

**SOMMARIO**

1. Scopo	2
2. Generalità	2
3. Termini e Definizioni	2
4. Riferimenti	2
5. Responsabilità ed Aggiornamento	2
6. Modalità operative	2
7. Documentazione	5

**REVISIONI**

N° REV.	DATA APPROV	DESCRIZIONE	Rif. PARAGR.	Rif. PAGINA
00	31-05-03	Prima emissione	Tutti	Tutte
01	18-02-09	Inseriti riferimenti a norma UNI EN ISO 9001:2008		

Responsabile (RGQ)

Approvazione (Direzione Scolastica)

Emissione (RGQ)

Firma:

Firma:

Firma:

Data:

## 1. Scopo

Scopo di questa Procedura è quello di regolare le attività relative alla conduzione delle verifiche Ispettive degli elementi del Sistema Qualità e fissare i criteri di valutazione, al fine di dotare l'organizzazione di un mezzo di valutazione oggettivo ed efficace, atto ad evidenziare eventuali carenze od insufficienze del Sistema Qualità stesso.

## 2. Generalità

Questa Procedura si applica a tutte le aree e/o funzioni interne all'organizzazione, principalmente quelle le cui attività sono definite e regolate da Procedure specifiche contemplate dal Manuale della Qualità

## 3. Termini e Definizioni

Si fa riferimento al glossario del Manuale della Qualità.

## 4. Riferimenti

Norma UNI EN 9001/2008 parte 8.2.2

Tutte le Procedure contemplate dal Manuale della Qualità.

Mod. AQ01/P06 “Lista di Riscontro per Verifiche Ispettive Interne”

Mod. AQ03/P06 “Calendario Verifiche Ispettive”

## 5. Responsabilità ed Aggiornamento

La responsabilità dell'applicazione di questa Procedura è del Resp. Gestione Qualità (RGQ).

La responsabilità dell'aggiornamento della presente Procedura è del RGQ.

## 6. Modalità operative

Audit	<p>Processo sistematico, indipendente e documentato atto ad ottenere le evidenze di audit e valutarle in maniera oggettiva, per determinare in che misura i criteri di audit del sistema di gestione stabiliti dall'organizzazione siano rispettati.</p> <p>L'audit ha l'obiettivo di:</p> <p>a) determinare se il sistema di gestione:</p> <p>1) è conforme a quanto è stato pianificato per la gestione ambientale, compresi i requisiti</p>
-------	--

delle norme di riferimento;  
2) è stato correttamente attuato ed è mantenuto attivo;  
3) è efficace nell'attuare la politica e gli obiettivi dell'organizzazione.

Evidenze dell'audit	Registrazioni, dichiarazioni di fatti o altre informazioni pertinenti ai criteri stessi
---------------------	---

### **6.1 Programmazione delle Verifiche Ispettive**

Il RGQ annualmente stila il piano delle Verifiche Ispettive per ogni singola area/funzione utilizzando un apposito documento che contiene un calendario di massima Mod. AQ03/P06. Tutte le aree e i processi devono essere sottoposte a verifica.

La Programmazione delle Verifiche Ispettive Interne viene fatta considerando l'importanza dell'area, l'esito delle precedenti verifiche, la complessità e/o la criticità delle attività svolte, la necessità di verificare l'efficacia di eventuali Azioni Correttive. Qualora il RGQ lo giudichi necessario possono essere svolte anche Verifiche non programmate (si intende non "a sorpresa", ma fuori dal programma annuale).

### **6.2 Definizione delle voci da valutare**

L'attività vera e propria di verifica ("sul campo") deve essere preceduta da attività preparatorie effettuate dal RGQ.

Tali attività sono così sintetizzabili:

- identificare il personale da intervistare (anche le funzioni Direzione Scolastica e RGQ sono sottoposte a monitoraggio per le attività che competono loro);
- definire la lista delle domande, per ogni area sottoposta a verifica, da porre a ciascuna persona intervistata tenendo presente: le procedura del sistema qualità, i documenti di riferimento generati, l'esito delle azioni di monitoraggio precedenti, le azioni correttive intraprese in seguito alle azioni di monitoraggio precedenti.

Per ogni singola area/funzione, oggetto delle verifiche, il RGQ definisce le singole voci da valutare e le riporta nell'apposito modulo Mod. AQ01/P06 "Lista di Riscontro per Verifiche Ispettive Interne".

Gli elementi da tenere a riferimento per la definizione delle voci da valutare sono essenzialmente le Procedura e/o parti di esse, riguardanti le singole aree/funzioni.

