

# **AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F. AUDIT REPORT**

Surveillance 2

Report emesso alle 5:28 GMT del 12-Lug-2020



**AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F. AUDIT REPORT**

<b>Nr. MIC:</b>	CMPY-024592
<b>Cliente/Indirizzo:</b>	AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F. Via Monte Gleno, 2 Bergamo, Bergamo 24125 Italy  Sito produttivo Via Padre Dehon, 1/a Albino, Bergamo 24021 Italy  Sito produttivo via Padre Finassi, 10 Curno, Bergamo 24035 Italy
<b>Criteri di Audit:</b>	UNI EN ISO 9001:2015
<b>Attività di audit:</b>	Surveillance 2
<b>Data di Audit:</b>	Bergamo, Italia: 20-Feb-2020 al 21-Feb-2020
<b>Audit Team (ruolo)</b>	Paolo Marasciulo (Lead Auditor, Bergamo, Italia)
<b>Scopo dell' Audit e Scopo di</b>	<b>Sito/i:</b> AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F., Bergamo, Bergamo, Italia
<b>Certificazione:</b>	<b>UNI EN ISO 9001:2015:</b> Progettazione ed erogazione di servizi formativi, di orientamento ed accompagnamento al lavoro  <b>Esclusioni</b> 7.1.5.2

## Conclusioni:

Nessuna azione richiesta

Il Sistema di Gestione è pienamente efficace (nessuna NC rilevata)

**AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F. AUDIT REPORT**

## SINTESI

Scopo:

Progettazione ed erogazione servizi formativi, di orientamento ed accompagnamento al lavoro

AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F.

Tipo: Head Quarters/Head Office

Indirizzo: Via Monte Gleno, 2

Bergamo, Bergamo 24125 Italy

Indirizzo/i del/i campus:

Manufacturing Site: Via Padre Dehon, 1/a Albino, Bergamo 24021 Italy

Manufacturing Site: Via Damiano Chiesa, 12 Trescore Balneario, Bergamo 24069 Italy

Manufacturing Site: Loc. Monterosso 11 San Giovanni Bianco, Bergamo 24015 Italy

Manufacturing Site: via Padre Finassi, 10 Curno, Bergamo 24035 Italy

Manufacturing Site: Via Barbarigo, 27 Clusone, Bergamo 24043 Italy

Manufacturing Site: via Caravaggio, 50 Treviglio, Bergamo 24047 Italy

Manufacturing Site: presso Tino Estensione: sede Via Papa Giovanni XXIII 55 A , - Almenno San Bartolomeo, Bergamo 24030 Italy Corso DDIF Falegname

Esclusione:

NON Applicabile, ma solo come controllo infrastrutture. Gli strumenti dei laboratori sono solo ad uso didattico e gestito e controllato nel req. 7.1.3

Outsourcing: professionisti esterni , controllo a cura Direttori di Centro

n. dip: si confermano quelli da instruction

## SWOT ANALYSIS

<b>Punti di forza (Strengths)</b>	<p>Buona definizione della struttura documentale per i diversi Piani di Qualità/ Servizi</p> <p>Molto bene gestiti tutti i servizi di formazione e orientamento.</p> <p>Bene i servizi al lavoro.</p> <p>Buon coinvolgimento degli operatori e tecnici coinvolti e intervistati</p> <p>Forte motivazione al miglioramento continuo e definizione di strategie di efficienza per ABF</p> <p>Notevole esperienza progettuale</p> <p>Grande consapevolezza</p> <p>Buono il Sistema Informativo e Gestionale</p>
<b>Punti di debolezza (Weakness)</b>	<p>Nessuno</p>
<b>Opportunità (Opportunities)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completare ancora Inventario delle attrezzature / cespiti: pur in presenza di registrazioni delle attività di manutenzione ordinaria, sarebbe auspicabile la riorganizzazione dell'UT per monitoraggio della manutenzione e per il controllo a monte dei servizi tecnici esternalizzati.</li> <li>• Auspicabile un riferimento come RGQ identificato nel gruppo Qualità</li> </ul>
<b>Minacce (Threats)</b>	<p>Nessuna</p>

## INTERTEK MATURITY MODEL

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.

### Direzione

**Eccellente**

Forte evidenza dell'impegno della Direzione, della soddisfazione del cliente delle parti interessate, della conoscenza/consapevolezza della politica e degli obiettivi, dimostrati costantemente da tutti i membri dell'Organizzazione. Responsabilità e autorità sono evidenti e pienamente supportate da dati, trends e relativi KPI. I riesami della Direzione sono condotti come da programma con la partecipazione di tutto il personale richiesto. Le registrazioni sono complete e dimostrano un andamento positivo nel miglioramento e nell'apprendimento. L'Alta Direzione è pienamente impegnata in tutti gli aspetti del sistema di gestione aziendale.

#### Commenti dell'Auditor:

##### 5.1.1 Direzione

Direttore Generale : Dott. D. Rota

8 sedi . 7 Direttori.

