

Triennial Planning Renewal

Rapporto di:

CIOFS Scuola FMA

Riferimento LRQA:	LRC0151398/0080
Date di valutazione:	24/06/2016
Luogo della valutazione:	Via S. Saba, 14 00153 Roma
Criteri di valutazione:	ISO 9001:2008
Team di valutazione:	Cristina Azzoni (Lead Assessor)
Ufficio LRQA:	LRQA Italia

Contenuti

1.	Sintesi per la direzione	3
2.	Riepilogo della visita di valutazione	4
3.	Modulo dei Rilievi - ISO 9001:2008	12
4.	Modulo dei rilievi chiusi - ISO 9001:2008	12
5.	Programma/Piano di Audit	13
6.	Dettagli della prossima visita	14
7.	Descrizione del Report	15

Allegati

Piano di Audit; CIF

**Questo rapporto è stato presentato ed
accettato dal Rappresentante della Direzione:**

Nome: Suor Rosetta Caputi

Funzione: Vice Presidente e RdD

I risultati della visita sono considerati confermati se non si
riceveranno comunicazioni da parte di LRQA Italy entro 10 giorni

Al Lloyd's Register Quality Assurance Ltd, alle sue affiliate e controllate e ai loro rispettivi funzionari, impiegati o rappresentanti è fatto riferimento in questa clausola, singolarmente e collettivamente, come LRQA. LRQA non assume alcuna responsabilità e non sarà responsabile nei confronti di alcun soggetto per qualsiasi perdita, danno o spesa causati dall'aver prestato affidamento sull'informazione o sul parere dati in questo documento o in qualunque modo, a meno che quel soggetto non abbia firmato un contratto con il relativo soggetto del LRQA finalizzato ad ottenere questa informazione o questo parere e, in quel caso, qualsiasi responsabilità è regolata esclusivamente secondo le pattuizioni contenute in quel contratto.

1. Sintesi per la direzione

Esito della visita di valutazione:

La presente visita di sorveglianza aveva l'obiettivo di verificare il mantenimento della rispondenza del sistema di gestione ai requisiti della norma ISO 9001:2008 e allo scopo di certificazione, nell'ambito della Mission Salesiana.

Non sono state rilevate Non conformità né Problematiche isolate.

A fronte dei risultati riscontrati durante la presente visita di **MANTENIMENTO** della certificazione, **E'** possibile **CONFERMARE LA RACCOMANDAZIONE** rispetto la Norma **ISO 9001:2008** e lo scopo precedentemente incluso nel certificato.

Tale raccomandazione è soggetta a riesame da parte di LRQA Italy.

Efficacia del Sistema e Miglioramento Continuo:

Il sistema è ormai consolidato e correttamente gestito con l'attenzione che ogni passaggio delle attività operative rispetti i requisiti dello standard e delle necessità dell'istituto.

Il miglioramento è perseguito costantemente in base ad obiettivi mirati e adeguatamente monitorati.

Aree di Attenzione per la Direzione

Non è presente nessun punto di debolezza particolare che possa essere segnalato come area di attenzione.

Punto di forza principale è la strutturazione ormai consolidata della progettazione ed attuazione dei corsi formativi.

La Struttura si è posta l'obiettivo di ottenere la Certificazione ISO 9001:2015 in occasione del prossimo rinnovo (entro Giugno 2017)

2. Riepilogo della visita di valutazione

Introduzione:

La visita è stata eseguita verificando i processi campionati nel corso della precedente visita. Il piano di visita è stato condiviso in riunione iniziale e rispettato nei processi e nei tempi.

