



## 1 SCOPO

Questa procedura stabilisce le modalità per la conduzione e per la gestione degli audit condotte presso ITCS G. Zappa al fine di verificare la corretta attuazione e l'adeguatezza delle disposizioni del Sistema Qualità.

Essa intende inoltre fornire le indicazioni utili alla realizzazione degli strumenti necessari per la conduzione delle verifiche.

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura si applica alle verifiche interne del Sistema Qualità presso tutte le attività del ITCS G. Zappa previste nel Manuale di Gestione della Qualità e da esso richiamate.

## 3 RIFERIMENTI

I contenuti di questa procedura fanno riferimento ai seguenti documenti :

- Manuale della Qualità
- PRO5601 Riesame della Direzione
- PRO8301 Gestione delle Non Conformità
- PRO8501 Gestione delle azioni correttive.
- PRO8502 Gestione delle azioni preventive.
- PRO4201 Gestione delle RegISTRAZIONI

## 4 RESPONSABILITA'

La responsabilità globale della attività di auditing è attribuita a RAD nei termini delle disposizioni riportate nelle modalità operative di cui al punto 6.

Le azioni ivi descritte si basano sulla seguente distribuzione dei compiti.

### 4.1 Direzione (RAD)

- a) Definizione ed approvazione del piano annuale di auditing
- b) Assegnazione degli incarichi per l'auditing
- c) Verifica dei risultati degli auditing durante il riesame di sistema

### 4.2 Responsabile sistema qualità (RGQ)

- a) Qualifica auditor
- b) Archiviazione della documentazione
- c) Verifica della corretta e tempestiva esecuzione degli audit



**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  
 Scolastica 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)

## 5 QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE

Il personale che esegue gli audits, interno od esterno all'azienda, deve aver frequentato con successo un corso per valutatore interno e deve avere almeno due anni di esperienza nel campo dei sistemi qualità.

L'auditor deve sforzarsi sempre di essere imparziale, dando il giusto peso alle opinioni ed alle osservazioni degli interlocutori e svolgendo nello stesso tempo con massima fermezza ed obiettività la propria attività ispettiva. Deve inoltre operare con la massima attenzione e correttezza, cercando di creare un clima gradevole e con spirito di miglioramento.

L'auditor non deve avere rapporti di dipendenza con le aree ispezionate e deve possedere, sia per competenza che per posizione aziendale, un adeguato ascendente nell'ambito delle aree da valutare. Il vincolo dell'indipendenza ha l'intendimento di evitare che il valutatore debba esprimere un giudizio su un'attività da lui svolta.

## 6 PROGRAMMAZIONE DEGLI AUDIT

La programmazione degli audit viene effettuata da RAD su base annuale e deve coprire tutte le attività indicate nel Sistema Qualità.

Ogni area deve essere sottoposta almeno ad un audit, le aree devono essere verificate comunque in relazione alla loro importanza ai fini della qualità ed alla loro criticità. La pianificazione delle giornate deve essere coerente come minimo con quella applicata dagli organismi di certificazione.

La pianificazione viene predisposta da RAD di concerto con RSQ (Programma audit **MOD8201**) e prevede che almeno una volta l'anno siano verificate tutte le aree aziendali e tutti i punti del Sistema qualità; il RAD è responsabile della corretta applicazione del programma.

## 7 CONDUZIONE DELL'AUDIT

La conduzione pratica della Verifica Ispettiva è basata principalmente su interviste, seguendo eventualmente lo schema delle liste di riscontro, al fine di garantire l'obiettività e la sistematicità delle valutazioni, oppure seguendo le istruzioni di processo.

Appare opportuno sottolineare in questa sede che l'obiettivo ultimo di una Verifica Ispettiva è quello di contribuire al miglioramento del Sistema Qualità e non quello di scoprire le carenze e le inefficienze dei reparti ispezionati; anche chi subisce una verifica deve quindi sfruttare questo strumento per dare consigli e suggerimenti per rendere più efficace la propria attività

Le eventuali situazioni di carenza riscontrate (anomalie) sono valutate dall'auditor, se non diversamente specificato, secondo il seguente criterio:



**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  
 Scolastica 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)

- **non conformità:** situazione di carenza strutturale del sistema o di mancata applicazione di procedure/pratiche operative che comportino non conformità di prodotto e/o di servizio;
- **osservazione:** situazione di carenza non fondamentale del sistema, da rimuovere comunque, che non comporti una non conformità di prodotto e/o servizio.

**Nota:** vedere anche definizioni riportate nel **MOD8202**.

Al termine dell'audit, l'auditor relaziona il responsabile dell'area sui risultati della verifica, analizzando le eventuali situazioni di non conformità rilevate, al fine di permettere al responsabile dell'area sottoposta all'audit di individuare le eventuali azioni correttive e preventive, i responsabili della loro attuazione nonché le date di scadenza per la loro realizzazione.

## 8 RAPPORTO DI AUDIT

I risultati delle verifiche sono registrati (Verbale di audit **MOD8202**) e portati a conoscenza dei responsabili delle aree verificate. I responsabili delle aree verificate intraprendono tempestive azioni correttive relativamente alle carenze evidenziate. Tale attività viene gestita sul modulo Non Conformità emersa in Verifica Ispettiva **MOD8203**.

RAD e RSQ devono:

- esaminare il rapporto per completezza, con particolare riferimento alle non conformità effettive o potenziali che possono essere emerse;
- proporre le azioni correttive e correggere le non conformità emerse
- approvare il rapporto, inviarlo al responsabile dell'area ispezionata ed all'auditor ed archivarlo

## 9 VERIFICA DELLE AZIONI CORRETTIVE O PREVENTIVE

L'auditor è tenuto a verificare, alle scadenze indicate nel rapporto di audit, l'esecuzione e l'efficacia delle azioni correttive o preventive.

Questa attività viene registrata nel **MOD8203**.

I resoconti delle Verifiche Ispettive Interne sono analizzati dalla direzione durante le riunioni di Riesame del Sistema.

La direzione può decidere ulteriori visite in funzione di particolari esigenze.



**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**



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 Scolastica 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)

## 10 DOCUMENTI

Nell'attività connessa alla gestione di questa procedura vengono impiegati i seguenti documenti:

•

Codice	Titolo	Funzione
MOD8201	Programma di audit	Serve per la pianificazione dell'attività e per i primi controlli (soprattutto in termini di mappatura dei processi da sottoporre a verifica)
MOD8202	Rapporto di audit	Serve a dare evidenza ed a registrare il lavoro svolto
MOD8203	NC da audit	Serve per gestire in tutte le fasi la NC emersa, per le osservazione deve essere utilizzato il registro delle azioni di miglioramento se sono decise azioni particolari

**Nota:** La lista di riscontro è una serie di domande nella cui scelta e selezione i valutatori devono tenere ben presenti alcuni concetti fondamentali ai fini della riuscita della Verifica Ispettiva:

- la formulazione delle domande deve essere impostata con la massima chiarezza
- le domande devono essere scelte in modo da essere suscettibili di risposte documentabili secondo evidenza oggettiva
- il regime delle domande deve aderire ad una sequenza logica dettata dal miglior conseguimento degli obiettivi prefissati

Si noti che la necessità di seguire sistematicamente la lista di riscontro non deve costituire un ostacolo allo sviluppo o all'approfondimento della verifica qualora dovessero sorgere problemi non previsti o dovesse sembrare più opportuno estendere l'indagine ad aree non preventivamente prese in esame durante la pianificazione della Verifica Ispettiva.