Verbali Settimanali Riesame della Direzione

Riorganizzazione fisica degli Uffici e dei processi.

Responsabile di procedimento e di Ufficio.

Riorganizzazione : servizi al lavoro. Riunione ogni 15 gg per l'apprendistato. Successo per le iscrizioni per l'apprendistato .

Gestione delle paghe all'esterno.

Programmi di formazione per i direttori di Management.

Apertura Ufficio Comunicazione Mktg: ufficio stampa e gestione dei sociale.

Nuovo direttore : per S.G. Bianco e Albino . Confermati gli altri.

Corsi autofinanziati: da riprogettare su nuovi fabbisogni del territori

Razionalizzazione dei servizi per i diversi centri.

Albino e S. Giovanni Bianco: corso estetica

Classi del duale: scuola alternanza lavoro e apprendistato in diversi Centri

Parametrazione con indice Demografico.

Collegamento con autorità ministeriale e col provveditorato degli studi

Organigramma aggiornati as 2019-2020

Interazione con la formazione professionale in provincia.

Digitalizzazione nelle aule. Sviluppo e sensibilizzazione sui docenti all'uso delle tecniche digitale nella didattica.

Ufficio acquisti: riorganizzazione dei processi di acquisto. Nuovo regolamento, che definisce costi e responsabilità.

Pianificazione Obiettivi 2019-2020 : declinato più sistematicamente

## **AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F.    AUDIT REPORT**

### 5.1.2 Focus

Su tutto il territorio regionale e provinciale , rete di territorio.

Deleghe ai direttori .

Progetti DDIF, DUL e Garanzia Giovane.

Creazione di un team di deleghe.

Programmazione: corsi e risorse umane coinvolte nella programmazione dei corsi DDIF e gestione doti (collaborazione con altri colleghi e professionisti esterni)

Gestione lavori e programmazione dei corsi : a cura direzione Centri e coordinatore.

5.2 Politica qualità / coerente, aggiornata : aggiornata al ( sez. 5.2 ) ; comunicazione interna via riunione e mail ai colleghi esterni.

Aggiornata al 14/01/2020.

5.3 Organizzazione: aggiornato organigramma 2019-2020

### 9.3 Riesame Direzione

Verbale 14/01/2020 Bene articolato il processo di analisi degli input e l'adozione degli output

Prossimo obiettivi: vedere piano di obiettivi e miglioramento 2020

Input : analizzati tutti gli aspetti di cui alla norma

Output: pianificazione obiettivi 2020. Nuovi collaboratori / fornitori e azioni a seguito dell'analisi dei rischi.

---

## **Audit interni**

**Maturo**

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 dell'organizzazione. 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.

### **Commenti dell'Auditor:**

#### 9.2 Audit interno

Gli audit sono stati programmati ed eseguiti nel 2010-2020 da un team da consulente esterno qualificato , Gazzaniga Ivano, qualificato Auditor, con qualifica auditori interni , nel rispetto dell'indipendenza dei ruoli, da un plesso all'altro, a copertura dell'intero sistema di gestione; la frequenza è programmata almeno 1 volta all'anno. Sono stati campionati audit su tutti i servizi , fatti e distribuiti lungo l'anno 2019-2020.

Le evidenze del campionamento sono definite e riassunte sul verbale di audit . Rilevate diverse OSS e OdM, dalle quali sono scaturite AC . Migliorata la registrazione delle evidenze di chiusura dei risultati anche degli audit interni. Gestite correttamente le azioni correttive e preventive , a seguito di audit esterni. Bene l'individuazione di azioni preventive . Campionato audit dal 22 ottobre 2019 05 dicembre 2010 su tutti i plessi e SGQ sede: più che soddisfacente .

Alcune OSS e OdM emesse. Rilievo di alcune OdM. Azioni a seguito: più che soddisfacente.

## AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F. AUDIT REPORT

Chiuso anche le OdM emesse anche dal rapporto di audit di certificazione dello scorso anno .

### Azioni correttive

Soddisfacente

Il processo di azioni correttive soddisfa i requisiti minimi definiti dalla norma. Sono presenti dati derivanti da fonti quali: reclami dei clienti e delle parti interessate, audit interni, analisi di garanzia, difetti, indicatori interni e prestazioni dei fornitori. Il processo include un'analisi dell'efficacia delle azioni intraprese. C'è evidenza di strumenti per la risoluzione dei problemi, utilizzati a supporto del processo.

#### Commenti dell'Auditor:

10.2 AC

Presente la gestione dei reclami clienti e delle NC, diverse AC sono state identificate e soddisfacentemente attuate. La gestione di tali strumenti di miglioramento avviene attraverso specifica documentazione quale registro/data base delle NC, AC e modulo "Rapporto di NC AC"; buono il grado di definizione di dettaglio dei singoli momenti / step di analisi, trattamento, attuazione e verifica dell'efficacia, Registri AC .

