Certiquality s.r.l.
via G. Giardino, 4
20123 Milano
T +39 02 806 9171
F +39 02 864 6529
certiquality@certiquality.it
www.certiquality.it
C.F. e P.I. 04591610961
Reg. Imp. MI 04591610961
R.E.A. MI 1759338
Cap. Soc. € 1.000,00 i.v.

MOD RAP GEN
RAPPORTO DI AUDIT DEL LEAD AUDITOR

ORGANIZZAZIONE:	EVENTUALE GRUPPO DI APPARTENENZA:	
CASA di PAVIA dell'ISTITUTO delle FIGLIE della CARITA' CANOSSIANE		
SITO INTERNET:	FATTURATO:	ANNO:
www.canossianepv.it		2016

TEAM DI AUDIT

TLA	
Lead Auditor (TI):	FUGAZZA MARINELLA
Norma di riferimento:	ISO 9001:2008
Tipo di Audit:	Sorveglianza
Registrazione n.:	7908-4-A
Auditor (A) (*):	
Auditor (B) (*):	
Auditor (C) (*):	
Auditor (D) (*):	
Auditor (E) (*):	
Auditor (F) (*):	
Osservatore (O):	
Esperto (E) :	
Altro:	

(*) In Caso di audit integrati specificare il/i Valutatore/i RGVI di norma

LISTA PRESENZE DEI RAPPRESENTANTI DELL'ORGANIZZAZIONE ALLA RIUNIONE DI CHIUSURA:

NOMINATIVO	POSIZIONE
Madre Francesca Arienti	Gestore e Superiora
Giovanna Maria Mavio	RSGQ
Madre Lucia Ravasio	Coordinatrice Scuola Primaria
Madre Teresa Cattivelli	Coordinatrice Scuola dell'Infanzia
Lucia Rozzi	Economa
Laura Mezzadra	Coordinatrice Scuola Secondaria di primo grado

SITO/I - LUOGHI DI SVOLGIMENTO ATTIVITA' VISITATI:

IDENTIFICAZIONE SITO	TIPOLOGIA DI SITO (U/C) (*)	ATTIVITÀ SVOLTA (**)	DATA DI VISITA
Corso Garibaldi 60 – 27100 PAVIA	U	Tutte le attività oggetto di certificazione	22 e 24/03/2017

NOTA:

(*) INDICARE CON "U" LE UNITÀ OPERATIVE E CON "C" I CANTIERI/SITI TEMPORANEI.
(**) PER IL SETTORE FORMAZIONE INDICARE ANCHE IL TITOLO DEL CORSO. PER IL SETTORE EDILE IL TIPO DI OPERE.

NUMERO CANTIERI ATTIVI (ALLEGARE ELENCO):	Durante l'audit erano in corso, in tutti i plessi, le normali lezioni, secondo quanto pianificato nell'orario scolastico, esposto e consultabile ed approvato in sede di collegio dei docenti.
PER I CANTIERI E I MULTISITO, INDICARE I CRITERI SCELTI PER IL CAMPIONAMENTO:	

EVENTUALI CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI DALL'ULTIMO AUDIT (ES. MODIFICHE ALL'ORGANIZZAZIONE O AI PROCESSI OPERATIVI):
I cambiamenti hanno riguardato soprattutto le risorse umane (trasferimenti in altre sedi e nuovi ingressi).
Dal 29 agosto 2016 Madre Francesca Arienti è la nuova Superiora ed il nuovo gestore al posto di Madre Maria Angela Moioli.

VERIFICA DELLE SEGNALAZIONI CONTENUTE NEL PIANO DI AUDIT (MOD PRG)

☐ EFFICACE ☐ PARZIALMENTE EFFICACE ☐ NON EFFICACE ☒ NON APPLICABILE

EVENTUALI COMMENTI (OBBLIGATORIO NEL CASO DI RISPOSTA NON DEL TUTTO POSITIVA)

VERIFICA DELL'ATTUAZIONE E DELL'EFFICACIA DEL PIANO DI AZIONI CORRETTIVE E DELLA GESTIONE DELLE RACCOMANDAZIONI/CARENZE A SEGUITO DELL'AUDIT PRECEDENTE.

☒ EFFICACE ☐ PARZIALMENTE EFFICACE ☐ NON EFFICACE ☐ NON APPLICABILE

EVENTUALI COMMENTI (OBBLIGATORIO NEL CASO DI RISPOSTA NON DEL TUTTO POSITIVA):

Le raccomandazioni formalizzate nell'audit precedente sono state tutte gestite con implementazione di azioni di miglioramento ad eccezione di: in corso di gestione, a causa delle recenti variazioni a livello della congregazione delle Canossiane la raccomandazione relativa all'indipendenza dei processi auditati (nel riesame comunque è fatto presente che entro il mese di giugno verranno presi contatti con una realtà canossiana per creare un gemellaggio e se ciò non dovesse essere ancora fattibile, si opterà per una realtà locale).

