

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">Istituto Comprensivo "28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" - NA Infanzia – Primaria – Secondaria 1° grado</p> <p>✉ Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli</p> <p>☎ Uff. di segreteria 081 7405899 e-mail : naic8dc00v@istruzione.it Cod. Mecc. NAIC8DC00V - C.F. 80031860630 www.ic28aliotta.it</p> <p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
--	---	--

PROCEDURA P03 AUDIT INTERNI

INDICE

- 1. SCOPO**
- 2. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3. RESPONSABILITÀ**
- 4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'**
 - 4.1 Pianificazione degli Audit**
 - 4.2 Preparazione degli Audit**
 - 4.3 Esecuzione degli Audit**
 - 4.4 Documentazione**
- 5. INDICATORI DI PROCESSO**
- 6. RIFERIMENTI**
- 7. ARCHIVIAZIONE**
- 8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI**
- 9. ALLEGATI**

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità NA
NOMINATIVO	Angelina Nocera	Silvana Casertano	Angela Orabona
DATA			
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">Istituto Comprensivo "28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" - NA Infanzia – Primaria – Secondaria 1° grado</p> <p>✉ Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli</p> <p>☎ Uff. di segreteria 081 7405899 e-mail : naic8dc00v@istruzione.it Cod. Mecc. NAIC8DC00V - C.F. 80031860630 www.ic28aliotta.it</p> <p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
--	---	--

1. SCOPO

Mediante questa procedura ci si propone di:

- definire le modalità di svolgimento degli Audit interni, intesi non come “verifiche fiscali”, ma come momenti di collaborazione e di scambio di informazioni tra i vari settori dell’organizzazione e finalizzati a:
 - verificare qualitativamente l’organizzazione messa in atto all’interno del SGQ;
 - valutare l’impostazione e gestione dei vari processi primari e di supporto dell’organizzazione scolastica;
 - rilevare punti di forza e “buone pratiche” ;
 - individuare aree e opportunità di miglioramento;
 - intraprendere le opportune strategie di miglioramento (vedi PO 05 “Azioni correttive e preventive”)
- assicurare che gli Audit interni siano accuratamente pianificati e che il loro esito sia documentato e pubblicizzato.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicabile a tutti gli Audit interni della qualità ed alla gestione delle non conformità che ne derivano. Per Audit si intende un processo sistematico, indipendente e documentato per verificare le attività inerenti il Sistema Qualità, i risultati ottenuti e se quanto predisposto viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi. In particolare, si ritiene indispensabile un giusto bilanciamento tra l’attenzione agli aspetti procedurali (documentazione) e l’osservazione dei fatti concreti e sostanziali.

3. RESPONSABILITÀ'

Le responsabilità relative alle attività della presente procedura sono così organizzate:

Il DS ha la responsabilità di:

- autorizzare gli audit;
- pianificarli e monitorarne la gestione con la collaborazione del RQS;
- valutarne i risultati come elementi di ingresso del Riesame;
- intraprendere con la collaborazione del RQS e del Gruppo di Pianificazione le opportune strategie di miglioramento (vedi PO 05 “Azioni correttive e preventive”).

Il Responsabile Qualità Scuola, in accordo con il DS, ha la responsabilità di:

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p style="text-align: center;">Istituto Comprensivo "28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" - NA Infanzia – Primaria – Secondaria 1° grado</p> <p>✉ Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli</p> <p>☎ Uff. di segreteria 081 7405899 e-mail : naic8dc00v@istruzione.it Cod. Mecc. NAIC8DC00V - C.F. 80031860630 www.ic28aliotta.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
MANUALE DELLA QUALITA'		

- definire il piano annuale degli audit interni;
- definire gli obiettivi specifici di ciascun audit;
- assicurare la formazione degli auditor interni;
- costituire i gruppi di audit;
- curare i rapporti con i responsabili dei settori e con i gruppi.

Il Gruppo di Miglioramento coordinato dalla FS al Pof ha il compito di:

- elaborare, in accordo con il DS e il RQS, le liste di riscontro;
- programmare nei dettagli, notificare e coordinare l'Audit;
- annotare tutte le osservazioni inerenti la verifica condotta;
- curare la stesura del rapporto finale.

Tutto il personale ha il compito di collaborare fattivamente con il GdM

4. PROCEDURA

4.1 Pianificazione degli Audit

Ogni anno il DS, con la collaborazione del RQS, predispone un piano degli Audit e ne invia copia a tutto il personale coinvolto.

E' possibile indire Audit straordinari quando:

- si sono verificati sostanziali mutamenti organizzativi,
- si ritiene vi siano condizioni pregiudizievoli la qualità,
- vi sia stata una modifica sostanziale alle procedure,
- si ritiene necessario verificare l'applicazione e l'efficacia di strategie di miglioramento attuate.

Gli audit straordinari sono indetti a discrezione del DS e si svolgono nello stesso modo previsto per quelli programmati.

Il DS, coadiuvato dal RQS, dopo aver definito gli ambiti e gli obiettivi di ciascun audit, le funzioni/settori da visitare e le persone da contattare, nomina i *Team Leader* e costituisce i gruppi.

