



CERTIFICAZIONE

RAPPORTO DI AUDIT: ISTITUTO TECNICO ECONOMICO STATALE "RICCATI - LUZZATTI"

TIPO DI VISITA(E): VISITA DI SORVEGLIANZA 7.2 (ACCREDIA - ISO
9001:2015)

NUMERO DI CONTRATTO: IT/NE/20050008

BE THE BENCHMARK



| SGS Delivering Office: : | SGS Italia S.p.A. | |
|--------------------------------------|--|-------------------------------|
| Nome dell'Organizzazione: | ISTITUTO TECNICO ECONOMICO STATALE "RICCATI - LUZZATTI" | |
| Indirizzo Sede Principale: | Piazza della Vittoria, 3/4 31100 TREVISO Italia | |
| Rappresentante Dell 'Organizzazione: | Francesca Mondin | |
| CRITERI DI AUDIT | | |
| Accreditamento | Sede SGS Accreditata | Numero Effettivo Di Personale |
| ACCREDIA | SGS Italia S.p.A. | 52 |
| Norma/Schema | Scopo | |
| ISO 9001:2015 | Progettazione ed erogazione di servizi formativi di Istruzione Secondaria di II Grado. | |

SITI NELLO SCOPO DI CERTIFICAZIONE

| SITO 1 : ISTITUTO TECNICO ECONOMICO STATALE "RICCATI-LUZZATTI" - Via San Pelajo, 35 31100 TREVISO Italia | |
|--|--|
| Norma/Schema | Scopo |
| ISO 9001:2015 | Progettazione ed erogazione di servizi formativi di Istruzione Secondaria di II Grado. |

| SITO 2 : ISTITUTO TECNICO ECONOMICO STATALE "RICCATI-LUZZATTI" - Piazza della Vittoria 3/4 31100 TREVISO Italia | |
|---|-------|
| Norma/Schema | Scopo |

| | |
|---------------|--|
| ISO 9001:2015 | Progettazione ed erogazione di servizi formativi di Istruzione Secondaria di II Grado. |
|---------------|--|

| ALLOCAZIONE DEL TEAM DI AUDIT | |
|-----------------------------------|----------------------------|
| Audit Team Leader | Michela Trevisan - Auditor |
| Altri Partecipanti (Nomi E Ruoli) | |
| Data Di Audit | 22 mag 2024 |

1. OBIETTIVI DELL'AUDIT

Gli obiettivi di questo audit/visita sono, per lo scopo di certificazione:

Determinazione della conformità del sistema di gestione del cliente, o parti di esso con i criteri dell'audit.

Determinazione della capacità del sistema di gestione di assicurare che il cliente soddisfi i suoi requisiti legali, normativi e contrattuali (NOTA: un audit del sistema di gestione non è un audit di conformità legislativa);

Determinazione dell'efficacia del sistema di gestione al fine di garantire che il cliente possa ragionevolmente aspettarsi di conseguire gli obiettivi definiti;

Per quanto applicabile, identificazione delle aree per il potenziale miglioramento del sistema di gestione.

CONSIDERAZIONI:

Lo scopo, date e siti dove le attività di audit sono state condotte sono identificate nel piano di audit (eventuali cambiamenti sono indicati nel rapporto di audit).

Il rapporto di audit contiene una sintesi della capacità del sistema di gestione di soddisfare i requisiti applicabili e i risultati attesi.

Questo rapporto è confidenziale e la distribuzione è limitata al team di audit, ai partecipanti all'audit, al rappresentante del cliente, all'ufficio SGS e può essere soggetta di trasmissione all'Organismo di Accreditamento, ai proprietari dello Schema di certificazione o a qualsiasi altro organismo di regolamentazione in linea con la nostra Informativa sulla privacy online a cui è possibile accedere all'www.sgs.com/en/privacy-at-sgs.

Gli audit sono eseguiti mediante un processo di campionamento, basato sulle informazioni disponibili al momento dell'audit. Le tecniche di audit possono includere, ma non limitatamente, le interviste, le osservazioni di attività e analisi della documentazione e delle registrazioni.

