



**I.T.C.S. "Erasmus da Rotterdam"**

Liceo Artistico indirizzo Grafica - Liceo delle Scienze Umane opz. Economico sociale  
ITI Informatica e telecomunicazioni - ITI Costruzioni, ambiente e territorio  
Via Varalli, 24 - 20021 BOLLATE (Mi) Tel. 023506460/75  
MITD450009 – C.F. 97068290150

Bollate, 27/05/2021

al Dirigente scolastico

Dott.ssa Rosaria L. Pulia

al Collegio dei Docenti dell'Erasmus da Rotterdam

**Oggetto: Relazione lavoro svolto – Funzione Strumentale RGQ- Responsabile Gestione del Sistema Qualità, anno scolastico 2020-21 - Sistema di Gestione Qualità ISO 9001/2015**

**Rinnovo del certificato conseguito: CISQ/CERTIQUALITY**

**Certificato IQNet in attesa di invio**

Gent.ma Preside,

come da Sua richiesta, formalizzata nella Circolare n. 190 del 27.05.2021, si relaziona sul lavoro svolto per la Funzione Strumentale Qualità in merito alla Gestione del Sistema Qualità in base alla Norma ISO 9001/2015. Il lavoro per portare a termine la Qualità è stato intenso e si è concluso con il Rinnovo del certificato il 18/19 Maggio 2021 senza raccomandazioni o rilievi di alcun genere.

Per ragioni di sicurezza, l'Audit si è svolto in modalità remota con invio della documentazione prodotta all'Ispettore qualche giorno prima della Verifica per dar modo allo stesso di esaminarla prima dei due incontri che si sono tenuti online su piattaforma Zoom e a cui è stato presente anche il nostro Consulente interno.

Quest'anno il SGQ è stato gestito dalla Prof.ssa Anna de Francesco e dalla Prof.ssa Claudia Caruso nominate dal Collegio Docenti.

**Attività dell'anno 2020-21**

Le attività seguenti sono state svolte come da programma presentato nella candidatura ad assumere l'incarico di Funzione strumentale Sistema Qualità per l'anno 2020-21:

<p><b>1. Aggiornamento della Documentazione l'Adeguamento alla Nuova Norma ISO 9001:2015:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Contesto dell'Istituto</b> Erasmo da Rotterdam (24.02.2021): documentato nella sua totalità tenuto conto dei cambiamenti portati dall'emergenza COVID-19; aggiunta di un allegato riportante "l'<i>Analisi dei dati relativi alla Dispersione scolastica relativa agli anni 2014-2021</i>";</li><li>• <b>Presentazione</b> dell'Istituto Erasmo da Rotterdam è stata riletta e considerata adeguata;</li></ul>	<p>Ottobre/ Aprile 2020</p>
---	-----------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quality Risk management (23.11.2018): resta invariata la Procedura;</li> <li>• <b>Processi e Analisi dei Rischi</b> con la Sintesi delle Azioni di Miglioramento 2019-20/2020-21: integrata da un'analisi dei Rischi relativamente alla situazione di emergenza sanitaria Covid-19 e rivalutazione dei rischi;</li> <li>• Focalizzazione delle Aspettative delle Parti Interessate, Stakeholders, revisionata;</li> </ul>	
2. Politica della Qualità 2020-21	04.12.2020
3. Analisi dei dati della dispersione 2019-2020	Febbraio 2021
4. Programma di Miglioramento 2020-21 e Pianificazione degli Obiettivi	Entro il 12.03.2021
5. Piano Audit interni	Aprile 2021
6. Queste attività sono state da accompagnate da riunioni con un gruppo "Operativo" di supporto alla dirigenza per la prima stesura del Piano DDI DAD	Dicembre 2020 Marzo 2021
1. Controllo della validità della Mappa della Documentazione del SGQ	Durante l'anno
7. Preparazione e stesura del Riesame della Direzione	Aprile/Maggio
8. Audit interni: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita di pre-Controllo: particolarmente, Segreteria Amministrativa: rifacimento Elenco Fornitori; Progetti previsti (stato di fatto); Fatture; Buoni d'Ordine; Segreteria studenti; Segreteria amministrativa.</li> <li>• Visita con il Consulente interno (Audit): effettuati in presenza presso le segreterie e le funzioni coinvolte (20.04.2021).</li> </ul>	Aprile 2021
9. Soddisfazione dello Studente con Questionari rivisitati in base all'emergenza sanitaria e tenuto conto del Piano DDI DAD	13.05.2021
10. Audit dell'Istituto Certiquality per il Rinnovo della Certificazione: Istituto Certiquality e assistenza del nostro Consulente	18-19 Maggio 2021
11. Riunione della Direzione: DS, la Funzione Qualità, l'Ispettore Certiquality (Lead Auditor) e il Consulente, con scambio della Documentazione in remoto e Rapporto dell'Istituto Certiquality.	Maggio 2021
12. Conclusioni per il Miglioramento e Gestione del Sistema di Gestione Qualità	19.05.2021

