

RELAZIONE D'AUDIT
RELAZIONE D'ASSESSMENT



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

SQS Italian Branch
Piazzale Biancamano, 2
IT - 20121 Milano (MI)
CODICE FISC.: 97571990155
PARTITA IVA : 07301570961

Bernstrasse 103
3052 Zollikofen
Svizzera

T +41 58 710 35 35
F +41 58 710 35 45

www.sqs.ch

Zollikofen, 22 novembre 2013
Pagina 1 di 5
Documento 595_4

Pierluigi Berticelli
pierluigi.berticelli@sqs.ch
T +41 58 710 33 19

Azienda/Organizzazione

Scuola Secondaria di Primo Grado "A.Volta"
Istituto Comprensivo Statale "A. Moro"
Via Volta, 1
21050 Gorla Maggiore (VA)
Italia

Contatto Prof. Alessandro Millefanti

T +39 0331 61 76 52

Numero di dipendenti 15

Conto commerciale 129637

segreteria@gorlamedia.it

F +39 0331 61 76 52

Sito/i 1

Servizi SQS

Audit/Valutazione
Audit di mantenimento

Nr. progetto
P04564.70

Audit/Valutazione inizio/fine
20 novembre 2013 - 20 novembre 2013

Settore certificato
Tutta la struttura

Ambito d'attività
Formazione scolastica dell'obbligo

Base normativa
ISO 9001:2008

Scopes
Scope 37

Numero di registrazione
21542

Certificato valido dal/al
9 dicembre 2011/8 dicembre 2014

Prossima verifica
19 novembre 2014

Auditor/Assessor 1
Ing. Pierluigi Berticelli

Auditor/Assessor 2
/

Auditor/Assessor 3
/

Osservatore/esperto
/

Delibera

Data

Firma

Lead Auditor/Assessor

23 novembre 2013





1.	Conformità ai requisiti.....	2
1.1.	Situazione iniziale.....	2
1.2.	Impressione generale.....	3
1.3.	Requisiti standard verificati.....	3
1.4.	Adempimento dei requisiti standard verificati.....	4
1.5.	Prossima ispezione.....	4
2.	Non conformità.....	5
2.1.	Non conformità maggiori (major Non-Conformity).....	5
2.2.	Non conformità minori (minor Non-Conformity).....	5
3.	Suggerimenti per il miglioramento continuo.....	5

1. Conformità ai requisiti

1.1. Situazione iniziale

Piano di audit

L'audit è stato condotto verificando a campione i processi di Gestione del Sistema, Gestione Analisi Fabbisogni, Progettazione e Gestione risorse.

Sito visitato: la sede di Via Volta, 1 a Gorla Maggiore (VA).

Ultima ispezione

- Audit di certificazione
- Audit di mantenimento del 21 novembre 2012
- Audit di ricertificazione
-

Modifiche organizzative

- o Organizzazione del lavoro e processo produttivo:
L'Organigramma di Scuola Secondaria di Primo Grado A.Volta è sempre attuale nelle funzioni definite, ed è in edizione 30 Settembre 2013, per l'anno scolastico 2013/2014.
Il Plesso scolastico di Gorla Maggiore svolge attività di Formazione scolastica dell'obbligo.
Le attrezzature di Plesso sono identificabili in sistemi HW e SW per lo sviluppo dei progetti di formazione e la registrazione dei programmi di studio (nuovo Registro informatico).
Sono inseriti nell'elenco fornitori le società di servizi e i professionisti (docenti di sostegno, psicologi, ecc.).
- o Eventuali esclusioni di requisiti: il sistema non prevede esclusioni di punti Norma.
- o Sistema di gestione: il sistema della Scuola Media di Gorla Maggiore è articolato in un manuale (rev.4 del Marzo 2009), con procedure che dettagliano gli aspetti operativi generali di riferimento, istruzioni operative e documenti di controllo dei processi. Nel corso dell'anno sono stati analizzati alcuni documenti di sistema e aggiornati alle esigenze operative (es. PQ75-01).
- o Modifiche intervenute nel corso dell'anno: nel corso del 2013 non ci sono stati avvicendamenti a livello di processi, con l'organico docenti dipendenti stabile sulle 15 unità. Il numero di allievi per l'anno scolastico 2013/2014 è di 152 iscritti, suddivisi in 7 classi (2 Prime, 2 Seconde e 3 Terze).



La riduzione dei finanziamenti crea problemi nel poter affiancare al corpo docente personale di sostegno nel supportare adeguatamente i discenti con difficoltà.

1.2. Impressione generale

Osservazioni generali

La situazione generale in relazione al livello di implementazione del sistema, di copertura dei requisiti, e del coinvolgimento dei collaboratori risulta adeguata ed efficace.

