

**UNIVERSITA DEGLI  
STUDI DI BERGAMO**

**Audit Report**

Surveillance 2

<b>Nr. MIC:</b>	CMPY-025707
<b>Cliente/Indirizzo:</b>	UNIVERSITA DEGLI STUDI DI BERGAMO Via Caniana, 2 Bergamo, Bergamo 24127 Italy
<b>Criteri di Audit:</b>	UNI EN ISO 9001:2008
<b>Tipo di Audit:</b>	Surveillance 2
<b>Data di Audit:</b>	Bergamo, Italia: 12-Gen-2015
<b>Data emissione del Report:</b>	14-Gen-2015
<b>Audit Team (ruolo)</b>	Paolo Marasciulo (Lead Auditor, Bergamo, Italia)

**Scopo di certificazione:**

Sito/i: UNIVERSITA DEGLI STUDI DI BERGAMO, Bergamo, Bergamo, Italia

**UNI EN ISO 9001:2008:**

Progettazione ed erogazione di azioni formative. Erogazione di attività di orientamento e di gestione della mobilità internazionale degli studenti.

**Esclusioni**

7.6

**Esclusioni e requisiti non applicati:****Conclusioni:****Nessuna azione richiesta**

Il Sistema di Gestione è stato trovato pienamente efficace (nessuna NC è stata emessa)



## Sintesi

<b>Punti di forza (Strengths)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buona definizione della struttura documentale</li><li>• Forte motivazione al miglioramento continuo da parte dei responsabili di dipartimento e collaboratori</li><li>• Interessante sviluppo del collegamento con altre università per progetti di rete</li><li>• Notevole l'esperienza progettuale e il dinamismo di pianificazione dei nuovi progetti</li><li>• Customer Focus : rivolto alle esigenze degli studenti</li><li>• Buono il Sistema Informativo e Gestionale</li></ul>
<b>Punti di debolezza (Weakness)</b>	- recente riorganizzazione dei servizi, che ha creato legittimamente qualche difficoltà, ora in fase di soluzione.
<b>Opportunità (Opportunities)</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1 - Organigramma declinati dei vari servizi: auspicabile una loro pubblicazione anche sul sito .</li><li>2 - Gestione proprietà intellettuale : auspicabile una riflessione sulla gestione della proprietà intellettuale nel conferimento di incarico ai docenti esterni</li><li>3 - MQ: identificare anche stato di edizione (ed 2, rev. 00, del 31/01/2014)</li></ol>
<b>Minacce (Threats)</b>	Nessuna.

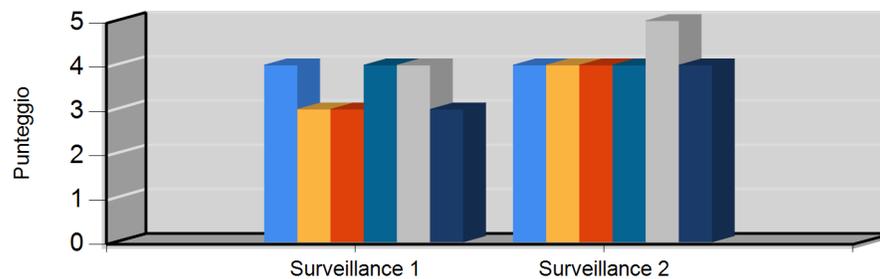
## Sintesi per categoria

Le descrizioni del punteggio sono generiche per tutti i sistemi di gestione e non possono essere personalizzate dall'Auditor, consentendo così la coerenza di interpretazione e standardizzazione dei risultati degli audit a livello mondiale. I punteggi forniti per la vostra organizzazione sono solo a scopo di benchmarking e si basano sulla valutazione del gruppo di verifica

