

**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
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"
Indirizzo:	Istituto Comprensivo Statale "A. Moro" Via Volta, 1 21050 Gorla Maggiore (VA) Italia
Telefono:	+39 0331 61 76 52
Fax:	+39 0331 61 76 52
E-Mail:	segreteria@gorlamedia.it
Numero dipendenti:	15
Persona di contatto:	Prof. Alessandro Millefanti

Servizio

Audit/assessment:	Audit di ricertificazione
Inizio/fine audit/assessment:	24.11.2011 - 24.11.2011
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:	09.12.2011/08.12.2014
Ulteriore procedimento:	21.11.2012
Il team degli auditori-/assessor:	Ing. Pierluigi Berticelli

Approvazione

	Data	Firma
Auditore/assessor responsabile:	25.11.2011	

Direzione:	30.11.2011	
------------	------------	--

Contenuto

1. Conformità con le direttive
 - 1.1 Punto di partenza
 - 1.2 Impressione generale
 - 1.3 Soddisfacimento dei requisiti della norma e richiesta per il rilascio del certificato
 - 1.4 Prossima verifica
2. Potenziale di miglioramento

1. Conformità con le direttive

La Scuola Secondaria di Primo Grado "A. Volta" di Gorla Maggiore (VA) è uno dei 5 Plessi scolastici dell'Istituto Comprensivo "A. Moro" di Solbiate Olona (VA).

La struttura scolastica "A. Volta" ha raggiunto la certificazione del proprio sistema di management alla fine del 2002 e con il presente audit di ricertificazione inizia il quarto ciclo di vita di certificazione del proprio sistema qualità finalizzato all'organizzazione e controllo nell'erogazione di attività formative dell'obbligo secondo la norma ISO 9001:2008.

Nella riunione iniziale si è provveduto a esaminare l'estensione e gli obiettivi della verifica, fornendo un sommario delle modalità di esecuzione e a confermare il piano di audit, assicurandosi della disponibilità di risorse necessarie e del libero accesso alla documentazione nonché a tutte le aree/uffici per il corretto svolgimento della verifica.

Nel corso della riunione finale si è provveduto ad esporre i rilievi emersi nel corso dell'audit e a verificare eventuali riserve da parte dell'organizzazione.

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.

Si precisa che la valutazione dell'auditor non è vincolante per SQS che, sulla base delle risultanze dell'audit e della documentazione presentata, esprime la propria valutazione finale.

L'auditor comunica di aver sottoscritto l'impegno alla riservatezza per tutte le informazioni a carattere riservato acquisite nel corso della verifica.

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.

Gamma di prodotti / prestazioni:

- *Tipologia attività:* attività di Formazione scolastica dell'obbligo.
- *Altre certificazioni in possesso dell'organizzazione (processo/prodotto):* Nessuna
- *Organizzazione del lavoro e processo produttivo:* l'erogazione dei servizi è organizzata su un turno di lavoro nella struttura scolastica, per 5 giorni la settimana e 6 ore di didattica giornaliera.

Il processo di realizzazione del servizio prevede, schematicamente, le seguenti fasi:

- analisi dei fabbisogni, erogazione dei programmi formativi ministeriali, progettazione ed erogazione di formazione facoltativa complementare ai programmi obbligatori.

Siti oggetto della verifica: L'attività di verifica è condotta nella sede del Plesso di Gorla Maggiore (VA).

Mercati:

- *Settore merceologico:* Istruzione secondaria
- *Area di commercializzazione:* Territorio comunale ed extra comunale
- *Ultimo Fatturato:* NA
- *Ultima quantità prodotta:* NA
- *Trend:* in crescita le iscrizioni al 1° anno scolastico (passati da 2 a 3 classi)
- *Clientela principale:* Cittadini residenti e non nel Comune di Gorla Maggiore (VA).

No. Collaboratori:

L'organico della struttura formativa è costituito da 15 insegnanti di ruolo che erogano formazione 18 ore la settimana, con le attività didattiche erogate dal Lunedì al Venerdì, e 2 collaboratori ATA.

A supporto degli insegnanti, sia per le attività facoltative di laboratorio che per il sostegno agli alunni disabili, il comune mette a disposizione personale specializzato (educatori e mediatori culturali in outsourcing).

