



CSQ È UN SISTEMA DI CERTIFICAZIONE DELL'IMQ, GESTITO IN COLLABORAZIONE CON CESI E ISCTI

	File CSQ	Att. N°	NORMA
RAPPORTO DI VERIFICA ISPETTIVA DI FASE 2	8270	10	UNI EN ISO 9001:2008

AZIENDA	<small>RAGIONE SOCIALE</small>	<small>INDIRIZZO</small>
	Istituto d'Istruzione Superiore "J. C. Maxwell"	Via Don Calabria 2 – Milano
	<small>PERSONA CONTATTATA</small>	<small>UNITÀ VERIFICATA</small>
	Lorenzo Torta	c.s. + sede staccata di Via Narni 18 - Milano
	<small>CAMPO DI APPLICAZIONE</small>	<small>SETTORE/ EA</small>
	Progettazione ed erogazione di attività di formazione, orientamento e di istruzione superiore di secondo grado.	37, 38

TIPO DI VERIFICA	CERTIFICAZIONE	SORVEGLIANZA	<input checked="" type="checkbox"/>	RIVALUTAZIONE		
-------------------------	-----------------------	---------------------	-------------------------------------	----------------------	--	--

	SI	NO	N.A.
SONO STATE RISCOstrate DELLE NON CONFORMITÀ NELL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ CONTROLLATE?		X	
LE NON CONFORMITÀ/RILIEVI RISCOstrATI NELLE PRECEDENTI ATTIVITÀ SONO STATE EFFICACEMENTE RISOLTE?	X		
SONO INTERVENUTI CAMBIAMENTI NEI DATI ANAGRAFICI DELL'ORGANIZZAZIONE DALL'ULTIMA ATTIVITÀ? (SE SI DETTAGLIARLI NEL MOD. 410)		X	
SONO INTERVENUTI CAMBIAMENTI NEI DATI RIPORTATI NEL CERTIFICATO? (SE SI FORNIRE DETTAGLI NEL MOD. 410)		X	
SONO STATI EFFETTUATI GLI AUDIT INTERNI E IL RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE?	X		
È STATA VERIFICATA LA GESTIONE DEI RECLAMI DEI CLIENTI?	X		
È STATO VERIFICATO L'UTILIZZO DEI LOGHI CSQ?	X		
SONO STATE VERIFICATE ATTIVITÀ ESTERNE? SE SÌ, INDICARE TIPO E LUOGO.		X	

GRUPPO DI VERIFICA ISPETTIVA	NOME		FIRMA	NOTE
	1	Susanna Forges Davanzati		
2				
3				
4				
E' STATA FORNITA AL GVI INFORMATIVA RELATIVA AI RISCHI E MISURE DI EMERGENZA E PREVENZIONE		X	SONO STATI FORNITI AL GVI I DPI ADEGUATI PER SVOLGERE LA VISITA IN BASE AGLI SPECIFICI RISCHI INDIVIDUATI?	NA

TEMPO IN AZIENDA (ORE) 20	DATA DELLA VISITA 2010-05-06
----------------------------------	-------------------------------------