2. EVIDENZE DELL'AUDIT E CONCLUSIONI

CONCLUSIONI

Il gruppo di audit raccomanda che, in funzione dei risultati di questo audit, la certificazione del sistema di gestione sia:

| NORMA E ACCREDITAMENTO | CONCLUSIONI |
|--------------------------|-------------|
| ISO 9001:2015 - ACCREDIA | Continua |

La conferma della certificazione è condizionata a un soddisfacente processo di gestione delle non conformità, laddove applicabile.

SINTESI DELL'AUDIT

- La documentazione del sistema di gestione è risultata conforme ai requisiti della norma di riferimento e risulta adeguatamente strutturata per supportare l'implementazione ed il mantenimento del sistema di gestione.
- L'Organizzazione ha dimostrato un'effettiva implementazione e mantenimento/miglioramento del sistema di gestione e la sua capacità di raggiungere gli obiettivi della politica.
- L'organizzazione ha dimostrato un'efficace implementazione e monitoraggio della capacità del suo sistema di gestione relativamente al rispetto dei requisiti legali, normativi e contrattuali applicabili.
- L'organizzazione ha dimostrato la definizione e il monitoraggio di appropriati indicatori e obiettivi e ha monitorato la loro evoluzione verso il loro raggiungimento.
- Il programma degli audit interni è stato implementato e si dimostra strumento efficace per mantenere e migliorare il sistema di gestione
- Il riesame della direzione ha dimostrato la capacità di garantire la continua idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione.
- Mediante il processo di audit, il sistema di gestione ha dimostrato una globale conformità con i requisiti della(e) norma(e) di audit.

| | |
|--|---|
| Numero delle Non conformità identificate | 0 |
|--|---|

- Non sono state individuate non conformità nell'audit precedente.

Le osservazioni emerse durante il precedente Audit di rinnovo risultano correttamente gestite

- Lo scopo di certificazione è adeguato.
- Gli obiettivi di audit sono stati raggiunti.
- E' stato rispettato il piano di audit
- Il programma di audit è adeguato
- Evtuali problematiche risolte.

3. PRECEDENTI RILIEVI

I risultati dell'ultimo audit di questo sistema di gestione sono stati valutati, in particolare al fine di accertare l'implementazione di adeguate azioni correttive in presenza di non conformità (o rilievi da Stage 1). Quando il sistema di gestione non ha adeguatamente gestito non conformità (o rilievi da Stage 1) emesse nelle precedenti attività di audit, tali elementi sono oggetto di non conformità nella sezione specifica di questo rapporto.

4. NON CONFORMITA

Non applicabile

Nel caso di un'organizzazione multisito, l'organizzazione deve verificare nell'analisi delle cause delle non conformità se esse possano influire su altri siti. Ove appropriato, devono essere intraprese azioni correttive sia a livello delle funzioni centrali che presso ciascun sito interessato.

5. OSSERVAZIONI E OPPORTUNITA' DI MIGLIORAMENTO

| | |
|-------------------|---|
| Osservazione N° 1 | |
| Descrizione | Valutare uno strumento alternativo per la raccolta di disservizi/segnalazioni che possono emergere durante l'anno scolastico. |
| Processo | 4.Contesto dell'organizzazione; 5.Leadership; 6.Pianificazione per il sistema di gestione per la qualità; 9.Valutazione delle prestazioni; 10.Miglioramento |

| | |
|-------------------|---|
| Osservazione N° 2 | |
| Descrizione | Valutare l'informatizzazione del Registro di Laboratorio utilizzato dai docenti di informatica. |
| Processo | 7.Supporto |

6. REQUISITI SPECIFICI

Significativi cambiamenti?
No

I riferimenti alla certificazione sono risultati corretti e in accordo alla Guida SGS e l'Organizzazione controlla adeguatamente l'uso dei documenti di certificazione e del logo
Si

7. AUDIT TRAILS

SITO 2 : ISTITUTO TECNICO ECONOMICO STATALE "RICCATI-LUZZATTI" - Piazza della Vittoria 3/4 31100 TREVISO Italia

Processo : 4.Contesto dell'organizzazione; 5.Leadership; 6.Pianificazione per il sistema di gestione per la qualità; 9.Valutazione delle prestazioni; 10.Miglioramento

| Gestore Del Processo | Auditor |
|----------------------|------------------|
| Vedi foglio firme | Michela Trevisan |