ESCLUSIONI DI AREE, SITI O PROCESSI DALL'OGGETTO DELLA /E CERTIFICAZIONE/I:
7.6
MOTIVAZIONE: L'istituto non fa ricorso a strumenti di monitoraggio e di misurazione che necessitano di taratura.

1) L'ORGANIZZAZIONE HA IN CORSO PROCEDIMENTI GIUDIZIARI O AMMINISTRATIVI? (VEDI REG 01 PAR 7.4).

DICHIARA DI:

☒ NON AVERE PROCEDIMENTI IN CORSO ☐ AVERE PROCEDIMENTI IN CORSO
DESCRIZIONE (PROVVEDIMENTO, NATURA E STATO DEL PROCEDIMENTO, OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE):

2) IL CONTENZIOSO HA DETERMINATO LA NECESSITA' DI AZIONI DI RISPOSTA NELL'AMBITO DEL SISTEMA DI GESTIONE?

☐ SI' ☐ NO
DESCRIZIONE (ANALISI DELLE CAUSE, TRATTAMENTO E AZIONI CORRETTIVE, RIESAME DI DIREZIONE):

VERIFICA DEL CORRETTO UTILIZZO DEL MARCHIO (COMPILAZIONE OBBLIGATORIA).

☐ ADEGUATO ☐ NON ADEGUATO ☒ NON APPLICABILE
EVENTUALI COMMENTI
Marchio di certificazione non utilizzato

IN CASO DI MODIFICHE AL PIANO DI AUDIT RISPETTO A QUANTO RIPORTATO NEL MOD PRG (OVE APPLICABILE) INDICARE LE VARIAZIONI:
Nessuna modifica

VALUTAZIONE COMPLESSIVA SULLA CONFORMITA' ED EFFICACIA DEL SISTEMA DI GESTIONE ANCHE IN RELAZIONE AI RISULTATI DELL'AUDIT PRECEDENTE.

I) GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA CONFORMITÀ DEL SISTEMA:
Il Sistema di gestione qualità implementato risulta conforme alla norma di riferimento ed aderente alla realtà dell'organizzazione. Esso risulta applicato in maniera consapevole, competente e responsabile dalle risorse coinvolte per ciascun processo identificato dall'organizzazione. Dall'audit sono emersi solo alcuni margini di miglioramento. La visita è stata condotta in un clima di assoluta collaborazione, nel rispetto del piano e sulla base della documentazione di sistema. Le attività sono state esaminate a campione intervistando il personale interessato che ha mostrato padronanza degli strumenti utilizzati, competenza e motivazione.

II) GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA CAPACITÀ DI ANALISI E GESTIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ:
-

III) PUNTI DI FORZA:
Si rilevano ed, in alcuni casi, si ribadiscono come punti di forza:
- la rilevazione, registrazione e gestione delle NC e di qualsiasi situazione possa essere causa di potenziale rischio;
- la partecipazione e collaborazione del Consiglio di Direzione: la nuova Madre Superiora e Gestore ha partecipato attivamente a tutta la verifica traendone motivazioni sull'utilità dell'implementazione di un sistema di gestione;
- l'impegno, la professionalità, la precisione e la competenza della responsabile qualità coinvolta in prima persona in tutte le attività progettate ed erogate dall'Istituto;
- la costante attenzione al cliente (sia i giovani alunni che le loro famiglie); dimostrazione di ciò si è avuta direttamente nel corso del sopralluogo effettuato nell'Istituto e nella continuità del percorso curriculare dalla scuola dell'infanzia alla scuola secondaria di primo grado per la maggior parte degli alunni iscritti;
- il monitoraggio frequente sugli obiettivi prefissati;
- i contenuti dei documenti a supporto del sistema di gestione e della sua applicazione che includono anche i monitoraggi sulle attività progettuali e sul loro andamento nel corso dell'anno scolastico rispetto agli obiettivi prefissati;
- la formazione sui nuovi ingressi, la formazione del corpo insegnante e l'aggiornamento soprattutto in materia di sicurezza (anche alimentare).

IV) AREE, PROCESSI O ASPETTI DA MIGLIORARE:
Alcuni aspetti puntuali precisati nelle raccomandazioni che tuttavia non compromettono la conformità e l'efficacia del sistema.

