



## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura descrive i criteri e le modalità per il riesame sistematico del Sistema Qualità al fine di valutarne l'efficacia e l'efficienza rispetto agli obiettivi prefissati dalla Direzione ed alla normativa di riferimento. In essa sono altresì indicati i criteri di formulazione e di gestione del piano della qualità derivante dal riesame di cui sopra.

## 2 RIFERIMENTI

PRO MOD4201r05 gestione della documentazione

## 3 RESPONSABILITÀ

Le responsabilità della attuazione della presente procedura sono così assegnate.

### 3.1 Responsabile Sistema Qualità

a) Predisporre una relazione (Rapporto analisi statistiche) che chiarisca ed analizzi i dati aziendali raccolti durante il periodo preso in considerazione nella riunione.

### 3.2 Rappresentante della Direzione

a) Esame del rapporto presentato dal Responsabile Sistema Qualità  
 b) Formulazione degli obiettivi del riesame, e azioni di miglioramento

## 4 MODALITÀ OPERATIVE

### 4.1 Contenuto del riesame

Il Dirigente Scolastico e il Responsabile del Sistema Qualità analizzano almeno una volta all'anno i seguenti punti:

- a) verifica azione decise nelle precedenti riunioni in merito alla qualità;
- b) verifica della Politica per la qualità;
- c) definizione degli obiettivi per la Qualità (**MOD5401**) e verifica degli obiettivi precedenti;
- d) analisi delle risorse necessarie per il SGQ;
- e) analisi risultati delle Visite ispettive interne ed esterne;
- f) analisi delle non conformità (**MOD8301**);
- g) verifica dei fornitori (**MOD7401**);
- h) verifica stato di avanzamento delle AC e AP in atto e loro efficacia (**MOD8301**);
- i) azioni di miglioramento (**MOD8301**);
- j) analisi reclami (**MOD8302**) e soddisfazione cliente;
- k) analisi statistiche;
- l) modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità.



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE**  
**"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



Unione Europea

**FONDI**  
**STRUTTURALI**  
**EUROPEI**



**pon**  
2014-2020



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strumentali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
Scuolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

In dettaglio possono essere prese in considerazione:

**A Verifica azione decise nelle precedenti riunioni in merito alla qualità**

Verifica della messa in atto delle azioni decise nel precedente riesame della Direzione

**B Verifica della Politica della Qualità**

Verifica dei tempi di attuazione  
Verifica dell'efficacia delle azioni adottate  
Decisione in merito agli obiettivi non raggiunti

**C Definizione degli obiettivi per la Qualità (MOD5401) e verifica degli obiettivi precedenti**

Verifica degli obiettivi espressi nel MOD5401  
Verifica se le risorse sono state adeguate  
Decisione in merito agli obiettivi non raggiunti  
Riflessione su nuovi obiettivi aziendali

**D Analisi delle risorse necessarie per il SGQ**

Analisi delle risorse umane aziendali  
Analisi della struttura dei magazzini e degli uffici  
Analisi della situazione economica  
Sviluppi della normativa tecnica/regolamenti/leggi, che influenzano la qualità ed i relativi impatti sulle attività dell'azienda, suggerendo le azioni da intraprendere.

**E Analisi risultati Visite ispettive interne ed esterne**

Audits programmati  
Audits effettuati con eventuali motivazione in caso di scostamento  
Azioni correttive richieste  
Azioni correttive completate e relativi risultati per quelle più significative  
Azioni correttive non completate e loro motivazioni  
Commenti sulla conduzione ed efficacia degli audits interni visite ispettive  
Andamento delle visite ispettive esterne da parte dell'Ente di certificazione  
Commenti sugli aspetti più significativi di queste visite

**F analisi delle non conformità (MOD8301)**

Non conformità derivanti di conduzione delle attività  
Classificazione dei tipi di non conformità e loro incidenza sul totale  
Commenti sull'andamento in relazione agli obiettivi prefissati  
Indicazione di interventi di correzione e miglioramento



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE**  
**"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



Unione Europea

**FONDI**  
**STRUTTURALI**  
**EUROPEI**



**pon**  
2014-2020



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
Scuolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

## **I Valutazione esigenze, verifica dei fornitori (MOD7401)**

Stato di qualificazione dei fornitori esistenti

Nuovi fornitori qualificati

Non conformità rilevate ai singoli fornitori in rapporto alle quantità fornite, loro motivazione e relativa valutazione economica, ove possibile

Reattività dei fornitori alla risoluzione delle non conformità denunciate

Commenti sull'andamento degli approvvigionamenti in relazione agli obiettivi prefissati

Indicazioni di interventi di correzione e miglioramento

## **K Verifica stato di avanzamento delle AC e AP in atto e loro efficacia (MOD8301)**

Azioni correttive o preventive attuate e loro risultato

Valutazione sulla corretta identificazione delle cause dei problemi riscontrati

Azioni successive

## **L Azioni di miglioramento**

Riflessione sulle azioni di miglioramento che possano essere adottate

Valutazione della concorrenza

## **M Analisi reclami e soddisfazione clienti**

Reclami ricevuti

Reclami accettati e relative risoluzioni con indicazione, ove possibile, del danno economico complessivo

Classificazione delle cause di reclamo

Azioni correttive o preventive attuate e loro risultato

Commenti sull'andamento dei reclami in relazione agli obiettivi prefissati

Indicazione di interventi di correzione e miglioramento

Analisi risultati questionari di customer satisfaction

## **N Analisi statistiche**

Esame del rapporto presentato da RSQ

## **O Modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità**

Riflessione su modifiche da apportare alla documentazione del sistema

Assegnazione delle responsabilità



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008**



Unione Europea

**FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI**



**pon  
2014-2020**



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strumentali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
Scuolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

Tali riunioni sono documentate con rapporti, predisposti da RSQ e firmati da RAD, che è il responsabile del riesame; i rapporti sono portati a conoscenza degli interessati (Responsabili di area e soggetti coinvolti nelle azioni decise) e archiviati a cura di RSQ. Per tale attività si utilizza per la registrazione il modulo *Verbale di Riesame di Sistema MOD5601*.

I risultati del riesame devono comprendere decisioni ed azioni relative:

- a) al miglioramento dell'efficacia del Sistema di gestione per la qualità ed i suoi processi
- b) al miglioramento dei prodotti/servizi in relazione ai requisiti del cliente
- c) ai bisogni di risorse