22.9.2010 approvata il 6.09.2010
- Progetto KET del 29.9.2010 su Mod PQ 75.01.01 con fornitore ACT Solution

Il processo è risultato sotto controllo.

*Processi in outsourcing (7.4):*

La documentazione di sistema relativa alla gestione del processo è relativa alla gestione dei docenti/consulenti per le attività extra curricolari.

Il processo è risultato sotto controllo.

**3. Rispetto delle esigenze della norma**

- soddisfatte,  
 non soddisfatte, vedere non conformità

#### 4. Ulteriore procedimento

- Audit di mantenimento
- Audit di ricertificazione

**Data:** 24 Novembre 2011 alle ore 8.30

**Note:** La visita di ricertificazione sarà condotta dall'auditore responsabile ing. P. Berticelli

#### 5. Potenziale di miglioramento

1. Analizzare le raccomandazioni emerse nella visita di mantenimento del 2009.
2. Coinvolgere tutti i collaboratori del Plesso nella analisi e revisione della documentazione di sistema (MQ,, PQ. IO, Moduli, ecc.).
3. Integrare l'AC relativa all"orientamento alle superiori" con le informazioni legate alle informazioni sugli abbandoni dopo il primo quadrimestre e alle bocciature del primo anno.
4. Rivedere le AC aperte lo scorso anno e rianalizzarne i contenuti con la nuova riorganizzazione (responsabili, tempi, ecc.).
5. Partecipare al progetto "Sistema Qualità" a livello di "Istituto" con le fasi, i ruoli, le responsabilità e i tempi che saranno definiti, utile per avere un sistema di Plesso coerente.

Zollikofen, 01.11.2010 BEP/ARS