Migliorare registrazione delle azioni a seguito delle OSS rilevate negli audit interni ( registro foglio Excel ) .

Reclami: 0 reclami / 0 RNC del clienti per il 2019

La gestione dei reclami è stata opportunamente procedurizzata e gestita con specifico modulo di Reclamo.

Identificato specifico Registro e analisi delle comunicazioni tra chi riceve i reclami e chi deve internamente processare l'analisi e relative risposte agli utenti.

### Miglioramento continuo

Maturo

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.

#### Commenti dell'Auditor:

10.1-10.3

Il miglioramento continuo viene perseguito principalmente mediante la definizione di target prestazionali degli indicatori che sono monitorati con cadenza periodica e presentati al CD; presente inoltre l'utilizzo di altri strumenti quali : la gestione delle NC,AC, l'analisi della soddisfazione cliente, la gestione dei reclami e gli audit interni, la definizione della formazione e la verifica dell'efficacia.

Si registra una chiara applicazione di una metodologia di Problem Solving sulla gestione delle azioni correttive a seguito di segnalazioni interne o non conformità. La gestione del monitoraggio sui processi è soddisfacente.

Piano di Miglioramento: 2020, come azioni significative a seguito.

Azioni e provvedimenti a seguito analisi del rischio, da approfondire meglio .

#### 9.1.2 Customer satisfaction

## AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F. **AUDIT REPORT**

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, per i diversi item del questionario.

Anno 2018: valutazione per Corso e per Centro.

### 9.1.3 Analisi e valutazione

Tabella e monitoraggio annuale. Monitoraggio per servizi di formazione, per controlli e per ore personale sull'evento formativo.

Gestione indicatori di servizio formazione. Regionale accreditamento, ISO 9001 e per ogni tipologia di corsi: DDIF e tutte tipologie di corsi finanziati FSE e autofinanziati

KPI'S: Tabella consuntivo, tra cui: il numero di iscritti, monte ore, conferimento complessivo agli indicatori regionali.

Sotto controllo le norme e le leggi, a cura RGQ e Direttore di Centro

Vedere tabella allegata.

---

### **Controllo operativo**

**Eccellente**

5 - Eccellente - 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.

### **Commenti dell'Auditor:**

#### 8.1 Pianificazione :

Più che soddisfacente la gestione dei servizi / avanzamento dei servizi formazione, adeguatamente distribuite le responsabilità, stabiliti efficaci criteri di monitoraggio sui corsi di formazione / servizi / monitoraggi (sia in corso di erogazione che di controlli finali), redatte specifiche istruzioni e registrazioni (schede tecniche di servizio formazione e linee Accredimento Regionale) e registri di corso e servizi area Lavoro.

8.2 Comunicazione esterna/ promozione: a cura del SdM, strumenti come locandina e siti internet. Acquisto di parole d'ordine su motori di ricerca. Iscrizioni a cura segreteria.

Domande di iscrizioni: analisi input su siti e comunicazione, a cura Direttori e segreterie.

Iscrizioni a cura segreteria

Comunicazioni esterne su piattaforma.

Modalità di iscrizione: direttamente on line.

#### 8.3 Progettazione

DDIF, progetto orientamento.

## **AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F. AUDIT REPORT**

Sviluppo nuova curvatura: corso moda, verso Fashion.

Quest'anno : 22 iscritti al Corso Moda e confezionamento.

Campione I estetica : aggiornamento piano di lavoro per materie confermati i piani didattici. MOd RSQ 12-01, del 12/09/2019

Questionario di valutazione. Bene valutato,

Piano dei controlli iniziali e intermedi: visto e confermato.

Comunicazione mail per le proposte progettuali ai docenti. Per le edizioni nuove. Gantt a cura responsabile e staff.

Identificazione dello stato di monitoraggio delle attività di progettazione.

Analisi della parte didattica, a cura dipartimento . Proposta a cura dei docenti. Documenti : Regolamento ( PG 01 , Mod. 04, rev. 02): proposta del corso nella parte didattica, a cura dei professori /docenti, identificazione massima come linea guida, modulo codificato.

Programmazione generale di nuovi corsi: anno 2019-2020. Bene realizzato.

Campione: corso estetica a Centro ABF Bergamo.

Corso Tirocinio all'estero. 2019-2020

Tirocini all'estero. Bando destinato per settore acconciature e per settore agro alimentare

Progetto secondo linee guide regionali.

Campione: agro alimentare: Monaco e Londra.

Ragazzi del IV anno : cucina e sala.

Quote orario fino a 400 ore di tirocinio: da 3 settimane a 4 settimana.

Tutor italiano: che vive e lavoro all'estero.

Progetto di rieducazione per le sospensioni .

Sempre attiva la collaborazione con Caritas e Case di Riposo per servizio socio- educativo

### 8.4 Acquisti ed esternalizzazione

Inseriti nel Sistema Vanoglio : Ufficio Acquisti Generale, sig,ra E. Augusta con approvazione Direzione Amministrazione.