1.2 Impressione generale

La struttura per processi del sistema gestionale è ben definita, rappresentativa delle attività svolte dalla Scuola e sono presenti indicatori finalizzati al raggiungimento di obiettivi specifici che permettono di monitorarne il miglioramento continuo.

I processi individuati sono correlabili con i macroprocessi della norma di riferimento, dalle responsabilità della Direzione alla progettazione e sviluppo dei corsi, dalla erogazione formativa ai controlli degli stessi. Tutti i processi individuati sono adeguatamente supportati da idonea documentazione esplicativa e di registrazione e sono stati individuati tutti gli elementi necessari alla loro corretta gestione, a testimonianza di un sistema consolidato.

La struttura documentale comprende una politica coerente con gli intenti della Direzione, un manuale qualità, procedure gestionali, istruzioni operative e documenti di registrazione a supporto delle attività finalizzate alla regolamentazione di attività specifiche. La gestione documentale è risultata rigorosa. L'aggiornamento della normativa di settore è responsabilità della Direzione, mentre quella cogente è di competenza del Comune di Gorla Maggiore (es. CPI).

La comunicazione interna, a livello direttivo, risulta documentata da verbali di riunioni che coinvolgono i docenti, con i quali vengono analizzati nel dettaglio le azioni intraprese e da intraprendere nella gestione di ogni corso. La gestione dei dati informatici è definita per garantire la salvaguardia delle registrazioni di sistema.

Il Piano di Formazione 2011/2012 prevede momenti di informazione sul Sistema Qualità per le nuove risorse entrate ad inizio anno, corsi di informatica, di auditor di sistema e corsi cogenti (Dlgs 81/08 e 106/09).

Il processo di Analisi dei Fabbisogni è ben presidiato, con raccolta dati e la registrazione delle richieste di formazione sulla modulistica di sistema. Per l'anno scolastico in corso si registrano n° 146 allievi per n° 7 classi. Alla fine dello scorso anno è stata svolta l'indagine per riorganizzare l'orario scolastico e con i risultati ottenuti i corsi 2011/2012 sono tenuti 5 giorni la settimana, rispetto ai 6 giorni degli anni scorsi. La Direzione ha provveduto all'emissione del POF di Plesso e della Carta dei Servizi in data 15.5.2011.

Il processo di progettazione e sviluppo corsi viene documentato in tutte le sue fasi sui documenti del Centro. Per il presente anno di studi sono stati riproposti per le attività extracurricolari i progetti già consolidati (es. corsi dei lingue per la qualifica KET e DELF) ed è stato sviluppato sui moduli di sistema

il nuovo progetto di "orientamento" (su Mod PQ 73.01.01) partendo dall'analisi dei fabbisogni, alla definizione delle interfacce organizzative, alla pianificazione del progetto sino alla stesura dello stesso. Le specifiche e lo scopo del progetto sono state descritte sul modulo Mod PQ 73.01.02, sino al controllo in itinere registrato puntualmente (Mod PQ 82.03.01).

Il processo di approvvigionamento relativo al materiale didattico è delegato all'Istituto Comprensivo di Solbiate, mentre è responsabilità del Plesso di Gorla la selezione e valutazione dei docenti necessari all'erogazione dei corsi formativi extracurricolari, con la sistematica di qualificazione e valutazione periodica dei "fornitori" (registro al 17.9.2011) supportata dalla misurazione della soddisfazione degli alunni, dei genitori e dalle valutazioni dei docenti.

La programmazione dei corsi è documentata nei progetti sviluppati e trova riscontro nello stato di avanzamento delle lezioni sul Registro di classe e del Registro Docenti (Mod. IQ 75.01.22).

Il grado di apprendimento delle Materie scolastiche e di laboratorio è verificato con esami scritti e orali durante tutto l'anno con una frequenza definita all'atto della programmazione dei corsi stessi (ModIQ75.01.27 es. verifica del 27.10.2011 per Scienze, verifica del 10.11.2011 per matematica nella classe 1^a sez. A).

La verifica al personale docente ha consentito di valutare il grado di preparazione professionale degli stessi, e la padronanza delle attività e delle registrazioni da parte degli operatori è risultata completa, nel quadro dei requisiti di qualità definiti dal sistema.