<b>Direzione</b>	<b>Maturo</b>
<p>Costante evidenza dell'impegno della Direzione, della soddisfazione del cliente e delle parti interessate, della conoscenza/consapevolezza della politica e degli obiettivi, dimostrati dalla maggior parte del personale. Responsabilità e autorità sono evidenti e supportate da dati, trends e relativi KPI. I riesami della Direzione sono completi e sostenuti dalla maggior parte del personale. Le registrazioni sono complete e dimostrano andamento positivo nel miglioramento e nell'apprendimento.</p>	
<b>Audit interni</b>	<b>Maturo</b>
<p>Gli audit interni vengono eseguiti a intervalli pianificati e si basano sullo stato e l'importanza dei processi aziendali. I dati vengono raccolti, analizzati e valutati dall'Alta Direzione su base regolare. Esiste un legame tra i risultati di audit interno e lo stato complessivo del Sistema di Gestione. Gli audit team sono addestrati, imparziali e obiettivi nel loro approccio. I rapporti di audit sono chiari, concisi e supportati dalle azioni correttive applicabili. La Direzione è coinvolta nel processo di azioni correttive assicurando un'implementazione tempestiva e un'efficacia complessiva della risoluzione.</p>	
<b>Azioni correttive</b>	<b>Maturo</b>
<p>Il processo di azioni correttive/preventive ha dimostrato di essere efficace. Dati derivanti da fonti quali: reclami dei clienti e delle parti interessate, audit interni, analisi di garanzia, difetti, indicatori interni e prestazioni dei fornitori mostrano costante stabilità e maturità del sistema. Il processo include un'accurata analisi dell'efficacia delle azioni intraprese. C'è evidenza di strumenti per la risoluzione dei problemi, utilizzati a supporto del processo.</p>	
<b>Miglioramento continuo</b>	<b>Maturo</b>
<p>I flussi di dati vengono utilizzati come fonti per guidare il miglioramento continuo nel tempo. Questi possono includere politica del sistema di gestione, obiettivi e risultati di audit, analisi dei dati, azioni correttive e preventive e riesame della direzione. Ci sono evidenze di utilizzo di tecniche avanzate durante il ciclo di miglioramento. Sono stati realizzati benefici economici.</p>	
<b>Controllo operativo</b>	<b>Benchmark</b>
<p>I controlli operativi sono pianificati e sviluppati. La pianificazione è coerente con tutti gli altri processi del sistema di gestione aziendale. Obiettivi, processi, necessità di opportuni documenti aggiuntivi e risorse, attività di verifica e di prova e i requisiti delle registrazioni sono stati determinati, a seconda dei casi. I processi e le attività sono eseguite in modo coerente. Tutti i dati vengono raccolti ed analizzati per verificare l'efficacia del processo di pianificazione, con l'evidenza di significative tendenze di miglioramento. Forte legame con tutti i fattori chiave aziendali. Best Practices (Lesson Learned) sono condivisi in tutta l'azienda.</p>	
<b>Risorse</b>	<b>Maturo</b>
<p>Le risorse richieste per il mantenimento efficace e il miglioramento del sistema di gestione sono state definite e ben impiegate. Miglioramenti sono stati notati in aree quali la soddisfazione del cliente e/o delle parti interessate, miglioramento continuo e modifiche al processo. I livelli di competenza sono stati definiti e documentati nel sistema di gestione esistente.</p>	

## Sintesi per categoria

- Direzione
- Audit interni
- Azioni correttive
- Miglioramento continuo
- Controllo operativo
- Risorse



Punteggio: 5=Benchmark 4=Maturo 3=Soddisfacente 2=Principiante 1=Non evidente

## Follow-up delle Non Conformità emesse durante il precedente Audit

Nessun Piano di Azioni Corretive richiesto durante il precedente audit.

## Sintesi delle evidenze

L'evidenza dello Stato del sistema di gestione può essere così sintetizzata:

### Prestazioni/Soddisfazione del Cliente

La soddisfazione del Sistema Utenti è monitorata attraverso questionari e analizzata per i diversi servizi in occasione del riesame della direzione con specifici report allegati.

Fatte elaborazioni con diagrammi e valutazione, per i diversi item del questionario.

Presenti 12 reclami per il 2014-2015. La gestione dei reclami è stata opportunamente procedurizzata e gestita con specifico modulo di Reclamo/segnalazioni. Identificato specifico Registro e analisi delle comunicazioni tra chi riceve i reclami e chi deve internamente processare l'analisi e relative risposte agli utenti.

Molto bene l'analisi dei dati.

### Prestazioni del Sistema di Gestione (Obiettivi, Targets, KPI, Trend Analysis)

Identificati i processi, sono suddivisi tra primari e di supporto e mappati nel MQ, sez. Analisi processi, sia per le attività di formazione post laurea, sia per i servizi di Orientamento, tirocini e mobilità internazionale degli studenti.

Il monitoraggio avviene attraverso indicatori raccolti con cadenza periodica e presentati nel Riesame della Direzione: risultano definiti dei target prestazionali nel piano delle Performance. Analizzata la soddisfazione degli utenti in apposito report allegato al riesame della direzione, per ogni Servizio.

L'assetto documentale composto da manuale, procedure e protocolli, oltre che specifica modulistica operativa, risulta conforme ai requisiti della norma; definite le registrazioni con relative modalità e tempistiche di conservazione.

Sotto controllo le norme e le leggi, a cura Direzione e RdD e Responsabili di dipartimento.

### Confronto dei risultati con quelli degli audit precedenti o del ciclo di Ricertificazione precedente

I servizi, già certificati, hanno mantenuto un buon livello di efficacia dei processi e risolto positivamente le OSS e gli OdM emessi lo scorso anno.

Bene il mantenimento del SGQ e l'impegno di tutti verso la qualità dei servizi.

### Comunicazioni/Cambi durante l'audit (se applicabile)

Per Coordinamento Intertek: si prega di aggiornare lo scopo della certificazione anche su piattaforma Intertek, così come da certificato.

## Raccomandazioni del Lead Auditor:

### Raccomandazione del Lead Auditor UNI EN ISO 9001:2008

Il Sistema di Gestione è conforme ai criteri di audit e può essere considerato efficace nell'assicurare che gli obiettivi vengano soddisfatti. Si raccomanda dunque il mantenimento della Certificazione

## Raccomandazioni aggiuntive del Lead Auditor

NA

## Lista di Distribuzione

<b>Distribuito a:</b>	Dott.ssa Garimberti RGQ
<b>Nome e Indirizzo e-mail del Rappresentante della Direzione</b>	Dott. R. Giovanelli RdD D.ssa M. Garimberti morena.garimberti@unibg.it Sig. D. Valsecchi daniele.valsecchi@unibg.it