#### **Adeguamento alla nuova Norma ISO 9001:2015 e risultanze dell'Audit dell'Istituto Certiquality per il Rinnovo della Certificazione.**

Il nostro Istituto ha continuato nel percorso di miglioramento intrapreso fin dall'anno scolastico 2014-15. L'obiettivo per l'anno scolastico in corso è sempre migliorare i risultati degli anni precedenti arrivando preparati alla verifica per il Rinnovo della Certificazione, ottenuto con la visita dell'Istituto di certificazione Certiquality.

## **Formazione del Responsabile gestione Sistema Qualità.**

Al fine di migliorare sempre la conoscenza dei Sistemi di Gestione Qualità alla Nuova Norma, il Responsabile del Sistema Qualità ha incrementato anche quest'anno la propria Formazione presso gli Uffici di Certigest sas, via Desenzano 6/A, Milano: due incontri formativi di sei ore ciascuno, sono stati effettuati nelle date indicate nell'Attestato a Settembre 2020 per la norma UNI EN ISO 19011.

La Prof.ssa Claudia Caruso è stata adeguatamente formata dalla Prof.ssa Anna de Francesco in qualità di Auditor (norma UNI EN ISO 19011) durante tutto il corso dell'incarico, sia negli aspetti teorici che pratici per un totale di 28 ore.

## **Visita di Sorveglianza per Certificazione di Certiquality 2019-2020**

La Verifica di Sorveglianza dello scorso anno scolastico (21.07.2020), si è positivamente conclusa con il mantenimento del Certificato ISO 9001:2015 ed una sola raccomandazione: "si raccomanda di migliorare il riesame riordinando la sequenza degli input e degli output". L'Azione di miglioramento del riesame della direzione è stata svolta.

## **Preparazione e assistenza agli Audit (Aprile 2021)**

Gli Audit interni si sono svolti in presenza presso le Segreterie del Personale, Didattica e Amministrativa. Gli Audit interni hanno riguardato le seguenti aree:

- Progettazione nuovi servizi formativi
- Erogazione dei Servizi
- Gestione delle Risorse umane
- Approvvigionamenti

La documentazione delle restanti 8 aree del Programma delle Verifiche interne per l'anno 2020-21 è stata preparata ed impostata dai RGQ, valutata e discussa con il Consulente interno, poi sottoposta alla attenzione del Dirigente per controllo, revisione finale e approvazione dei Documenti compresi quelli riguardanti le aree più recenti, timbrata e firmata.

## **Visita Ispettiva di RINNOVO da parte dell'Istituto Certiquality 2020-2021**

La visita Ispettiva si è conclusa senza raccomandazioni. Dal rapporto di Audit emerge quanto segue:

### Giudizio complessivo sulla conformità del sistema

"Il presente audit è stato condotto in modalità off-site causa emergenza COVID-19 per il secondo anno consecutivo. I documenti necessari per l'effettuazione della verifica sono stati inviati all'auditor dall'Organizzazione, tramite email, prima dell'audit e sono stati successivamente discussi e approfonditi durante l'audit mediante la piattaforma Zoom. In occasione del presente audit l'organizzazione ha proseguito nell'avanzamento e nella revisione della documentazione necessaria prevista dalla norma UNI EN ISO 9001:2015. Si può quindi affermare che il Sistema di gestione risulta conforme alla norma di riferimento e che i processi sono gestiti e tenuti sotto controllo adeguatamente"

### Giudizio complessivo sulla capacità di analisi e gestione dei rischi e delle opportunità:

"L'analisi del contesto è stata rivista e implementata, mentre nella valutazione dei rischi rivalutata è stata inserita la gestione del rischio per la DAD e la DDI che ha previsto attività di contrasto e di mitigazione per garantire lo svolgimento delle lezioni in modalità da remoto. Al momento il rischio più rilevante è quello relativo al rischio informatico e reputazionale per il quale sono state messe in atto azioni di mitigazione mediante varie procedure."