Partecipanti

- Riunione di Apertura: Suor Rosetta Caputi (Vice Presidente e Rappresentante della Direzione)

Argomenti trattati:

- introduzione del team di audit
- conferma del piano di visita
- obiettivi e criteri della visita
- tecnica di campionamento e clausola di confidenzialità e riservatezza
- eventuali necessità e richieste del cliente
- illustrazione e condivisione dei principali potenziali rischi legati alla salute e sicurezza del Valutatore LRQA

- Riunione di Chiusura: Suor Rosetta Caputi (Vice Presidente e Rappresentante della Direzione); Katia Fanfoni (Responsabile Sito CIOFS)

Argomenti trattati:

- presentazione risultati, report di audit ed eventuali rilievi
- Modalità di gestione di eventuali rilievi per poter proporre la raccomandazione al mantenimento/certificazione/ricertificazione

Orari e luoghi di verifica

24/06/2016 h. 09.00-18.00 Via di San Saba 14 00153 Roma

Documentazione di sistema (modifiche significative / adeguatezza allo scopo)

Manuale della Qualità CIOFS Scuola FMA Rev. 3 del 01/01/2016; revisione apportata con la finalità di iniziare l'adeguamento del Sistema di Gestione Qualità alla versione 2015 della Norma ISO 9001. Schede di processo disponibili e diagrammi di flusso riportati sul Manuale della Qualità.

Requisiti legali e cogenti

Le evidenze raccolte consentono di confermare la capacità dell'organizzazione di identificare i requisiti legali applicabili e di ottemperare agli stessi secondo le modalità previste.

Valutatore:	Cristina Azzoni
--------------------	-----------------

Valutazione di:	Politica per la Qualità, Obiettivi per la Qualità, Riesame della Direzione, Soddisfazione del cliente	Intervistati:	Suor Rosetta Caputi;
------------------------	--	----------------------	----------------------

Percorso di audit, natura e dettagli delle evidenze oggettive:

- Politica della Qualità del 23/01/2016
- Organigramma invariato rispetto allo scorso anno, del 19/05/2015
 - Redazione della "Sinossi PEN – MQ e Bozza 18/04/2016", con la definizione delle responsabilità e mansioni (correlando le necessità PEN a quelle del SGQ)
- Verbale di riesame direzione del 10/04/2016
- Verbali di riesami intermedi del 30/12/2014 (Riesame dell'attuazione delle attività) e 20/03/2016
- Spunti di riflessione e ricerca:
 - Miglioramento rapporto alunno-docente ed insegnamento-apprendimento
 - Razio "Ipotesi di Lavoro per la formazione del personale della scuola" (destinatari: neo assunti, alle persone che già lavorano, coloro che potrebbero assumere ruoli significativi, quali coordinatori, gestori ed economie, oltre che personale non docente)
 - Effettuati Incontri del CD per lo Sviluppo del documento "Proposta di formazione per" coordinatori; neoassunti e docenti in servizio da attivare in AS 2016/2017 & 2017/2018
 - riflessione in merito alla fuoriuscita di personale docente verso la scuola statale, con le problematiche correlate;
 - Integrare il profilo degli alunni da educare e formare
 - Materiali per formazione del personale docente da condividere con altre realtà scolastiche nell'ottica di un confronto dei risultati ottenuti
 - Assicurare continuità ai processi avviati nell'ambito dei Piani Fonder
 - Concluso il Piano Fonder A0414_0051: "Cantiere Scuola in rete. Per un modello organizzativo efficace ed unitario di autovalutazione e valutazione",
 - Concluso anche il Piano Fonder A0415_0005: del 10/06/2015 "Vivere la scuola come avamposto di futuro. La leadership scolastica tra competenza ed autorevolezza nell'insegnamento"; Relazione Finale del Piano formativo, con descrizione di dettaglio dei 9 Progetti sviluppati, i risultati relativi alla gestione del Piano/dei singoli progetti, Verifica del Piano formativo con valutazione degli elementi di criticità (es. livello di partenza delle conoscenze non omogeneo tra i partecipanti, la contrazione dei partecipanti a seguito della messa a ruolo) del 20/05/2016
 - In fase iniziale il Piano Fonder A0416_003 e in attesa di approvazione Il Piano A0416_0023, entrambi inerenti la dimensione spirituale della leadership, l'identità e la valutazione delle risorse
 - Verifica della possibilità di nuove competenze, in riferimento all'evoluzione della normativa scolastica (es. Bilancio di missione obbligatorio)
- Obiettivi e indicatori di processo A.S. 2015-2016: sostanzialmente tutti gli obiettivi sono stati raggiunti.
 - Percentuale di utenti della formazione che hanno acquisito le competenze previste: target > 95%, risultato 98%
 - Scuole aderenti alla ricerca e sviluppo sulle competenze: target > 22, risultato 25
 - Gestione economica: rapporto costi-ricavi/costi target >70%, risultato 90%
 - Risorse impegnate nella formazione: target > 40%, risultato media > 41%
 - Efficienza processo amministrativo: NC rispetto alle operazioni, target <6%, risultato 1 su 19
 - % di risposta al questionario di autovalutazione intermedia ≥ 70%, risultato 83%
 - Percezione da parte degli utenti delle competenze dei docenti: target 80%, risultato 83% (con alcuni rilievi pari al 17%, principalmente dovuto al non omogeneo livello di formazione dei partecipanti: alcuni probabilmente già formati in merito agli argomenti trattati, hanno ritenuto non rilevante il contenuto del corso)
 - Incontri di riflessione: 100% dei progettati, dato 98%
 - Anomalie risolte nei tempi previsti: target 100%, dato finale 100%
- Obiettivi e indicatori di processo 2016-2017: tutti gli obiettivi e gli indicatori sono stati riproposti, con target confermati visto l'alto livello di risultati ottenuti nel 2015-2016; c'è stato l'inserimento di nuovi indicatori (es. almeno 2 VII / A.S.)