SOLO PER RINNOVO

RIESAME DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL TRIENNIO DI CERTIFICAZIONE (DOCUMENTO DI RIFERIMENTO: QUADRO RIEPILOGATIVO E RAPPORTI PRECEDENTI)
☐ ADEGUATO ☐ DA MIGLIORARE

EVENTUALI COMMENTI (OBBLIGATORIO NEL CASO DI RISPOSTA NON COMPLETAMENTE POSITIVA):
-

RACCOMANDAZIONI
(SI TRATTA DI MIGLIORAMENTI DEL SISTEMA BASATI SU EVIDENZE OGGETTIVE E CORRELATI AI PUNTI DELLA NORMA DI RIFERIMENTO, CHE DEVONO ESSERE ANALIZZATI E GESTITI DALL'ORGANIZZAZIONE).
NOTA: SEZIONE NON PROTETTTA

Certiquality s.r.l.
via G. Giardino, 4
20123 Milano
T +39 02 806 9171
F +39 02 864 6529
certiquality@certiquality.it
www.certiquality.it
C.F. e P.I. 04591610961
Reg. Imp. MI 04591610961
R.E.A. MI 1759338
Cap. Soc. € 1.000,00 i.v.

Si raccomanda di:

N.	NORMA E REQUISITO	DESCRIZIONE (EVENTUALI EVIDENZE E/O AREE DI APPLICAZIONE)
01	UNI EN ISO 9001:2008 8.5	Attribuire una tempistica, compatibile con le azioni correttive individuate, per la soluzione delle NC formalizzate.
02	UNI EN ISO 9001:2008 8.5	Effettuare una raccolta di tutte le situazioni non conformi rilevate nel corso degli anni al fine dell'elaborazione dell'analisi della valutazione dei rischi. Valutare altresì l'opportunità di creare gruppi di lavoro omogenei per area di competenza sempre finalizzati all'impostazione dell'analisi del rischio.

NON CONFORMITA'

DALL'AUDIT EFFETTUATO DAL GRUPPO DI VALUTAZIONE SONO EMERSE:
- NON CONFORMITÀ MAGGIORI N.: -
- NON CONFORMITÀ MINORI N.: -

DESCRITTE IN N. - MODULI DI NON CONFORMITÀ (MOD NCA) ALLEGATI.
(IN CASO DI AUDIT PER PIU' NORME SI CHIEDE DI SUDDIVIDERE LE NC IN FUNZIONE DELLE NORME AUDITATE)

COMMENTI ALLE NON CONFORMITA' (OBBLIGATORIO)
-

EVENTUALE NECESSITA' DI EFFETTUARE UN AUDIT SUPPLETIVO O ADDIZIONALE (VEDI REG. 01 PAR. 5.2.6 E 5.3)
☐ SI ☒ NO

EVENTUALI COMMENTI
-

Si informa che nulla ricevendo da Certiquality entro 20 giorni lavorativi dalla presente verifica, i rilievi di audit si intendono confermati.
l'organizzazione si impegna a inviare al Lead Auditor il piano di azioni correttive (A.C.) per la risoluzione delle non conformità entro il - (max 5 gg lavorativi dall'audit) e di completare le A.C. entro il - (max 2 mesi, oltre i 2 mesi concordare con Certiquality).
L'organizzazione è invitata a presentare, a mezzo dei moduli MOD NCA, una descrizione dettagliata delle azioni che intende intraprendere per la risoluzione delle "non conformità" riscontrate e la data entro la quale si impegna a superare le "non conformità" stesse. successivamente, l'organizzazione documenterà a Certiquality che le azioni correttive dettagliate siano state tutte attuate entro i termini stabiliti e verificata la relativa efficacia.
La valutazione del GVI non è vincolante per l'istituto, sulla base delle risultanze dell'audit e della documentazione presentata, l'istituto esprimerà la propria valutazione e indicherà il termine per l'audit successivo e l'eventuale necessità di svolgere un audit suppletivo o addizionale questo audit è stato condotto verificando per campione l'attività e non si esclude l'esistenza di eventuali altri rilievi.
Il GVI comunica di aver sottoscritto l'impegno alla riservatezza per tutte le informazioni a carattere riservato acquisite nel corso dell'audit.