Campionato: società manutenzione infrastrutture

Gestione OdA e contratti di fornitura : a cura Direzione.

Controlli accettazione: visivi e qualifica docenti a contratto, a cura Direttore . Tracciabilità documenti, gestiti a cura Direzione

Regolamento e protocollo acquisto fatto : aggiornato al 2019-2020

### 8.1-8.3-8.5.1

Sede Albino (BG):

Focus: Operatore acconciature ed Estetica 3 anni + IV anno

Apprendistato. IV anno

## **AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F.    AUDIT REPORT**

Servizi al lavoro e Servizi alla impresa.

Nuova dote unica al lavoro.

Referente identificata.

Campione: C.M., ID pratica 778879. Profilazione 3.

Comunità diurna, comunità protetta. Orientamento sul Curriculum,

Corso magazziniere. Dote unica : formazione ore 50 ore. Da 10 maggio 2019 a 30 giugno 2019.

Colloquio specialistico. Attività di bilancio delle competenze. Redatto da referente.

Ora tirocinante presso cooperativa agricola

Campione: inserimento lavorativo: Scaccabarozzi.

Dote unica lavoro: pizzeria al mulino.

Bilancio Competenze umane: tutor per servizi al lavoro. Servizi alle aziende: formazione continua , sicurezza. Fondil  
Impresa.

Prossimi obiettivi : formazione sulla logistica e sul polo di Albino

Corso Flad:

R. N, Inclusione e svantaggio.

Progetto: PdP , prossimo anno : 12 iscritti.

Contatto con neuropsichiatria sul territorio.

Due offerte per ragazzi disabilità, 4 per Classe

Perdita del sostegno, nel passaggio dalla III media e I anno ABF.

Totale: 15% sul totale ( 51 ).

Campione: ragazzi con diagnosi complessi, laboratorio e arti pratiche.

Scheda di anamnesi, orientamento e inserimento.

Corsi professionali:

Sistema Vanoglio per la parte didattica digitale

Iscrizioni : a.s. 2019-2020.

Campione studentessa : portfolio, registro elettronico Vanoglio, certificazione e pagelle.

Programmazione e piano di lavoro: aggiornati al 17/11/2019

Gestione scrutini : il 06/02/2020 bene condotti.

Campionato verbale scrutini del 06.02.2020

Monitoraggio in itinere e finali.

9.1.2. Customer satisfaction: indagine fatta da ragazzi.

Analisi a campione su famiglie e docenti. Fatto a campione.

Fatto alle aziende e utenti corsi privati.

8.7 Registro elettronico su NC: 0

**AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F. AUDIT REPORT**

Sede Curno :

Corsi motoristi, carrozzieri, automazione, meccanica

Apprendistato. IV tecnico automazione

Lab carrozzieri, e motoristi

Registrazione 21/02/2020

Docente : dott. M. Crevenna

Organizzazione aziendale

Programma e piano Lavoro : a cura Facchinetti.

Campione laboratorio. a inizio anno.

Gestione scrutini: 13 febbraio 2020 .

Campione: B. A. , del 13/02/20

Servizi al lavoro e Servizi alla impresa.

Sig.re S.M e C.E.

Campione: K.M. , 20 anni. Progetto consorzio imprese area Curno.

Progetto SPRAR: 2020

Tirocinio: presso carrozzeria

Profilazione: operatore officina carrozzeria

Sportello Servizio Lavoro.

Campione: C. A., ID pratica 964495. Fascia 2

Orientamento sul Curriculum, dote unica lavoro.

Colloquio specialistico. Attività di bilancio delle competenze. Redatto da referente.

Ora inserito azienda meccanica

Tutor: bene identificato

Bilancio Competenze umane: tutor per servizi al lavoro.

Specialista software.

Servizi alle aziende: formazione continua , sicurezza. Fondil Impresa.

Prossimi obiettivi : formazione sulla logistica e sul polo Curno

Corsi professionali:

Sistema Vanoglio per la parte didattica digitale

Campionamento Aula: Laboratorio carrozzeria : docente e assistenti

Iscrizioni : a.s. 2019-2020.

Campione studentessa : portfolio, registro elettronico Vanoglio, certificazione e pagelle.

Programmazione e piano di lavoro: aggiornati al 20/11/2019

## **AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F.    AUDIT REPORT**

Gestione scrutini : il 13/02/2120 bene condotti.

Campionato verbale scrutini del 13.02.2020.

Monitoraggio in itinere e finali.

Orientamento. S. S. da scuola Media .

Ragazzo III media , ritardo cognitivo . Orientamento motorista.

2 gg , visti i 4 settori: griglie di osservazione.

### 9.1.2. Customer satisfaction

Indagine fatta dai ragazzi. Anche Analisi a campione su famiglie e docenti.

Fatto alle aziende e utenti corsi privati.