- Soddisfazione dei clienti
 - Convegno CIOFS Scuola Novembre 2015.
 - Griglia di valutazione conclusiva in rapporto al piano dell'offerta formativa:
 - Utilità attività formativa: giudizio positivo 89%
 - Coinvolgimento: giudizio positivo 92%
 - Soddisfazione: giudizio positivo 91%
 - Coerenza con l'identità educativa e culturale salesiana: giudizio positivo 92%
 - Incidenza dell'attività di formazione sulla propria attività didattica: giudizio positivo 86%
 - Valutazione conclusiva della soddisfazione del sistema domanda del 10/04/2016; questionari compilati dalle sedi provinciali: 416 distribuiti, 345 compilati, valutazione positiva 83%, negativa 6%, senza risposta 11%.
- Valutazione Fornitori Storici

Valutazioni e conclusioni:

La Politica della Qualità, così come avvenuto per il Manuale della Qualità, è stata revisionata nell'ottica di avvicinarla a quello che è lo spirito della versione ISO 9001:2015.

In tale prospettiva, sono stati anche redatti l'Idealtipo del Manuale del Sistema di Gestione CIOFS Scuola rev. 7 del 01/01/2016 e l'Allegato Sintetico, da distribuire agli Istituti, che lo dovranno poi adattare in relazione alle specifiche esigenze.

Gli obiettivi e gli indicatori continuano a essere coerenti ed adeguati alla realtà della Struttura.

La soddisfazione dei partecipanti ai corsi si dimostra sempre elevata, così come il loro coinvolgimento nel proporre suggerimenti migliorativi.

Aree di attenzione :

Nulla da segnalare

Valutazione di:	Elementi di controllo del sistema: Verifiche Ispettive Interne, Azioni correttive e preventive, miglioramento continuo, Gestione dei reclami e Non Conformità, uso del logo LRQA	Intervistati:	Suor Rosetta Caputi
Percorso di audit, natura e dettagli delle evidenze oggettive:			
<ul style="list-style-type: none"> • Piano di audit del 23/09/2015: previsti 2 audit/A.S., il 30/12/2015 e il 20/03/2016 • Auditor interno M. L. Nicastro, qualificato tramite certificato. <ul style="list-style-type: none"> ○ Liste di riscontro del 30/12/2015 e del 20/03/2016 ○ Rapporto di audit del 30/12/2015: segnalate 4 Aree di attenzione ○ Rapporto di audit del 20/03/2016: verifica attuazione azioni dopo il precedente audit e rilevate 4 nuove Aree di attenzione, es. eventuale adeguamento delle Mappe delle Competenze (es. Rif. RAV per Scuola Infanzia, Bilancio di Missione coerente con la mission della scuola); incremento dell'attività di autoformazione dei docenti, monitoraggio dell'attività di sperimentazione in rapporto all'attività di autovalutazione da parte del personale docente. • Registrazione azione preventive e correttive aggiornato al 14/05/2015 <ul style="list-style-type: none"> ○ 8 AT, 1 AP ○ Le Aree di Attenzione sono sostanzialmente quelle emerse in occasione delle Verifiche Ispettive Interne. • Reclami: non pervenuti nel corso dell'anno • Uso del logo LRQA: ad oggi utilizzato esclusivamente sugli attestati dei corsi e su lettere ufficiali ad enti pubblici. Utilizzato in accordo a prescrizioni LRQA. 			
Valutazioni e conclusioni:			
<p>Gli audit interni sono condotti in maniera idonea al fine di verificare lo stato del sistema di gestione, avendo la capacità di far emergere eventuali aree di attenzione.</p> <p>Le Aree di Attenzione segnalate, normalmente portano all'attivazione di azioni di miglioramento, gestite secondo le modalità definite in fase di analisi della problematica.</p>			
Aree di attenzione :			
Nulla da segnalare			