Sintesi

L'applicazione del SGQ è stata verificata su tutti i processi previsti sul piano di audit e definiti dall'organizzazione. Il sistema è adeguato all'attività, dimensioni e contesto dell'organizzazione, con applicazione consolidata dei metodi pianificati e buon livello di competenza pratico operativa. La gestione del Sistema è mantenuta con il supporto del Responsabile Qualità interno, prof.ssa Amata. Le informazioni e le evidenze relative ai requisiti della edizione 2015 della norma di riferimento sono state raccolte e verificate durante l'audit e sono riassunte in seguito.

Il Logo SGS Italia è gestito su documentazione amministrativa e contrattuale, sito internet, in conformità al regolamento SGS luglio 2019 Rev.15 e Guida Uso Marchio Rev.4 gennaio 2018.

Il contesto dell'organizzazione risultata documentato nei seguenti documenti:
Manuale Qualità rev.11 del 02.05.2022- PTOF 2022-2025, sezione "Analisi del contesto e dei bisogni del territorio".
Rapporto di Analisi del contesto dell'organizzazione MORC rev.5 del 08.05.2024, suddiviso per macroprocessi, fattori Rischi/opportunità.
Presentazione dell'istituto: profilo, storia, mission e vision

Per quanto concerne gli fattori relativi al contesto esterno ed interno non si rilevano significativi cambiamenti
Si confermano quindi:

Ambiti di indagine

- Legale normativo
- Socio economico territorio; rapporti con associazioni di categoria, enti
- Contesto formativo (didattico, educativo, professionale)
- Rapporto con le famiglie
- Risorse professionali
- Contesto organizzativo
- Risorse economiche e materiali

Esigenze delle parti interessate e loro esigenze ed aspettative:

- Docenti: sviluppo carriera, acquisizione strumenti per progettare insegnamento/apprendimento efficace, condivisione obiettivi organizzazione
- Famiglie: condivisione PTOF, RAV, PdM, collaborazione con docenti, comunicazione
- Studenti: garanzia sui processi di orientamento al mondo del lavoro/Università, acquisizione competenze,
- ATA: accesso ai processi decisionali, condivisione obiettivi, valorizzazione professionalità
- Fornitori: trasparenza e continuità nei rapporti, comunicazione efficace e trasparente
- MIUR/PA: continuità rapporti di collaborazione, promozione di collaborazione e coprogettazione, costruzione di Reti e partneriato

Nel riesame della direzione è riportata una accurata analisi e valutazione.

Il colloquio con la Responsabile Qualità evidenzia i fattori che concorrono alla comprensione del contesto e la sua coerenza con l'analisi dei rischi e la pianificazione del sistema di gestione per la qualità. Il personale intervistato nel corso dell'audit ha dimostrato conoscenza e condivisione della Politica per la qualità e degli obiettivi del sistema.

Il personale intervistato nel corso dell'audit ha dimostrato conoscenza e condivisione della Politica per la qualità e degli obiettivi del sistema.

Valutazione del rischio/opportunità definita nel MORC ultimo aggiornamento contestualmente al riesame della direzione del 08/05/2024, criteri definiti nella procedura PRR00 rev.00 del 5.03.18.

Confermati dalla D.S. rischi e opportunità individuati per l'anno scolastico precedente.

Attività questa formalizzata in sede di Riesame della Direzione

Esempi di principali rischi individuati:

- Risorse umane a ricambio del personale a gestire passaggio di consegne soprattutto di carattere organizzativo
- Infrastrutture a disponibilità aule in relazione all'incremento delle iscrizioni
- Laboratori funzionanti a Vigilare sulla corretta compilazione dei documenti di laboratorio; acquisire segnalazioni sulla funzionalità degli strumenti laboratoriali
- Gestione dei documenti a Processi di dematerializzazione e informatizzazione
- Rapporto con i fornitori a Aggiornare con sistematicità la platea dei fornitori sulla base delle disposizioni normative

Principali opportunità:

Visti punti 4 e 5 del riesame della direzione. Le opportunità risultano adeguatamente declinate in obiettivi per la qualità. RegISTRAZIONI disponibili nel riesame della direzione

Visti verbali di riesame della Direzione MO8.1.8 rev.03; ultimo riesame effettuato in data 10.10.2023; Presenti al Riesame DS, DSGA Collaboratori DS, FS, Componenti commissione qualità.