### **6.3 Esecuzione delle Verifiche Ispettive**

Il RGQ alle frequenze stabilite sul piano effettua le verifiche ispettive in ogni singola area/funzione seguendo la rispettiva lista di riferimento delle voci da valutare.

I verificatori per poter essere giudicati qualificati per la conduzione dell'attività di monitoraggio, devono almeno: conoscere approfonditamente tutte le procedure del Sistema Qualità e i relativi documenti di supporto previsti, essere capaci di gestire l'azione di monitoraggio coinvolgendo le persone contattate in uno spirito di collaborazione, avere una visione costruttiva della verifica, privilegiando l'obiettivo di individuare le opportunità di miglioramento rispetto a quello di evidenziare semplicemente le carenze, assumere un atteggiamento neutro rilevando le evidenze oggettive, cioè dando rilievo ai dati più che alle sensazioni.

**Requisiti minimi richiesti per la figura di valutatore (auditor) interno:**

- Conoscenza della Politica della Qualità d'Istituto, del Manuale del SQ, delle procedure/istruzioni operative interne,
- obbligo di riservatezza e segretezza,
- conoscenza delle principali leggi e normative applicabili.

Formazione scolastica

- E' richiesto almeno un diploma di scuola media superiore.

Esperienza di lavoro

- E' richiesta un'esperienza di lavoro in Istituto oppure specifica nel campo della qualità di almeno 3 anni.

Iter professionale specifico

- Affiancamento nell'esecuzione di almeno 1 audit

Caratteristiche personali

- Capacità di esprimersi con chiarezza,
- abilità nei rapporti interpersonali,
- indipendenza e oggettività di giudizio,
- capacità di organizzare il proprio lavoro,
- capacità di apprendimento e aggiornamento professionale,
- scrupolosità,
- correttezza professionale.

Qualificazione

La qualifica di auditor viene attribuita ufficialmente dal RGQ, cui spetta il compito di verificare l'esistenza dei requisiti fissati in questa procedura.

La qualifica può anche essere attribuita sulla base della partecipazione a corsi tenuti da enti professionali riconosciuti nell'ambito dei Sistemi Qualità.

Mantenimento

Il mantenimento della qualifica di auditor prevede la partecipazione ad almeno un audit all'anno.

Gli audit interni del SQ possono essere condotti da personale proveniente dall'Istituto o da persone esterne scelte dall'Istituto, per conto del quale lavorano.

La scelta dei valutatori e la conduzione delle verifiche ispettive devono assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica. Unico requisito vincolante è infatti che i membri del gruppo di verifica non siano responsabili o direttamente coinvolti nell'attività sottoposta a verifica.

In particolare le verifiche riguardanti l'operato del RGQ, verranno condotte da personale indipendente in possesso di idonea abilitazione (corso sulle verifiche ispettive interne), o al quale verranno fornite le adeguate conoscenze dal RGQ stesso.

#### **6.4 Valutazione delle Verifiche Ispettive**

Nell'esecuzione della verifica vengono valutati il grado di applicazione delle Procedure, il corretto utilizzo dei documenti di registrazione e lo svolgimento delle attività secondo le Procedure nell'area/funzione in esame.

Ad ogni voce, da valutare, viene assegnato un giudizio sintetico che viene riportato su Mod. AQ01/P06; per ogni domanda devono essere documentate: le non conformità rilevate o semplicemente le eventuali osservazioni, le evidenze oggettive che giustificano la conformità o la non conformità, nonché il riferimento alle azioni correttive o preventive da intraprendere per la correzione ed il miglioramento.

**La valutazione del risultato si basa sul principio fondamentale che non siano rilevate non-conformità (NC); dove per NC si intende il mancato soddisfacimento di un requisito definito dagli standard (es. Contratti di acquisto, Procedure, Specifiche, Normative).**

#### 6.5 Osservazioni

Per tutte quelle voci che, pur non presentando una NC, siano a giudizio del valutatore suscettibili di miglioramento si indicheranno delle semplici osservazioni, riportando le stesse nello spazio dedicato del Mod. AQ01/P06 specificando che non necessitano azioni correttive.

#### 6.6 Azioni Correttive

Per le voci che presentano carenze di comportamento e/o NC, il RGQ concorda con gli interessati le eventuali azioni correttive necessarie, precisando:

- la competenza;
- le tempistiche sia dell'azione correttiva che della successiva verifica.

Il tutto deve essere riportato sulla seconda parte del Mod. AQ01/P06; che riporterà la pianificazione e successiva verifica delle azioni concordate.

### **7. Documentazione**

Al termine della Verifica Ispettiva il RGQ consegna una copia del Mod. AQ01/P06 alla Funzione o al Responsabile dell'area verificata, ed archivia l'originale per almeno 3 anni.