Valutazione di:	Processo di Gestione delle Leggi e Norme cogenti	Intervistati:	Suor Rosetta Caputi;
Percorso di audit, natura e dettagli delle evidenze oggettive:			
<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamento garantito grazie all'abbonamento a riviste di categoria e a consultazione del sito del Ministero dell'Istruzione • Scheda di processo "Reperimento documenti di origine esterna, analisi documenti ed implicazioni" • Responsabili: Vicepresidente e Segretaria • Ultimi aggiornamenti, Prot. 491 del 31/05/2016 e del 16/05/2016 Prot. 4213 (17/05 Giornata internazionale contro l'omofobia); Legge 107 del 13/07/2015 • Inviata newsletter settimanale a tutte le strutture CIOFS e CNOS/Scuola nazionali e comunque accessibile dal sito web CIOFS Scuola (es. "Informazioni CIOFS E CNOS/Scuola n. 24/2016 del 20/06/2016) 			
Valutazioni e conclusioni:			
E' stata predisposta una comunicazione continua e puntuale delle novità normative a tutte le sedi. L'aggiornamento è garantito a livello centrale dalla Rappresentante della Direzione.			
Aree di attenzione :			
Nulla da segnalare			

Valutazione di:	Infrastrutture e ambienti di lavoro	Intervistati:	Suor Rosetta Caputi; Katia Fanfoni
Percorso di audit, natura e dettagli delle evidenze oggettive:			
<ul style="list-style-type: none"> - Inventario dei beni mobili ed immobili relativo all'anno 2015-2016 (comunque invariato rispetto lo scorso anno) - Contratto di comodato fra Ente civilmente riconosciuto CIOFS ed Associazione senza fini di lucro CIOFS/Scuola FMA del 28/02/2001 - Piano di manutenzione PC 2015/2016 (es. Aggiornamento Antivirus settimanale – automatico; pulizia disco fisso annuale e pulizia file temporanei mensile ad opera del Tecnico; back up giornaliero automatico); Contratto Copygraf per il periodo 15/12/2015 al 31/10/2016, es. canone intervento periodo 15/03-15/06/2016 - Contratto Altimpianti per la manutenzione degli impianti di condizionamento, del 28/02/2015, con rinnovo da concordare alla scadenza; Schede di Manutenzione, che riportano le attività eseguite con cadenza bimestrale, come da contratto: del 03/02, 08/04, 06/06/2016 (con lavaggio Unità interna ed esterna, sostituzione filtri, trattamento disinfettante) 			
Valutazioni e conclusioni:			
Le infrastrutture e gli ambienti di lavoro della sede sono adeguati alle esigenze.			
Aree di attenzione :			
Nulla da segnalare			

Valutazione di:	Sopralluogo	Intervistati:	Suor Rosetta Caputi
Percorso di audit, natura e dettagli delle evidenze oggettive:			
<ul style="list-style-type: none"> - Alcune aule piccole nel corpo principale della struttura, che fungono anche da spazi per coffee e lunch break - Un'aula più grande separata dalla struttura principale: molto grande ed attrezzata con cattedra, sedie, proiettore e lavagna a fogli mobili - Possibilità di accoglienza per la notte di un numero ristretto di consorelle 			
Valutazioni e conclusioni:			
Gli spazi per le attività di formazione e per le altre esigenze organizzative sono adeguati e ben tenuti.			
Aree di attenzione :			
Nulla da segnalare			