### 8.7 Registro elettronico su NC: 0 RNC

ABF - Via Gleno Bergamo

Sistema Vanoglio per la parte didattica digitale

Comunicazioni esterne: migliorate con lo strumento digitale

Vincoli cartacei solo per i Finanziamenti FSE

A) Indirizzo Moda ( abbigliamento e confezione) :

D.ssa Bontempelli ( coordinatrice II anno) . 14 allievi.

Programmazione aggiornamento : novità didattica sul progetto completo dalla Creazione alla produzione.

ID azione: 181660

Programmazione Operatore abbigliamento confezione industriale : as 2018-2019, id azione 66907

rea organizzazione ., CAD, confezione modello, figurino e storia dell'abbigliamento.

Richiesta della modellazione cad .

Registro elettronico. Scrutino 16/01/2020. Visto tabellone.

Introduzione libro di testo: Hunger Ricci di Dermatologia Estetica

UdA aggiornate.

IV anno abilitante.

BES e PdP, per patologie dei ragazzi dislessici e discalculia: adozione di strumenti compensativi.

Analisi su altre valutazioni di altre competenze più attitudinali .

Forma di apprendistato per le ragazze che meno studiano come opportunità di valore .

UdA: sul pudore

2 UdA : una per Open Day. Prossima UdA: valori personali del cliente.

Scrutini: 2 quadrimestri / I valutazione fine dicembre del 10/02/2020

## **AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F.    AUDIT REPORT**

Griglie da A a F.

Inserimento di due ragazze , con progetto passerelle, dal liceo socio sanitario.

Tabellone elettronico.

Campione II D: estetica , prof. Luca Rota. Religione.

4 PdD: con DSA , + 2 allieve integrazione.

Visto Registro Elettronico: II D , indirizzo Operatore del Benessere.

Griglia di valutazione: bene codificate

AS 2019-2020

PPD personalizzato : coordinatrice D.ssa Ioselli Tiziana

PEI , Coordinatrice Luisa Fazi

DSA, Coordinatrice Patrizia Sparacia

Campione: certificazione ritardi mentale

Laboratori vari come PPD : 35 totali

Scheda anamnesi . Scheda valutazione

Direttore: Salcuni Erminio (v direttore ) e Guglielmino ( direttore progettazione e docente)

Aggiornamento formazione: didattico e pedagogico ( aree difficoltà e apprendimento)

Analisi U.A.: ragazzi PPD e ragazzi normo dotati.

Partecipazione a Bergamo scienze. Laboratorio cucina dove sperimentare.

Apprendistato di I livello : in fase di prenotazione delle doti

D.ssa Annoni ( coordinatrice apprendistato generale ABF)

Analisi di IV : su III e IV classe.

Campione: 50 ore individuale e professionalizzante

Traslazione esame a settembre o dicembre : al momento 25 allievi

Corsi dedicati sulle esigenze delle aziende e degli apprendisti.

Segreteria didattica: sig.ra Cortinovis e sig.ra Ruggero.

Programmazione corsi pomeridiani. Serali e corso autofinanziati .

Cataloghi e anche su bisogni aziendali. Da fare prossimamente.

Campione: aggiornamento estetica: dermopigmentazione.

Comunicazione, a cura school Akademy di Brescia.

8.2. accettazione: iscrizioni e accettazione.

8.5.1 erogazione corsi pomeridiani e serali.

Sviluppo area:

- Area benessere
- Area cucina

## **AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F. AUDIT REPORT**

· Area counselling

### 8.5.1 Servizi al lavoro

Piano Obiettivi : 2019-2020

Tavoli REI per i diversi ambiti. Ora nuovo lavoro per Decreto dignità.

Politica attiva del lavoro: sostegno al lavoro

D.ssa D. Casieri coordinatrice e referente servizio .

D.ssa Castelli Francesca , su Bergamo

Cambiata la normativa sui tirocini regionale.

Apprendistato, Garanzia Lavoro, Dote Unica Lavoro.

Formazione 2020 formazione Garanzia Giovane e fase 2 DUL.

Servizio lavoro generale.

L.13, per inserimento al lavoro, per ex studenti con certificazione patologiche.

Team L13.

Campione: prassi per attivazione.

Interfaccia tutor di sistema. Presidio sul territorio.

Processo di rendicontazione: su rete e prossima estensione sui Vanoglio.

In sede: Marilena Carrara.

9.1.3 KPI's: per sede, orari ,costi, fatturato, formazione, ecc.

### 8.3 Area Progettuale : Laura Battaglia.

Campione: Dote DUL , ID 445497. Analisi G.R., supporto ricerca lavoro.

Colloquio accoglienza: il 19/05/2019 ( scheda colloquio livello )

Titolo di studio

Analisi fascia profilazione

Analisi Bilance competenze: bene eseguite

Analisi Percorso: proposto tirocinio presso azienda o negozio : 6 mesi POR 2014-2020 ID 5426, fine 30/11/2017, ID dote 445497

Assunzione: processo andato in porto

Dote Garanzia Giovane, M. V., ID dote 85567018, campionamento 158023 ID , garanzia giovane Stock (persone esterne)

Analisi anagrafica .