Input oggetto di analisi e valutazione

Esame del rapporto di Audit dell'Ente certificatore relativo alla visita del 05.06.2023

Analisi del contesto scolastico

Analisi risultati questionari di gradimento

Azioni di miglioramento per soddisfare le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Utilizzo eventuali risorse aggiuntive provenienti dal PNRR per implementare il sistema di qualità.

Analisi del MORC quinquies.

Output e decisioni assunte:

ü riproporre il questionario di customer satisfaction del personale il cui esito potrebbe essere diverso in relazione a un sensibile cambiamento del contesto (ricambio personale).

ü sottoporre a monitoraggio i percorsi PCTO

ü Aggiornamento continuo della modulistica sulla base della dematerializzazione, dell'evoluzione della didattica e delle procedure di approvvigionamento

Soddisfazione delle parti interessate e del Cliente

L'indagine è stata condotta relativamente a :

- Docenti
- Studenti
- Genitori
- ATA

mediante la somministrazione di questionari

L'analisi della soddisfazione per singole componenti verrà formalizzata in occasione del Consiglio di Istituto previsto per il 28.05 p.v..

Audit Interni

Gli audit interni sono gestiti in conformità alla documentazione emessa; pianificati su Programma annuale Audit interni (MO 8.2.1 rev.03 del 18.11.2019) per anno scolastico 2023/2024 aggiornato al 18.10.2023. Il piano è suddiviso per ogni processo gestionale ed operativo e gli audit, condotti a cura di personale interno qualificato (prof.ssa Amata), costituiscono un idoneo strumento ai fini dell'individuazione di carenze e opportunità di miglioramento.

Per l'effettuazione dell'audit ai referenti viene inviato documento di notifica, visti d esempio notifica del 06.04.2024 per audit supporto/approvvigionamento. Evidenze raccolte sono registrate su Lista di riscontro MO 8.2.3 rev.4 del 06.02.2019; gli esiti formalizzati su Rapporto di Audit Interno MO 8.2.4 rev.2 del 13.04.2022; al termine vengono riferite ai responsabili dell'area le eventuali comunicazioni di non conformità/osservazioni emerse. Nessuna non conformità od osservazione emersa..

Reclami-NC-AC

Dallo scorso ad oggi non sono emerse Non Conformità e conseguenti AC

Dallo scorso anno non sono stati segnalati reclami da parte del cliente; sono solo emersi lamenti personali e private direttamente gestite con attenta analisi da parte Dirigente Scolastico.