Valutazione di:	Gestione risorse / formazione del personale interno	Intervistati:	Suor Rosetta Caputi; Katia Fanfoni
Percorso di audit, natura e dettagli delle evidenze oggettive:			
<ul style="list-style-type: none"> • Programmazione 2015/2016 CIOFS/Scuola FMA • Calendario 2015/2016 CIOFS/Scuola FMA <ul style="list-style-type: none"> ○ Incontri formativi: es. 10-11/10/2015 e 22 e 23/01/2016 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Piano Formativo A0414_0051, Progetto 3 " Cantiere Scuola" in rete. Per un modello organizzativo efficace ed unitario di autovalutazione e valutazione 10-11/10/2015; registro presenze (include Consiglio Direttivo), Registro Consegna Materiale didattico; formazione delle "figure chiave" della Scuola Salesiana (4 moduli: Verso una rinnovata Leadership della scuola, Le funzioni di gestione: Leadership e Management; Leadership e corresponsabilità; implementazione e approfondimento dei contenuti in ottica operativa) ▪ Piano Formativo cod. A0415_0027 "Ricerca & Innovazione per una scuola laboratorio di cultura e di empowerment professionale – Modello Organizzativo e Codice Etico; 2 moduli il 22 e 23/01/2016 (Aggiornamento del Modello Organizzativo e giurisprudenza degli anni 2014 e 2015; Integrazione del modello 231 con gli altri sistemi di gestione ○ Organi statuari (Consiglio Direttivo) con ore dedicate alla formazione del CD Nazionale: es. 09-10/11/2015, 13-15/11/2015, 23-24/01/2016, 09-10/04/2016 • Verbale N. 5 del Consiglio Direttivo CIOFS/Scuola FMA del 09/04/2016, con valutazioni in merito alle "Risonanze a conclusione dell'Assemblea Nazionale" • Programmazione CIOFS/Scuola FMA 2016/2017 del 10/04/2016 <ul style="list-style-type: none"> ○ Studio, monitoraggio e accompagnamento del processo formativo, con attenzione al sistema domanda ○ Rilettura della pastorale scolastica salesiana nel contesto scolastico attuale ○ Formazione e Sviluppo di competenze in continuità ○ Percorsi culturali per un umanesimo coerente con la Mission salesiana ○ Formazione di figure di sistema ○ Formazione Idealtipo MQ rivisto e raccordo con RAV e Sistema Qualità (Rif. ISO9001:2015), con aggiornamento e formazione Auditor • Calendario 2016/2017 CIOFS/Scuola FMA Prot. 70/2016 (es. incontri formativi pianificati 04-06/11/2016; CD pianificati 10/07/2016, 15-16/10/2016) • Valutazione dei docenti formatori: A.S. 2015/2016, con tutte valutazioni Buono/Ottimo; Albo Fornitori/Formatori • Condivisione contratto formativo <ul style="list-style-type: none"> ○ Scrittura Privata tra CIOFS/Scuola/FMA e le responsabili / delegate regionali dell'Ispettorato (es. CIOFS Scuola Calabria del 30/08/2015, Lombardia del 30/08/2015, Lazio – Abruzzo del 03/09/2015, Sicilia del 29/09/2015) 			

Valutazioni e conclusioni:

Le attività di formazione del personale sono rivolte ai coordinatori e ai docenti delle sedi locali, tramite i corsi FondER ed altri incontri e riunioni durante l'anno.
Particolare attenzione è dedicata all'aggiornamento delle metodologie di insegnamento ed alla diffusione a tutti i livelli dei valori della mission salesiana.