Inserimento nel mondo del lavoro rosticceria .

PIL, per disoccupato, superiore a 36 mesi. Dote per fascia anche 3 plus. Riqualifica o ricollocazione.

## **AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F.    AUDIT REPORT**

Orientamento in entrata: Orientamento alle scuole . Fiere partecipate al livello nazionale. Open day sul territorio.  
Campione Open day: staff e professori e studenti. Valutazione Open day.

Placement.

Procedura informatizzata . Richieste di aziende per qualificarsi come enti di pubblicazione . Proposte di tirocinio o di lavoro. Tirocinio curriculare .

Contenuti del tirocinio , a cura del docente. Analisi dello stato di avanzamento del processo di placement .

Approvazione a cura dell'ufficio. Gestione modifiche ancora di tipo cartacea.

Elaborazione delle query, due volte la settimana, a cura Ufficio tirocinio. Estrapolazione dei tirocini nelle date interrogate.

Assicurazione : Polizza avviata dall'ufficio. Stampa sulla piattaforma di tutti dettagli del progetto.

### **8.5.1 Segreteria didattica**

Sig.ra Ruggeri , referente Segreteria didattica

Mantenimento livelli di dote, con recupero dei ragazzi fino al limite del possibile.

Altri ambiti : apprendistato, o scuola alternanza.

Mantenimento della dote passando un ri-orientamento interno.

Proposta tirocinio e poi apprendistato: poi fatto anche il IV Anno .

Iscrizioni : aperte on line. Aperte da 16/01/2020 chiusura 06/02/2020.

Sistema Vanoglio :

- inserimento dati anagrafici studenti
- identificazione classi
- eventuali selezione nel caso di esubero

Aperitivo orientativo: per le scuole medie .

Controllo delle adempienze del programma.

Registro Presenze Giornale di Classe: cartaceo ed elettronico su Vanoglio.

FSE fondi per i capitoli del sostegno giovanile.

Controllo soprattutto giornaliero sui corsi FSE 3 e 4 anno, sui personalizzati. E sul lavoro.

Gestione adozioni libro di testo .

Front Office: operatore dedicato alle comunicazioni esterne.

Aggiornamento normativo e aggiornamento Bandi .

**8.5.2 Tracciabilità:** bene identificata secondo linee guide accreditamento Regionale.

**8.5.3 Proprietà intellettuale:** bene applicata nel Codice di Auto Regolamentazione Simpef Formazione.

## AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F. **AUDIT REPORT**

8.5.4 Consegna / Magazzino / Assistenza post Erogazione: consegna attestati secondo linee guida Accreditemento Regionale .

Follow up a seguito del corso, a cura segreteria.

8.6 Rilascio e consegna Attestati

Le attività di rilascio e consegna degli Attestati elettronici a cura della segreteria Simpef. Sistema invio Flusso dei crediti alla piattaforma ABF/ vanoglio / Regione

8.7 gestione NC

Gestione correzione e trattamento, a cura e supervisione RGQ.

Gestione dei tempi e delle azioni a cura referenti Qualità.

---

### Risorse

**Maturo**

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.

### Commenti dell'Auditor:

7.1.3 - 7.1.4

Infrastrutture

Savoldelli : RSPP

Antincendio: Crotti ,manutentori e estintori

Haccp: Morandi studio

Sistema informativo: soddisfacente .

Attivazione registro elettronico. Vanoglio.

UT: gestione manutenzione ordinaria , infrastrutture e impiantistica.

Problemi di connettività e salvataggio dati.

Attualmente vengono backup dati i dati della macchina virtuale .

Configurazione ABF tramite Bergamo. Migliorata la connessione internet.

Potenziamento: progetto ampliamento di bande o separazione connessione.

Gestione in remoto su macchine virtuale.

Visto registro piccole manutenzioni fatte internamente : vista registrazione delle manutenzioni – del 30/09/2019

Visto sito web – presente segreteria digitale amministrativa –attivo da 1 mese – vista firma di documenti da parte del Direttore

Back-up in automatico , server interno

Assistenza informatica interna

Non ci sono lavori da effettuare di manutenzione straordinaria: solo migliorie strutturali

Visto registro piccole manutenzioni fatte internamente : vista registrazione delle manutenzioni in segreteria del luglio 2019

## **AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F.    AUDIT REPORT**

Visto sito web – presente segreteria digitale amministrativa –aggiornato– vista firma di documenti da parte del RGQ.  
Assistenza informatica interna. Non ci sono lavori da effettuare di manutenzione straordinaria: solo migliorie strutturali

### 7.1.5.2 Gestione strumenti misura.

NON Applicabile, ma solo come controllo infrastrutture. Gli strumenti dei laboratori sono solo ad uso didattico e gestito e controllato nel req. 7.1.3

### 7.1.6 Conoscenza Organizzativa

Gestione della conoscenza, trasmissione per accessi e password dedicati ai collaboratori e formatori .