Tutto il personale che esegue gli Audit deve essere opportunamente formato o mediante la frequenza di un corso o mediante autoformazione/ affiancamento. In particolare, la formazione specifica per il ruolo deve comprendere la capacità di interpretare norme relative al SGQ, la conoscenza della gestione per processi e degli strumenti per la

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">Istituto Comprensivo "28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" - NA Infanzia – Primaria – Secondaria 1° grado</p> <p>✉ Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli</p> <p>☎ Uff. di segreteria 081 7405899 e-mail : naic8dc00v@istruzione.it Cod. Mecc. NAIC8DC00V - C.F. 80031860630 www.ic28aliotta.it</p> <p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
--	---	--

gestione del miglioramento e la conoscenza delle tecniche di gestione degli Audit. Nessuno può effettuare Audit in un settore di cui è diretto responsabile.

4.2 Preparazione degli Audit

Prima di iniziare la verifica, il gruppo, coordinato dal *Team Leader*, compie le seguenti attività preparatorie:

- esamina la documentazione esistente, da reperire, da preparare o da aggiornare (procedure, istruzioni, rapporti di audit);
- elenca, in accordo con il DS e il RQS, i punti più importanti da verificare (lista di riscontro);
- programma nei dettagli l'audit e lo notifica al personale coinvolto.

Il gruppo articolerà la lista di riscontro in una serie di elementi/aspetti da analizzare, assicurando che la sequenza segua uno schema logico, il numero sia adeguato a coprire tutto il campo di indagine, la forma utilizzata permetta di raccogliere elementi di valutazione oggettiva. In particolare sono considerati aspetti da valutare:

- la gestione dei documenti;
- lo svolgimento delle attività secondo quanto stabilito nei documenti;
- i criteri adottati per la pianificazione delle attività specifiche;
- le modalità di registrazione delle attività;
- i criteri di gestione degli indicatori di prestazione, delle azioni di miglioramento, dei processi di comunicazione.

4.3 Esecuzione degli Audit

L'esecuzione dell'Audit avviene in quattro fasi:

- riunione iniziale
- valutazione
- pre-riunione finale
- riunione finale.

La riunione iniziale prevede la presentazione tra le parti, chiarimenti sulle finalità, l'oggetto e le modalità di esecuzione e uno scambio di informazioni su eventuali attività in corso.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">Istituto Comprensivo "28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" - NA Infanzia – Primaria – Secondaria 1° grado</p> <p>✉ Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli</p> <p>☎ Uff. di segreteria 081 7405899 e-mail : naic8dc00v@istruzione.it Cod. Mecc. NAIC8DC00V - C.F. 80031860630 www.ic28aliotta.it</p> <p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
--	---	--

Nella fase della valutazione il Gruppo di audit deve individuare e documentare sia gli aspetti positivi che quelli negativi, approfondire le eventuali criticità e, in ogni caso, non può proporre azioni correttive. Gli auditor sono, inoltre, tenuti ad agire con logiche di buon senso e con professionalità e a seguire alcune regole di comportamento:

- stabilire un buon rapporto con le persone contattate;
- avere padronanza dei tempi e dei temi delle verifiche;
- ascoltare con attenzione gli interlocutori;
- non assumere atteggiamenti da esperto;
- assumere atteggiamenti pazienti, controllati, ma decisi;
- evitare critiche verso le persone e l'organizzazione.

Nella pre-riunione finale si riesaminano i risultati rispetto agli obiettivi prefissati, si condividono i risultati all'interno del Gruppo, si elencano gli aspetti positivi e le criticità da presentare nel corso della riunione finale, si verifica la completezza delle evidenze oggettive raccolte e si ripartiscono, se necessario, i compiti che ciascun componente dovrà svolgere durante la riunione finale.

Il Team Leader coordina la riunione finale, introduce gli argomenti e presenta i risultati dell'audit.

E' preferibile illustrare dapprima i punti di forza rilevati durante la verifica e poi le criticità. E' bene anche sottolineare eventuali "buone pratiche" riscontrate nei processi esaminati.

4.4 Documentazione

Sulla base dei risultati della verifica il Team Leader redige il "Rapporto di Audit" (Mod. RAu) che contiene:

- luogo e data dell'audit,
- identificazione del processo sottoposto a verifica,
- nominativi degli auditor,
- nominativi delle persone contattate,
- descrizione dello scopo dell'audit,
- documenti di riferimento,
- sommario delle risultanze,
- descrizione dettagliata dei rilievi emersi .

Il rapporto di Audit viene firmato sia dal Team Leader sia dal responsabile dell'area verificata.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">Istituto Comprensivo "28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" - NA Infanzia – Primaria – Secondaria 1° grado</p> <p>✉ Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli</p> <p>☎ Uff. di segreteria 081 7405899 e-mail : naic8dc00v@istruzione.it Cod. Mecc. NAIC8DC00V - C.F. 80031860630 www.ic28aliotta.it</p> <p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
--	---	---

I "Rapporti di Audit" sono esaminati dal DS come elemento in ingresso del Riesame della Direzione e sono conservati dal RQS per almeno 3 anni.

Sulla base del rapporto di Audit il DS predispone con la collaborazione del Gruppo di Pianificazione, coordinato dal RQS, strategie di miglioramento in accordo alla procedura PO 05 "Azioni correttive e preventive".

5. INDICATORI DI PROCESSO

- Numero dei processi sottoposti a verifica
- Numero delle check list prodotte
- Numero delle interviste condotte

6. RIFERIMENTI

Manuale della Qualità, Cap. 8 – Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame

7. ARCHIVIAZIONI

I "Rapporti di Audit" sono conservati dal RQS per almeno 3 anni.

8. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

Manuale della Qualità, Capitolo 3 – Terminologia e abbreviazioni

9. ALLEGATI

Chek-list
Rapporto di audit