Inoltre, sono risultati punti di forza dell'Organizzazione:

1. **il coinvolgimento della Direzione**
2. **l'impegno e la competenza delle funzioni più direttamente coinvolte**
3. **la gestione dei processi di pianificazione, progettazione ed erogazione del servizio**

## **Soddisfazione dello Studente 2021**

I sondaggi sono effettuati tramite questionario rivolto ad un campione rappresentato dagli Studenti delle classi 1-2-3-4-5 di ciascun dei quattro indirizzi. I Dati ricavati sono registrati ed analizzati in sede di riesame ed utilizzati ai fini del Miglioramento.

Il sondaggio è stato curato dal SGQ composto dalla Prof.ssa Anna de Francesco e dalla Prof.ssa Claudia Caruso per ciò che riguarda il questionario e dal Prof. Roberto Ricca per la gestione dei dati e della piattaforma Moodle. Il sondaggio è realizzato entro il mese di maggio 2021 e reso disponibile tramite piattaforma online Moodle. A causa dell'emergenza COVID 19, e della conseguente parziale presenza a scuola delle classi, gli studenti partecipano al sondaggio in fascia oraria pomeridiana. A tal proposito, la piattaforma Moodle garantisce la totale sicurezza dei dati e l'anonimato dei partecipanti.

Al fine di valutare l'esperienza degli studenti in Didattica a Distanza ed in Didattica Digitale Integrata, il Questionario è stato riformulato introducendo anche quesiti riguardanti l'applicazione del "Piano DDI DAD". Inoltre, il questionario prevede una sezione dedicata al rilevamento dei dati relativi all'Esperienza PCTO dell'anno scolastico 2019-20 e da somministrare alle attuali classi quarte e quinte.

I risultati della soddisfazione sono già stati analizzati e saranno pubblicati nel sito Erasmo da Rotterdam in Area riservata Qualità.

### **Risultanze del raggiungimento degli Obiettivi (Qualità e piano di Miglioramento)**

La Funzione Qualità, facendo suoi gli Obiettivi espressi dal Piano di Miglioramento, monitora costantemente gli Obiettivi relativi alla Popolazione scolastica, alla Dispersione e all'Abbandono. La percentuale di dispersione scolastica per l'anno scolastico 2020-21 risulta dello 0,01% al 24.02.2021

**Tempistiche per lo svolgimento del lavoro.** La Funzione Strumentale Qualità ha registrato le ore lavorate per la preparazione, la formazione e il raggiungimento dell'obiettivo: esiste poi un lavoro a valle (elaborazione dati, ad esempio), via via in un report. Non sorprende il fatto che il loro numero sia rilevante.

### **Conclusioni**

Della Qualità e dell'efficacia del lavoro svolto per il mantenimento del Sistema di Gestione Qualità parla il giudizio lusinghiero sulla conformità e sull'efficacia del Sistema sempre confermato dall'Istituto di Certificazione: continuiamo a lavorare in quest'ottica per il mantenimento della Certificazione e per il miglioramento continuo.

La presenza di un Sistema di Gestione della Qualità ed il controllo del suo funzionamento rappresentano una scelta dell'Organizzazione in quanto si tratta di uno strumento utile a pianificare e a verificare gli obiettivi e la *Mission* del nostro Istituto, specialmente quando connessa alle necessità molteplici della nostra scuola che vanno ben oltre e sono ben altro che un comodo sistema per prelevare Moduli nati dal buon senso e da buone pratiche di lavoro: sono l'occasione costante di autovalutazione volta al continuo miglioramento.

In fede

Anna de Francesco

Claudia Caruso

Responsabili Gestione Qualità