Aree di attenzione :

Nulla da segnalare

Valutazione di:	Pianificazione della Verifica di Rinnovo	Intervistati:	
Percorso di audit, natura e dettagli delle evidenze oggettive:			
<ul style="list-style-type: none"> • Andamento Obiettivi/Indicatori 2014 ÷ 2016; • Riesami della Direzione 2014÷ 2016; • Audit Interni 2014÷ 2016; • Valutazioni soddisfazione clienti 2014÷ 2016; • Gestione NC/Azioni Correttive/Azioni Preventive 2014÷ 2016 			
Valutazioni e conclusioni:			
<p>Ri-verifica: La documentazione di sistema risulta adeguata al realtà dell'organizzazione In generale, dalla verifica degli elementi mandatori nel periodo di certificazione, è stata rilevata una buona gestione in termini di raccolta di evidenze e analisi dei dati.</p> <p>Previsioni: L'organizzazione non prevede particolari cambiamenti/investimenti per il prossimo triennio.</p> <p>Programmazione: La programmazione della visita di rinnovo può procedere senza ulteriori necessità aggiuntive.</p>			
Aree di Attenzione			
Nessuna			

3. Modulo dei Rilievi - ISO 9001:2008

Grado 1	Stato 2	Rilievo (inclusa la sede/area se applicabile) 3	Riesame correzioni, cause- e azioni correttive 4	Processo / Attività 5	Data 6	Riferimento 7	Clausola 8
		Natura del Rilievo	Data e Assessor				
		Requisito	Correzione				
		Evidenza	Analisi della causa radice				
		Rischio/Scala	Azione Correttiva				
			Riesame ed Approvazione				

4. Modulo dei rilievi chiusi - ISO 9001:2008

Grado 1	Stato 2	Rilievo (inclusa la sede/area se applicabile) 3	Riesame correzioni, cause- e azioni correttive 4	Processo / Attività 5	Data 6	Riferimento 7	Clausola 8

1. Grado del rilievo*

2. Nuova, Aperta, Chiusa

3. Descrizione del rilievo LRQA

4. Riesame da parte di LRQA

5. Processo, attività, reparto

6. Data del rilievo

7. YYMM<Initials>seq.#

8. Clausola dello standard applicabile

* Major NC = Non Conformità Maggiore Minor NC = Non Conformità Minore

xLRQA = Riverifica richiesta per LRQA alla prossima visita

5. Programma/Piano di Audit

Tipo visita	CR		SV1		SV2			CR
Periodo previsto	06/14		06/15		06/16			06/17
Data di inizio	24/06/2014		25/06/2015		24/06/2016			
Data di fine	25/06/2014		25/06/2015		24/06/2016			
Giorni uomo	1.5		1		1			TBD
Ci sono modifiche nel numero di dipendenti/collaboratori/ personale esterno che possono variare la durata delle verifiche (Se SI indicare il nuovo numero di equivalenti totali)	N		N		N			S/N
Processi / attività / sedi (La selezione finale sarà definita dopo il riesame degli elementi mandatori del sistema e delle attuali prestazioni)								
Riesame della direzione	X		X		a.m.			X
Audit interni	X		X		a.m.			X
Miglioramento continuo	X		X		a.m.			X
Gestione delle modifiche	X		X		a.m.			X
Azioni correttive	X		X		a.m.			X
Azioni preventive	X		X		a.m.			X
Gestione dei reclami	X		X		a.m.			X
Uso del logo	X		X		a.m.			X
Performance rispetto agli obiettivi definiti dal Sistema di gestione del cliente	X		X		a.m.			X
Condivisione contratto formativo	X		X					X
Attività Associazione: Progettazione, Programmazione, Attuazione	X		X					X
Gestione risorse / formazione del personale interno	X				p.m.			X
Approvvigionamento/ Valutazione fornitori	X		X					X
Infrastrutture e ambienti di lavoro	X				a.m.			X

Data inizio prossima visita (approssimativa)	22-23/06/2017	Data fine prossima visita (approssimativa)	22-23/06/2017	Le date esatte di inizio e fine della verifica saranno definite in occasione del contatto pre-verifica con l'assessor e registrate nella sezione "Riepilogo della visita di valutazione".
--	---------------	--	---------------	---

Obiettivo della prossima visita (incluso, ove applicabile, il tema selezionato)
Visita di rinnovo del certificato

Campo d'applicazione	Progettazione, programmazione ed attuazione del servizio di formazione ed aggiornamento professionale in ottica di ricerca e sperimentazione nell'ambito del sistema educativo di istruzione e formazione
Esclusioni	Rimane escluso il solo requisito 7.5.5 della norma. L'esclusione è accettabile, sulla base delle giustificazioni indicate al punto 2.2 del manuale qualità, che evidenziano la effettiva

	immaterialità dei servizi erogati
--	-----------------------------------

Nota: se la visita sarà effettuata da più di un auditor o durerà più di una giornata, sarà necessario un piano aggiuntivo che dettagli le attività di ciascun membro del team di audit in ciascuna giornata.