La gestione delle attrezzature scolastiche e di sicurezza e il loro controllo avviene in modo sistematico. La struttura di Gorla Maggiore ha rinnovato il CPI in data 12.7.2010, e registra sul Mod IQ 63.02.03 i controlli agli estintori, alle uscite di emergenza, esegue le prove di evacuazione per garantire l'affidabilità e l'idoneità all'uso delle attrezzature.

L'organizzazione dimostra un corretto utilizzo degli strumenti gestionali correttivi (azioni correttive) e di miglioramento del sistema (azioni correttive e preventive), attivandole in funzione della criticità e dell'importanza del problema da gestire.

Misurazione dei processi:

L'intero processo di raccolta dei dati è correttamente impostato con indicatori prestazionali che consentono un monitoraggio concreto dell'andamento della Scuola Media nel suo complesso. Il Plesso ha sviluppato in questi anni una buona base dati, che le consente di delineare il trend e di impostare il miglioramento continuo su una base storica affidabile.

Il rilevamento della soddisfazione dei clienti (Allievi, Genitori, docenti, ex-post) avviene sulla base delle segnalazioni raccolte nei questionari di soddisfazione (Mod 1, Mod 2, Mod 3). Le statistiche elaborate hanno fornito informazioni positive e una buona immagine di cui gode l'organizzazione sul territorio.

I momenti formali di verifica del sistema qualità (verifiche ispettive interne), effettuati con il personale interno, sono risultati adeguatamente condotti sia sotto il profilo formale che sostanziale ed hanno avuto come riferimenti normativi la ISO 9001:2008 (Check-list n° 3/2011 su Mod PQ82.02.03 del 21.11.2011, rapporto su Mod PQ 82.02.04).

Non sono emerse situazioni di non conformità ma solo osservazioni che l'organizzazione ha adeguatamente analizzato per implementare Piani di Miglioramento ad hoc.

Management-Review:

Il riesame evidenzia un'analisi sistematica dell'andamento aziendale, supportato da adeguate statistiche di processo. Gli elementi analizzati spaziano da quelli strettamente connessi con il sistema qualità, a valutazioni di dettaglio dell'andamento aziendale complessivo (indicatori di processo).

Gli obiettivi aziendali risultano concreti e di pratica utilità aziendale ed il colloquio con la Direzione ha consentito di verificare la coerenza tra principi generali della politica (filosofia aziendale) ed obiettivi operativi di periodo.

1.3 Soddisfacimento dei requisiti della norma e richiesta per il rilascio del certificato

- Soddisfatto, Richiesta di rilascio del certificato senza condizioni
- Soddisfatto, Richiesta di rilascio del certificato con condizioni
- Non soddisfatto, vedere non conformità
 - Dopo una positiva valutazione delle azioni correttive, verrà fatta richiesta di rilascio del certificato
 - Dopo l'esecuzione positiva di un post-audit, verrà fatta richiesta di rilascio del certificato

Validità del certificato

- Validità senza interruzione della scadenza dei certificati
- Inizio validità dopo approvazione della richiesta

1.4 Prossima verifica

- Audit di mantenimento
- Post-audit

Osservazioni:

Data: 21 Novembre 2012 alle ore 8.30

Tale attività sarà svolta dal lead auditor SQS ing. P. Berticelli.

2. Potenziale di miglioramento

1. Rendere sempre espliciti nelle richieste di acquisto fatte all'Istituto Comprensivo di Solbiate le caratteristiche del materiale da acquistare.
2. Verificare il corretto utilizzo del Logo SQS su alcuni moduli di sistema.
3. Completare l'elenco degli alunni che non svolgono la materia "religione" con i ragazzi che seguono i corsi di approfondimento linguistico.
4. Revisionare la procedura PQ 62.01.01 inserendo in modo esplicito la fase di formazione standard sulla Qualità e Sicurezza al nuovo personale. Inserire quindi nelle schede del personale anche le ore dedicate agli approfondimenti del Sistema Qualità e alla sicurezza annuali, facendo firmare tali momenti formativi/informativi agli interessati.
5. Richiamare sempre nella scheda progetto gli obiettivi minimi del corso, facendo riferimento anche ad eventuali documenti di origine esterna (es. Documento Cambridge Institute) da gestire come da sistema nell'elenco specifico.
6. Gestire a sistema i moduli forniti dal Provveditorato, inserendoli nei flussi e gestendoli come documentazione di origine esterna (elenco documenti), evitando di creare moduli ridondanti.