| Processo : 7.Supporto | |
|---|------------------|
| Gestore Del Processo | Auditor |
| Vedi foglio firme | Michela Trevisan |
| Sintesi | |
| <p>Gestione delle risorse Infrastrutture e ambiente di lavoro Sono rappresentata dalle aule dai laboratori ed uffici della scuola. Gli edifici sono di proprietà della provincia di cui ne è la responsabile della manutenzione. Alla scuola spetta la segnalazione e la gestione di eventuali interventi. Dalla visita effettuata gli spazi di lavoro sono risultati idonei e conformi alle attività da svolgere.</p> <p>Visto regolamento per laboratorio di informatica Approvato con delibera del Consiglio d'Istituto n. 22 del 10 febbraio 2022. L'ambiente di lavoro è gestito in conformità alla D.Lgs. 81/08 per istituti scolastici. RSPP esterno: Ing. Bardelle Mauro. Figure della sicurezza individuate per ciascun plesso nel diagramma a blocchi Visto registro prevenzione incendi aggiornato. Prove di evacuazione: - Verbale del 13.11.2023 e report evacuazione e migliorie del 20.11.2023. - Verbale del 22.02.2024 e report evacuazione e migliorie del 14.03.2024 Vista sede Riccati Visto Registro laboratorio Informatica 1 a.s. 2023/2024 aggiornato al 20.05.2024 docente Minà classe 2CAFM.</p> <p>Disponibile portale Infocad della Provincia Visto ad esempio intervento su ascensore effettuato da Apleona in data 09/05/24</p> <p>Informazione Documentate – Campo di Applicazione – Modifiche su Prodotti e Processi; I processi aziendali principali e di supporto sono descritti nel Manuale Qualità e non risultano essere stati modificati dal precedente audit; è riconfermata la esclusione del requisito 7.1.5 "Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione" vista la natura stessa dell'istituto. Manuale Qualità rev.11 del 02.05.2022, procedure, istruzioni e modulistica. Vista lista di distribuzione del MQ generale; Elenco procedure MO 4.1.4 rev.9 del 20.01.2017 aggiornato al 19.05.2022 che contiene anche l'elenco delle procedure e istruzioni. Documentazione inserita all'interno del modulo MO 4.1.2 rev.9 del 31.05.2017 aggiornato al 16.04.2024 Matrice informazioni documentate che per ciascun punto norma individua requisiti, documento di riferimento, codifica, revisione, data, redazione, verifica, approvazione, archiviazione, distribuzione. Matrice Documenti di istituto MO 4.1.1 rev.13 del 03.06.2022. La documentazione di origine esterna viene tenuta sotto controllo come definito in PR GD rev.07 del 02.05.2022 Gestione dei documenti e delle registrazioni. Visto organigramma di istituto rev.03 del 02.05.2022 allegato al Manuale Qualità e pubblicato nel sito internet il funzionigramma con nomi e descrizione attività per ciascuna funzione presente in organigramma. Politica per la Qualità del 02.05.2022 allegata al Manuale Qualità sezione 5 e interna anche al sito internet dell'istituto.</p> | |

| Processo : 8.Attività Operative | |
|---------------------------------|------------------|
| Gestore Del Processo | Auditor |
| Vedi foglio firme | Michela Trevisan |
| Sintesi | |
| | |

Visto sito di istituto www.riccati-luzzatti.edu.it

Vista piattaforma Moodle, www.riccatiluzzatti.it, iscritti docenti e tutti gli alunni a.s. 2023-2024
 Visto PTOF 2022-2025, scaricabile dal sito internet (Le carte della scuola- Regolamenti – PTOF)
 Visto Descrizione insegnamenti e quadri orari distinti per ciascun indirizzo
 Visto Elenco Attività di ampliamento curricolare.

Orientamento in uscita:

Referente Prof.ssa Sabrina De Cata. Vista Procedura PREC. Rev.05 del 27.03.18:

- Visto MO 7.2.2 rev.03 del 07.09.2015 Scheda Presentazione Progetti Annuali "Il filo di Arianna per orientarsi nella Vita". Classi 3, 4 e 5 alunni totali 785.

Progettazione

Elenco progetti presenti nel PTOF; visto Scheda presentazione progetti annuali MO7.2.2 a.s. 2023/2024 presentati in Collegio Docenti del 25.09.2023.

Visto progetto "Lettorato in lingua tedesca" del 15.09.2022 proponenti prof.ssa Cinzia Gallaccio:

- Mod. MO 7.2.2 Scheda presentazione progetti annuali compilato il 16.09.2023
- Elementi in ingresso definiti e riesaminati il 25.09.2023
- Obiettivi definiti nella scheda (es. Rinforzate competenze di ricercar, analisi e selezione informazioni)
- Destinatari: studenti delle classi 3-4-5 dell'Istituto Tecnico e del Liceo, per un numero totale di circa 210 studenti ad adesione volontaria; 10 docenti curricolari.
- Pianificazione incontri: 60 per complessive circa; periodo da ottobre a maggio (4 dibattiti da 2 ore ciascuno) 6 ore per classe.
- Criteri di valutazione: valutazione in itinere e questionario finale; confronto docenti referenti delle classi.
- Stabiliti infrastrutture e strumenti necessari
- Verifiche intermedia dei progetti MO 7.2.4 del 27.01.2024
- Verifica finale dei progetti MO 7.2.3 in fase di compilazione, scadenza il 18.06.2024.