Data am/pm	Assessor 1	Assessor 2	Standard di competenza
	NON APPLICABILE		

6. Dettagli della prossima visita

Tipo Visita	Rinnovo del Certificato				
Tema(i) Prossima Visita	Verifica di tutti i processi				
Giorni di Audit	1.5	Data prevista	22-23/06/2017	Date inizio /fine visita	24/06/2016
Luogo	Via di S. Saba 14 - 00153 Roma				
Codici Attività	108501				
Team	TBD				
Standard(s) / Schema(i)	ISO 9001:2008 (con progetto passaggio a ISO 9001:2015)				
Osservazioni e istruzioni					
<p>Turno notturno Con riferimento alle caratteristiche delle attività e processi gestiti il campionamento del turno notturno si ritiene NON necessario.</p> <p>Requisiti Legali Non sono in corso processi autorizzativi in fase di completamento o questioni relative agli obblighi legali e prescrizioni per le quali l'organizzazione ha in programma piani di adeguamento e / o azioni correttive cui stato di completamento deve essere monitorato nel successivo audit di sorveglianza.</p>					

7. Descrizione del Report

Modulo dei rilievi LRQA: definizioni e informazioni
Definizione del grado dei Rilievi
<p>Non Conformità Maggiore</p> <p>L'assenza o la mancata implementazione e/o mantenimento, di uno o più elementi del sistema, ovvero l'esistenza, sulla base di evidenze oggettive, di una situazione che genera dubbi sull'efficacia della gestione ed in particolare relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> la politica, gli obiettivi o pubbliche dichiarazioni dell'organizzazione. la mancanza di conformità ai requisiti legali cogenti la mancanza di conformità ai requisiti concordati con il cliente la mancanza di conformità ai requisiti della norma di riferimento.
<p>Non Conformità Minore</p> <p>Il rilievo di una debolezza nell'implementazione e mantenimento del sistema che, sebbene non abbia diretto impatto negativo sulla capacità del sistema nel suo complesso e/o ne metta a rischio i processi, necessita comunque di essere corretta e gestita per assicurare la futura efficacia e capacità del sistema.</p>
Obiettivi della visita
<p>Per tutte le visite:</p> <ul style="list-style-type: none"> aiutare i clienti a gestire i loro sistemi e i rischi associati applicando la metodologia di Business Assurance LRQA, collaborando a migliorare o proteggere le performance, attuali e future, della loro organizzazione. ad eccezione della visita di Stage 1, affrontare tutti i problemi rimasti in sospeso dalla precedente visita e qualsiasi cambio nell'organizzazione o sistema del cliente che ha un impatto sulla certificazione (anche potenziale). Questi saranno registrati nel report come specifici obiettivi di visita.
<p>Stage 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> valutare la progettazione del sistema per confermarne la conformità ai requisiti di certificazione, così come al criterio (i) di valutazione e allo scopo di certificazione. valutare la capacità gestionale del cliente, degli indicatori essenziali di performance, includendo il processo di valutazione del rischio (es. EMS e OHS), degli audit interni e del Riesame della Direzione. confermare gli accordi contrattuali; incluso qualsiasi cambio risultante dalla visita di Stage 1 stessa (inclusi scopo di certificazione, durata della visita di Stage 2 e delle visite di sorveglianza) stabilire la pianificazione, logistica, campionamento etc. che verranno usati durante la visita di Stage 2
<p>Stage 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> valutare l'implementazione del sistema per confermarne la conformità ai requisiti di certificazione, così come al criterio (i) di valutazione e allo scopo di certificazione.
<p>Visita di Sorveglianza:</p> <ul style="list-style-type: none"> determinare che il sistema del cliente continui a rispondere al criterio (i) di valutazione e allo scopo di certificazione.
<p>Visita di Pianificazione del Rinnovo del Certificato:</p> <ul style="list-style-type: none"> riesaminare il sistema e i risultati ottenuti dall'azienda durante il precedente ciclo di certificazione, discutere l'eventuale cambio di strategia aziendale e pianificare la visita di rinnovo del certificato continuando a confermarne la conformità ai requisiti di certificazione, così come al criterio (i) di valutazione e allo scopo di certificazione.
<p>Visita di Rinnovo del Certificato:</p> <ul style="list-style-type: none"> rivalutare il grado di implementazione del sistema basandosi sui risultati della precedente visita di