1.3. Requisiti standard verificati

Efficacia del sistema di gestione

La Direzione ha dimostrato impegno e coinvolgimento nel fornire regole, disposizioni e principi e tiene in considerazione e sotto controllo il grado di soddisfacimento dei requisiti del cliente (studenti e genitori) e le relative disposizioni specifiche di legge. In relazione agli obiettivi è stata analizzata la loro concretezza, controllabilità, coerenza e compatibilità con gli altri obiettivi aziendali nonché la loro gestione in termini di programmazione, con risorse, termini e responsabilità definite e assegnate.

Verificate le modalità di gestione della comunicazione aziendale interna e da e verso l'esterno.

Il riesame della direzione risulta completo in relazione alle analisi degli elementi in ingresso e degli elementi in uscita, con indicatori di misura dei processi e obiettivi congruenti.

Monitoraggio dei processi

I controlli vengono eseguiti secondo quanto stabilito e per ogni processo sono presenti parametri di misura delle prestazioni verificati a intervalli di tempo stabiliti.

Sono analizzati dati derivanti da audit interni e indicatori interni.

Verifica del sistema di gestione / Audit interni

Gli audit interni sono risultati pianificati ed attuati secondo i programmi e gli obiettivi assegnati. Il personale dedicato risulta adeguatamente qualificato. Le registrazioni disponibili assicurano la copertura di tutti i processi aziendali e l'attuazione dei provvedimenti necessari.

Miglioramenti ottenuti

Il sistema qualità impostato e certificato da alcuni anni ha permesso una gestione controllata dei processi e della documentazione di supporto.

Gestione dei reclami

Il processo di gestione dei reclami e delle non conformità è definito a sistema per soddisfare i requisiti normativi. Non ci sono state NC interne, da reclamo o da fornitore nel corso dell'anno. La comunicazione interna ed esterna è definita ed è efficace, e le necessarie registrazioni risultano debitamente conservate.

Commenti e osservazioni riguardo gli elementi verificati

I seguenti processi:

- Pianificazione della realizzazione della formazione
- Gestione risorse
- Gestione Fornitori
- Gestione dei Fabbisogni
- Gestione della Progettazione



sono risultati conosciuti, implementati e rispettati come da evidenze rilevate e riportate nelle specifiche checklist.

Valutazione delle azioni implementate in seguito alle osservazioni rilevate nell'ultimo audit

- Verificare ulteriormente l'elenco della documentazione di sistema per una corretta gestione del logo di certificazione.
 - Verificare la richiesta di progetti di informatica nell'analisi del fabbisogno del territorio, per offrire uno strumento sempre presente nel mondo dello studio superiore e del lavoro, sfruttando il laboratorio informatico del Plesso.
 - Inserire nella valutazione dei fornitori anche le società di lingue e la cooperativa (sostituzioni insegnanti).
 - Aggiornare l'elenco leggi/Norme con l'inserimento dei nuovi documenti emessi (es. ISO 19011:2011).
- Le osservazioni emerse nel precedente audit sono state, ove ritenuto opportuno, implementate correttamente con chiara evidenza delle attività svolte.

I punti di forza dell'organizzazione sono riconducibili a:

- Competenza riconosciuta nella formazione scolastica.

1.4. Adempimento dei requisiti standard verificati

- Requisito soddisfatto per ISO 9001:2008
- Requisito soddisfatto, con rilievo non conformità minori per Norma
- Requisito non soddisfatto Norma
Non conformità maggiori
 - Mantenimento della validità del certificato, dopo valutazione positiva delle azioni correttive
 - Mantenimento della validità del certificato, dopo esito positivo del post-audit

1.5. Prossima ispezione

- Audit straordinario
- Audit di mantenimento
- Audit di ricertificazione
- Post-Audit
-

Data

19 novembre 2014 alle ore 8.30

Osservazioni

Tale attività sarà coordinata dal lead auditor SQS ing. Pierluigi Berticelli e verrà confermata almeno un mese prima dello svolgimento. Durante tale audit di ricertificazione saranno verificati tutti i processi aziendali.



2. Non conformità

2.1. Non conformità maggiori (major Non-Conformity)

Non è stata rilevata nessuna non conformità maggiore.

2.2. Non conformità minori (minor Non-Conformity)

Non è stata rilevata nessuna non conformità minore.

3. Suggerimenti per il miglioramento continuo

- 1 Formalizzare come NC la problematica emersa nelle classi per l'uso improprio del telefono cellulare e aprire l'AC necessaria ad evitare il ripetersi dell'evento.
- 2 Prendere in esame la documentazione di sistema per valutare le eventuali revisioni necessarie per affrontare la verifica di ricertificazione prevista per il mese di Novembre 2014.

L'auditor ringrazia i responsabili e tutto il personale dell'organizzazione per l'ospitalità, l'assistenza, la cooperazione dimostrata e per aver messo a disposizione le risorse che hanno consentito la conduzione della verifica.

Zollikofen, 23 novembre 2013/BEP/ARS