FIRMA RAPPRESENTANTE AZIENDALE _____

	File CSQ	Att. N°	NORMA
RAPPORTO DI VERIFICA ISPETTIVA DI FASE 2	8270	10	UNI EN ISO 9001:2008

SOMMARIO NON CONFORMITÀ DELLA VERIFICA ISPETTIVA

PARAGRAFI NORMA BARRARE UNA COLONNA				VERIFICATO	ESCLUSO	NUMERO NON CONFORMITÀ		
CSQ MED/AUTO	CSQ ECO/H&S	CSQ DATA	C			I	S	
4.1	4.1	4.1	X					
4.2	4.2	4.2.1	X					
5.1	4.3.1	4.2.2	X					
5.2	4.3.2	4.2.3	X					
5.3	4.3.3	4.2.4	X					
5.4	4.3.4	4.3.1	X					
5.5	4.4.1	4.3.2	X					
5.6	4.4.2	4.3.3	X					
6.1	4.4.3	5.1	X					
6.2	4.4.4	5.2.1	X					
6.3	4.4.5	5.2.2	X					
6.4	4.4.6	6	X					
7.1	4.4.7	7.1	X					
7.2	4.5.1	7.2	X					
7.3	4.5.2	7.3	X					
7.4	4.5.3	8.1	X					
7.5	4.5.4	8.2	X					
7.6	4.5.5	8.3	X					
8.1	4.6	Controls	X					
8.2			X					
8.3			X					
8.4			X					
8.5			X					
Paragrafi di norma esclusi e motivazione								

ALLEGATI RAPPORTI DI NON CONFORMITÀ N° -- /

CONCLUSIONI DELLA VERIFICA ISPETTIVA

Il sistema di gestione dell'organizzazione è applicato efficacemente. Le non conformità eventualmente riscontrate non pregiudicano l'integrità del sistema stesso.	X
Le non conformità riscontrate potrebbero pregiudicare l'integrità del sistema di gestione. Non sono riscontrate non conformità critiche.	
La criticità e/o la numerosità delle non conformità riscontrate pregiudicano l'integrità del sistema di gestione	



CSQ È UN SISTEMA DI CERTIFICAZIONE DELL'IMQ, GESTITO IN COLLABORAZIONE CON CESI E ISCTI

	File CSQ	Att. N°	NORMA
RAPPORTO DI VERIFICA ISPETTIVA DI FASE 2	8270	10	UNI EN ISO 9001:2008

PROGRAMMA DI AUDIT TRIENNALE					
SITO	ATTIVITA'	FASE 2	1 ^a VCO	2 ^a VCO	RIV
sede P	come da certificato		Maggio 2010	Maggio 2011	Maggio 2012

SITO					
PAR. NORMA	ATTIVITA'	FASE 2	1 ^a VCO	2 ^a VCO	RIV
4-5-6-8	DIREZIONE		X	X	X
4-8	GESTIONE SISTEMA QUALITÀ		X	X	X
7.2	COMMERCIALE		X	X	X
7.3-7.5	PROGETTAZIONE E SVILUPPO – EROGAZIONE SERVIZI		X	X	X
7.4	APPROVVIGIONAMENTI		X	X	X
6.2	GESTIONE RISORSE UMANE		X	X	X
6.3-6.4-7.6	GESTIONE INFRASTRUTTURE E AMBIENTI		X	X	X