Agreement di protezione del patrimonio intellettuale. Bene.

Controllo registrazione e conoscenze. Tracciabilità : cartella base e documenti all'interno della piattaforma ABF .

### 7.2 Riorganizzazione: ufficio Risorse Umane.

D.ssa Carrara Silvia ( risorse umane generali) e 3 risorse

Esternalizzazione buste paghe risorse umane.

Programmazione formazione 2020.

Corso : rischio mesi , docente D.ssa Brembilla M. Cristina.

Buone le analisi dei fabbisogni formativi, dedicate prossimamente alle esigenze più trasversali dell'aggiornamento delle diverse competenze. Presente programma 2019-2020 sui bisogni formativi. Soddisfacenti le risorse umane e infrastrutturali messe a disposizione.

Consapevoli i collaboratori direttamente coinvolti nel SGQ e gli operatori intervistati. Processi in outsourcing: professionisti (Co.Co, collaboratori a P.I., occasionali) .

Albo dei fornitori formatori ( come risorse umane) :

- Liste
- Collaboratori
- Analisi CV

Fascicolo personale : aggiornamento corsi.

Programma zucchetti per le paghe. Ormai servizi esternalizzati

Campione: corso sulla gestione della pensione.

Campione: corso sul disturbo di approfondimento .

Prossimo obiettivo: attivare Fondo Impresa per la formazione interna.

Campione: area formazione 2020 area servizi Area Lavoro.

Creato registro valutazione e qualifica docenti esterni

### 7.3 Consapevolezza

Buon clima aziendale . Buon rapporto coi collaboratori.

7.4 Comunicazione : chiariti ruoli, metodi e responsabilità di comunicazione . Istituita gestione comunicazioni , secondo Policy della Organizzazione.

**AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F. AUDIT REPORT**

7.5 Informazioni documentate

L'assetto documentale composto da manuale, procedure e istruzioni di lavoro oltre che specifica modulistica operativa risulta conforme ai requisiti della norma, definite le registrazioni con relative modalità e tempistiche di conservazione . Manuale qualità e procedure della qualità ED 1 rev. 1 del 2019 - modifica solo dell'organizzazione. Implementata ISO 9001:2015

L'assetto documentale composto da manuale, procedure e istruzioni di lavoro oltre che specifica modulistica operativa risulta conforme ai requisiti della norma, definite le registrazioni con relative modalità e tempistiche di conservazione . Manuale qualità e procedure della qualità : ED 1 rev. 1 , 2019 , identificazione e precisazione dell'ambito del SGQ, applicato solo alla formazione Simpef.

Accreditamento Regionale; Possibilità di Accredito nazionale; aumento affiliati al sindacato; ecc.

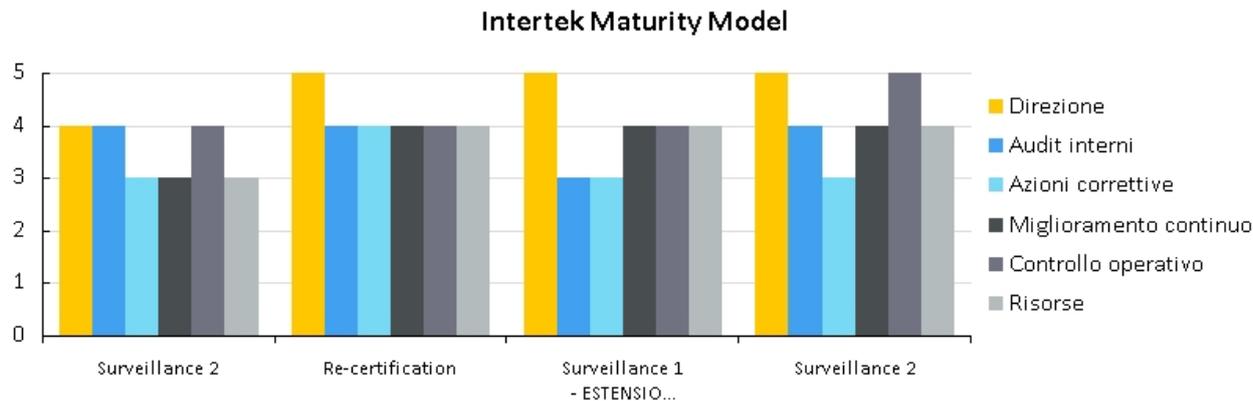
LOGO : utilizzato bene.

Esiste elenco Documenti e informazioni documentate: aggiornato al 2018.

Gestione modifiche : sotto controllo.

I servizi, già certificati , hanno mantenuto un buon livello di efficacia dei processi e risolto positivamente le ODM emesse lo scorso anno.