Insegnamento/Apprendimento

Erogazione del servizio su due sedi:

- Sede Luzzati: via San Pelajo n°35
- Sede Riccati: Piazza delle Vittoria, 3/4

L'Istituto propone due percorsi formativi:

- ISTITUTO TECNICO settore ECONOMICO

Indirizzo: Amministrazione, finanza e marketing.

2 articolazioni: 1. Relazioni Internazionali per il marketing; 2. Sistemi Informativi Aziendali.

- LICEO ECONOMICO-SOCIALE

Visto Piano Triennale Offerta Formativa (PTOF) 2022-2025: suddiviso su 4 aree: 1. organizzazione didattica, 2. organizzazione della scuola, 3. valutazione della scuola/azioni di miglioramento e formazione del personale, 4. risorse umane e materiali.

Visto RAV pubblicato in Albo elettronico della scuola e su area Scuola in Chiaro

Piano di Miglioramento: individuate

Il processo verificato viene gestito in conformità ai seguenti documenti: Procedura PRIA rev.03 del 05.03.18.

Iscrizioni per a.s. 2023/2024: Ottima buona conferma del liceo e del Tecnico.

Anno 2023/2024 classi prime: 11 del tecnico e 4 del liceo. Circa 1360 alunni.

Prossimo anno scolastico 2024/2025 iscritti: 8 del tecnico e 3 del liceo.

Durante l'audit è stato verificato:

- Riccati à LICEO (LES) disciplina Spagnolo

Presso Riccati:

Coordinatore di Dipartimento Discipline Lingue straniere : prof.ssa Alessandra Faenza

Vista programmazione di Dipartimento attraverso Registro elettronico Nuvola, sezione documenti:

- Programmazione Disciplinare a.s. 2022/2023 MO 7.3.1 approvata il 14.10.2023; visto Dipartimento di Discipline lingue straniere, Lingua Spagnola ITE prof.ssa Alessandra Faenza; coinvolti n° 8 docenti; n°38 classi.
- MO 7.3.3 Programma di lavoro docente primo biennio classe 2H AFM del 05.11.2023, alunni 12. Docente Pia Salvatori Maldonado. Verifiche previste: 3 orali e 5 prove strutturate (test).
- Programmazione didattico educativa (programmazione del consiglio di classe), MO 7.3.2bis come da Consiglio di Classe del 25.10.2023. Competenze Disciplinari individuate come criterio guida; definizione di conoscenze ed abilità che poi viene strutturato in programma con moduli.
- Verbale del consiglio di classe dal n°1 del 25.10.2023 al n°5 del 12.05.2023 (tutti docenti sono in linea sulla programmazione).
- Nuvola gestisce il Registro di classe e Registro Docente: v
- MO 7.3.4 Comunicazione attività di sostegno e recupero di carenze del primo periodo
- Vista griglia di valutazione su Nuvola per classe e materia (scritto e orale)
- Comunicazioni con genitori e colloqui su appuntamento in presenza; eventuali possibilità di colloqui telefonici o videoconferenza.
- In fase di distribuzione da parte della DS ai docenti del modulo MO7.3.8a rev.03 del 29.08.2022 per l'elaborazione della relazione finale docente:

presentazione classe con dettaglio su livelli di impegno, comportamento e partecipazione.
- Comunicazione: utilizzo Bacheca Scuola/Docenti nella sezione Comunicazioni di Nuvola.
In bacheca classe sono disponibili le programmazioni mentre nel sito internet sono presenti i Curricoli (es. Curricolo ITE di Spagnolo).
La comunicazione con le famiglie è stata assicurata con mail istituzionali e contatti telefonici (per segnalazioni o decisioni del CdC).

Indicatori di processo à KPI per l'erogazione del servizio è stata verificata nella tabella MORC del 08.05.2024.

Visto elenco fornitori Qualità 2023/24 aggiornato a 16.05.2024
Visto acquisto materiale per il primo soccorso (cassette, prodotti di ripristino cassette)
Controllo in accettazione in DDT
Nuovo fornitore, verificato e inserito nell'elenco fornitori qualificati.
Verificato acquisto di servizio per certificazione lingua inglese

8. INFORMAZIONI ADDIZIONALI/COMMENTI

Non applicabile

WWW.SGS.COM

WHEN YOU NEED TO BE SURE