SITO					
PAR. NORMA	ATTIVITA'	FASE 2	1 ^a VCO	2 ^a VCO	RIV

SITO					
PAR. NORMA	ATTIVITA'	FASE 2	1 ^a VCO	2 ^a VCO	RIV



CSQ È UN SISTEMA DI CERTIFICAZIONE DELL'IMQ, GESTITO IN COLLABORAZIONE CON CESI E ISCTI

	File CSQ	Att. N°	NORMA
RAPPORTO DI VERIFICA ISPETTIVA DI FASE 2	8270	10	UNI EN ISO 9001:2008

COMMENTI CONCLUSIVI

GENERALITA'	<p>A seguito della riforma della scuola superiore sono in corso significativi aggiornamenti nel sistema documentale. Tale revisione sarà completata al consolidamento degli aspetti innovativi ai diversi livelli.</p> <p>La pubblicazione del POF per l'anno 2010-2011 è stata quindi rinviata al termine dell'anno scolastico in corso.</p> <p>Si riporta l'avvicendamento, da inizio anno scolastico, nella figura di responsabile della gestione del Sistema Qualità.</p> <p>Dal Riesame della Direzione del 30/10/2009 risulta il generale completamento delle azioni stabilite per l'anno scolastico mentre il raggiungimento degli obiettivi ha risentito parzialmente del periodo di riorganizzazione dovuto alla riforma.</p> <p>La rilevazione della soddisfazione degli utenti ha evidenziato risultati soddisfacenti sia per gli aspetti generali sia per quanto riguarda i singoli progetti nelle diverse aree.</p>
STATO DEL SISTEMA DI GESTIONE	<p>In base a quanto esaminato si conferma il livello di applicazione del Sistema Qualità e degli strumenti messi a disposizione per i processi, che risultano complessivamente allineati alla normativa di riferimento.</p> <p>Nel corso della visita è stato inoltre verificato l'adeguamento alla edizione 2008 della norma UNI EN ISO 9001.</p> <p>Rimane da completare la revisione del sistema documentale, iniziata a seguito del riordino della scuola superiore e tuttora in corso.</p> <p>Nel corso della visita non si sono rilevati aspetti non conformi.</p> <p>Le osservazioni emerse nel corso degli audit precedenti, che risultano in buona parte positivamente recepite, hanno dato luogo ad azioni di miglioramento fra cui il rinnovamento di alcuni moduli di supporto.</p>

	File CSQ	Att. N°	NORMA
RAPPORTO DI VERIFICA ISPETTIVA DI FASE 2	8270	10	UNI EN ISO 9001:2008

RACCOMANDAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO	<p><i>Misurazioni e Miglioramento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Riportare in sede di riesame l'analisi effettuata in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi fissati in corrispondenza degli indicatori di processo - Valutare l'opportunità di dettagliare maggiormente alcuni indicatori in funzione dell'ambito di rilevazione. Ad esempio: per l'Orientamento in itinere (002), scorporare i dati relativi a trasferimenti sul territorio; per il Successo Scolastico (025) definire valori di soglia appropriati per ciascun livello, ad esempio distinguendo le classi prime <p><i>Progettazione ed erogazione del servizio</i></p> <p>Nell'ambito della revisione in corso sia del Sistema di Gestione della Qualità sia per l'emissione del POF si ribadiscono i seguenti aspetti.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nella progettazione della didattica e dei progetti precisare meglio criteri e strumenti di verifica, riesame e validazione nelle diverse fasi. in particolare: <ul style="list-style-type: none"> - Nell'ambito della revisione della modulistica, definire meglio gli strumenti utilizzati per verifiche riesami e validazione della progettazione, da distinguere dalla validazione effettuata successivamente al termine dell'attività - Nella validazione al termine della progettazione distinguere la verifica dei requisiti tecnici da quelli economici, entrambi necessari per l'avvio delle attività previste - Verificare che in fase di progettazione iniziale siano sempre indicati i risultati attesi ed i criteri in base ai quali si effettuerà la validazione al termine del servizio - Analogamente verificare il raggiungimento o meno dei singoli obiettivi al termine dell'attività, evidenziandone il collegamento con criteri e parametri definiti in fase di progettazione iniziale - Per i progetti individuare, ove possibile, gli elementi da considerare in aggiunta alla rilevazione di soddisfazione per la validazione finale: certificazioni conseguite, feedback rilevabili, elaborati da produrre, relazioni da parte dei tutor o esperti esterni - Rivedere la struttura sia della Scheda progetto sia dei moduli per la Programmazione Didattica in modo da evidenziare maggiormente le parti innovative o specifiche per progetto/disciplina/classe riportando in diverso ambito gli aspetti comuni o ripetitivi. Vedi: finalità o obiettivi generali a livello di consiglio di classe; obiettivi o attività consolidati per i progetti a carattere stabile - Viceversa, per i progetti, definire per ciascuna fase obiettivi ed attività, con le relative verifiche, analogamente a quanto già in uso per la programmazione disciplinare - In relazione alla stesura del nuovo POF: <ul style="list-style-type: none"> - evidenziare, anche sul sito, l'ambito di applicazione della struttura proposta - indicare come verranno gestite e comunicate agli utenti le modifiche, a carattere tecnico o gestionale, apportate in fase successiva alla sua emissione - Rivedere la PQ010 e gli strumenti in uso in modo da gestire opportunamente gli aspetti specifici e distinti delle attività di accoglienza e orientamento (in entrata, itinere o uscita) - Effettuare la validazione al termine degli stage estivi in modo che i risultati della stessa siano considerati in tempo utile per la progettazione dell'anno successivo
---	---