Pianificazione del Rinnovo per confermarne nuovamente la conformità ai requisiti di certificazione, così come al criterio (i) di valutazione e allo scopo di certificazione.

Visita di Sorveglianza speciale:

- riesaminare l'efficacia delle correzioni e azioni correttive attuate a seguito dell'emissione di una Non Conformità Maggiore durante una visita di sorveglianza.

Visita di Follow-up:

- riesaminare l'efficacia delle correzioni e azioni correttive attuate a seguito dell'emissione di una Non Conformità Maggiore durante una visita di Stage 2 o di Rinnovo del Certificato.

Visita di Cambio di Certificazione:

- valutare l'implementazione del sistema a seguito di una variazione del/dei siti certificati e/o a seguito di una modifica dello scopo di certificazione (estensione o riduzione).

Informazioni aggiuntive

Problematiche isolate e opportunità di miglioramento:

Qualsiasi problematica isolata rilevata durante l'audit, che non comporta l'identificazione di una Non Conformità, andrà registrata nella specifica tabella del processo auditato (Valutazioni e conclusioni). Se vengono identificate opportunità di miglioramento del sistema andranno anch'esse registrate nella specifica tabella di processo oggetto di verifica (Aree di Attenzione), oppure, se sono opportunità strategiche per l'azienda, nella "Sintesi per la direzione" ("Elementi significativi per la Direzione").

Riservatezza:

Il contenuto del rapporto unitamente a qualsiasi annotazione effettuata durante la visita saranno ritenuti strettamente confidenziali e non saranno divulgati a terzi senza il consenso scritto del cliente, eccezion fatta per quanto richiesto dagli Organismi di Accreditamento.

Campionamento:

La visita ispettiva è soggetta a limiti di tempo e tecniche di campionamento. Conseguentemente i risultati raggiunti sono basati sulle evidenze oggettive esaminate. Non è garantito, quindi, che l'assenza di commenti in aree o elementi di sistema debba essere confermata anche durante le successive verifiche ispettive.

Termini e condizioni:

L'azienda deve informare LRQA, come previsto nella clausola del contratto Termini e Condizioni (2.7), di qualsiasi grave carenza di conformità legislativa che possa comportare azione persecutoria o denuncia giudiziaria da parte delle Autorità competenti, nonché il fermo delle attività connesse con il Sistema di Gestione certificato.

È importante sottolineare che nella sezione Termini e Condizioni del contratto è indicato che i clienti devono obbligatoriamente avvisare LRQA di qualsiasi grave carenza di conformità legislativa che possa comportare azione persecutoria o denuncia giudiziaria da parte delle Autorità competenti, nonché il fermo delle attività connesse con il Sistema di Gestione certificato. Sebbene l'entità e la gravità della situazione debbano essere valutate, l'assessor deve avvisare LRQA di qualsiasi potenziale rischio che comprometta la certificazione; questo non è richiesto in casi isolati di natura minore.

Informazioni LRQA:

Il cliente dev'essere informato sui contenuti e linee guida presenti sul nostro sito web (www.lrqqa.it), dove può consultare il materiale sui nostri prodotti QMS, EMS, OHSAS, Verifiche e Validazioni, le nostre attività di Training e i nostri prodotti sulle Direttive CE. Ulteriori informazioni sono disponibili anche sul sito www.lrqqa.com