FANNO PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE RAPPORTO NR. 1 ALLEGATI RAP

IL RESPONSABILE DELL'AUDIT (TL)	IL REFERENTE DELL'ORGANIZZAZIONE	
NOME: Marinella Fugazza	(NOMINATIVO E POSIZIONE): Madre Francesca Arienti (Gestore)	DATA: 24/03/2017
FIRMA	FIRMA	

ISTITUTO CANOSSIANO Corso Garibaldi, 60 PAVIA Tel. 25390

Certiquality s.r.l.
via G. Giardino, 4
20123 Milano

T +39 02 806 9171
F +39 02 864 6529
certiquality@certiquality.it
www.certiquality.it

C.F. e P.I. 04591610961
Reg. Imp. MI 04591610961
R.E.A. MI 1759338
Cap. Soc. € 1.000,00 i.v.

ALLEGATO AL RAPPORTO PER IL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ ISO 9001:2008

ORGANIZZAZIONE	**CASA di PAVIA dell'ISTITUTO delle FIGLIE della CARITA' CANOSSIANE**

REGISTRAZIONE N.	7908-4-A	NUMERO ADDETTI	

REFERENTE AZIENDALE	NOME Giovanna Mavio	FUNZIONE RSGQ	TELEFONO	MAIL

OGGETTO DELLA CERTIFICAZIONE	Progettazione ed erogazione di corsi di servizi educativo-didattici nella scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado..
OGGETTO DELLA CERTIFICAZIONE LINGUA INGLESE	

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA:

☒ ADEGUATO ☐ DA MIGLIORARE ☐ NON ADEGUATO

EVENTUALI COMMENTI (OBBLIGATORI IN CASO DI RISPOSTA NON DEL TUTTO POSITIVA)

-

ELENCO DEI PROCESSI DELL'ORGANIZZAZIONE (SE DIVERSI DA QUANTO INDICATO NEL PRG):

Come scritto nel Mod PRG

EVENTUALI COMMENTI

-

PROCESSI AFFIDATI IN OUTSOURCING, CONTROLLO E MONITORAGGIO EFFETTUATO:

☒ ADEGUATO ☐ DA MIGLIORARE ☐ NON ADEGUATO ☐ NON APPLICABILE

ATTIVITÀ IN OUTSOURCING	QUANTIFICAZIONE (*)
Erogazione del servizio educativo-didattico ad eventuali esperti esterni.	

(*) GG/UOMO % FATTURATO; ADDETTI/ANNO.

EVENTUALI COMMENTI (OBBLIGATORI IN CASO DI RISPOSTA NON DEL TUTTO POSITIVA)

Il controllo avviene attraverso l'implementazione di alcune specifiche procedure.

Certiquality s.r.l.
via G. Giardino, 4
20123 Milano
T +39 02 806 9171
F +39 02 864 6529
certiquality@certiquality.it
www.certiquality.it
C.F. e P.I. 04591610961
Reg. Imp. MI 04591610961
R.E.A. MI 1759338
Cap. Soc. € 1.000,00 i.v.

SINTESI E COMMENTO DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI:
(FONDATEZZA, STATISTICHE E VALUTAZIONE DELLE RELATIVE AZIONI CORRETTIVE)

Nessun reclamo formalizzato

IN CASO DI AZIENDE MULTISITO, PER I SITI NON VERIFICATI NEL PRESENTE AUDIT, INDICARE

I) L'EFFETTUAZIONE E L'EFFICACIA DELLE RELATIVE VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE:
//

II) LA CONDIVISIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE RIFERITE AD EVENTUALI RILIEVI EMESSI IN PASSATO DA CERTIQUALITY PER GLI ALTRI SITI:
//

SINTESI DELLA CONFORMITÀ DEL SISTEMA AI REQUISITI DELLA NORMA DI RIFERIMENTO

I) MONITORAGGIO DELLE PERFORMANCE DEI PROCESSI CONFORME	☒ CONFORME	☐ NON CONFORME
II) CAPACITA' DI GESTIONE E DI RIESAME DEGLI OBIETTIVI	☒ CONFORME	☐ NON CONFORME
III) CONTROLLO DEI PROCESSI DI PRODUZIONE/EROGAZIONE SERVIZIO	☒ CONFORME	☐ NON CONFORME
IV) VALUTAZIONE DEL RIESAME DELLA DIREZIONE	☒ CONFORME	☐ NON CONFORME
V) VALUTAZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE	☒ CONFORME	☐ NON CONFORME
VI) CAPACITA' DI GESTIONE DEGLI ASPETTI COGENTI	☒ CONFORME	☐ NON CONFORME
VII) AGGIORNAMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE	☒ CONFORME	☐ NON CONFORME

EVENTUALI COMMENTI (OBBLIGATORI IN CASO DI RISPOSTA NON DEL TUTTO POSITIVA):
-

EVENTUALI COMMENTI SU ALTRI REQUISITI:
Vedasi RACCOMANDAZIONI nel rapporto RAP GEN