CSQ È UN SISTEMA DI CERTIFICAZIONE DELL'IMQ, GESTITO IN COLLABORAZIONE CON CESI E ISCTI

	File CSQ	Att. N°	NORMA
RAPPORTO DI VERIFICA ISPETTIVA DI FASE 2	8270	10	UNI EN ISO 9001:2008

RACCOMANDAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO	<p><i>Infrastrutture</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rivedere ed aggiornare le procedure correlate, PQ21 PQ06 PQ01, con particolare riferimento a modalità o strumenti introdotti o modificati per la loro gestione. Vedi: Registri per la Verifica periodica delle Attrezzature e dei dispositivi Anti-Incendio <p><i>Approvvigionamenti</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evidenziare meglio, in MQ e nelle PQ, i controlli svolti in relazione a processi affidati ad esterni. Vedi: esperti coinvolti nei progetti - In relazione alla valutazione delle prestazioni dei professionisti, valutare separatamente i requisiti contrattuali o cogenti dagli altri elementi qualificanti per la valutazione dei fornitori. Vedi: titoli di studio o iscrizione ad albi professionali ove previsti per contratto <p><i>Sistema Qualità</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nei rapporti di audit interno, in caso di verifiche a campione, riferire le evidenze esaminate - Considerare inoltre l'effettivo utilizzo della Check List, da riportare in dettaglio allo specifico processo - Nello stesso ambito considerare sempre, per tutti i processi verificati, gli aspetti relativi alla progettazione - Nella gestione dei reclami tenere traccia delle comunicazioni intercorse con i soggetti coinvolti; vedi comunicazioni e sopralluoghi della Provincia per il reclamo n.54 e precedenti - Verificare la precisione del campo di applicazione di ciascuna procedura, riportando il riferimento a eventuali documenti correlati per gli aspetti di dettaglio descritti altrove - A seguito di revisione dei documenti, riportare nel testo le sole modifiche alla versione attuale. Eventualmente riepilogare a parte le successive revisioni in apposita tabella riassuntiva
---	--

INDICAZIONI SUL RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE	<p>In conclusione e per quanto sopra esposto, si conferma l'allineamento del Sistema Qualità della organizzazione ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.</p> <p><i>L'azienda è a conoscenza che il Comitato di Certificazione CSQ potrà prendere in considerazione la pratica solo dopo aver ricevuto comunicazione sul piano di intervento da essa adottato per risolvere le eventuali Non Conformità rilevate. Si ricorda di inviare il piano di rientro delle N.C. alla Segreteria Settore Certificazione CSQ, fax 02-5099.1543, entro i tempi indicati sulla modulistica rilasciata.</i></p> <p><i>Riferimenti : tel. 02/5073222 – e-mail: customer.csq@imq.it</i></p>
--	--

ALLEGATI	<p>Copia cartacea del Manuale della Qualità – Edizione 2 del 04/05/2010 - di competenza del CSQ è stata lasciata in gestione all'organizzazione, ritirandone copia su supporto informatico, allegato alla pratica.</p> <p>Programma di Visita, Modulo Aggiornamento Dati. Obiettivi e indicatori (in formato cartaceo).</p>
-----------------	---

RISERVE ESPRESSE DALL'AZIENDA	
--------------------------------------	--

NOTA: il presente rapporto è da ritenersi confermato se non pervengono comunicazioni dalla struttura CSQ entro un mese

FIRMA RESPONSABILE GVI _____

FIRMA RAPPRESENTANTE AZIENDALE _____