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



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

## **SOMMARIO DEI RISCONTRI**

	<b>Minore</b>	<b>Maggiore</b>
<b>Emessi durante l'attività corrente</b>	0	0

**Sono state identificate Opportunità di miglioramento:**

No

## **STATO DEI PRECEDENTI RISCONTRI**

**Follow-up dei Riscontri emessi durante l'audit precedente**

L'audit precedente non ha richiesto alcuna azioni correttiva.

## **SINTESI DELLE EVIDENZE**

Lo stato del sistema di gestione è riassunto qui di seguito:

### **Conclusioni relative ai processi/aree auditate, inclusi KPI/metodi di misura**

#### **4.4 SGQ**

Identificati i processi, sono suddivisi tra primari e di supporto e mappati nel MQ , rev. 01, del 20.01.2019, e nell'allegato 2 Mappa dei processi; il monitoraggio avviene attraverso indicatori raccolti con cadenza mensile e inviati alla casa madre, risultano definiti dei target prestazionali l'interazione dei processi è definita in un flow-chart generale e in flow-chart specifici allegati alle principali procedure. Definiti inoltre specifici obiettivi aziendali con relative tempistiche di attuazione. Analizzata la soddisfazione dei clienti in apposito report allegato al riesame della direzione.

L'assetto documentale composto da manuale, procedure e istruzioni di lavoro 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 DS e RGQ

Gestione reclami : solo segnalazione, puntualmente gestiti dai direttori e qualità.

#### **9.1.2 Customer satisfaction**

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 , per i diversi item del questionario.

Anno 2018: valutazione per Corso e per Centro.

#### **9.1.3 Analisi e valutazione**

Tabella e monitoraggio annuale . Monitoraggio per servizi di formazione , per controlli e per ore personale sull'evento formativo.

Gestione indicatori di servizio formazione. Regionale accreditamento, ISO 9001 e per ogni tipologia di corsi: DDIF e tutte tipologie di corsi finanziati FSE e autofinanziati

KPI'S: Tabella consuntivo , tra cui: il numero di iscritti, monte ore, conferimento complessivo agli indicatori regionali.

Sotto controllo le norme e le leggi, a cura RGQ e Direttore di Centro

Vedere tabella allegata.

### **Commenti e conclusioni in merito all'andamento delle performance del cliente dall'ultimo audit di certificazione/rinnovo (audit di ricertificazione e ultimo audit di sorveglianza prima della ricertificazione)**

La Formazione e i servizi , già certificati , hanno mantenuto un buon livello di efficacia dei processi e risolto positivamente le OFI emesse lo scorso anno.

## **AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F.    AUDIT REPORT**

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

### **Conclusioni in merito ai processi di Valutazione e Trattamento del Rischio**

#### 6.1 Analisi Rischio e Opportunità :

PG 19, rev. 00, 01/09/2017 Valutazione rischi ( analisi del contesto interno ed esterno, valutazione rischio e opportunità.

Identificati i rischi e i pesi : identificati nella Procedura.

Azioni a seguito : nel piano miglioramento ( interventi e obiettivi a seguito , nella pianificazione degli obiettivi 2020)

Aggiornamento dati al 14.01.2020

#### 6.2 Pianificazione Obiettivi a seguito :

Analisi rischio elaborato per ogni centro.

Elaborazione generale per l'intero Centro ABF.

Gli obiettivi per il 2020 sono definiti nel piano di Obiettivi nel riesame della direzione, in apposite piano che declina le schede obiettivo nuove strategie di formazione, potenziamento comunicazione esterna, analisi relazioni esterne, sviluppo qualifiche con professionisti esterni , collaborazione con ATS). La pianificazione e programmazione dei servizi di formazione sono sempre bene gestita dalla Direzione e dai Centri. Sempre efficace il supporto della Direzione Generale di ABF. .

6.3 Gestione modifiche a seguito . Nessuna in particolare a seguito, perché al momento hanno analizzato rischi e provvedimenti di tipo standard.

### **Conclusioni in merito al Contesto dell'organizzazione**

Focus:

4.1 - 4.2

Contesto interno :

- 1- Strategici di sviluppo
- 2- Proprietà intellettuale
- 3- Assicurazioni Centri
- 4- Infrastrutture/ mezzi
- 5- Qualità del Servizio Formazione e Area Lavoro
- 6- Finanziari / Risorse
- 7- Fornitori vari / Disponibilità dei Collaboratori formatori
- 8- Gestione attività

Contesto esterno :

- 1- Sponsor
- 2- ATS e reti di scuole / enti
- 3- Cambiamenti legislativi
- 4- Risorse esterne / Finanziamenti

## **AZIENDA BERGAMASCA FORMAZIONE-A.B.F.    AUDIT REPORT**

- 5- Ricerca Nuovi associati /Richieste Medici
- 6- Regione / Accreditemento
- 7- Normative di legge
- 8- Costi programmi e fornitori/servizi formazione pediatria
- 9- Qualità Fornitori / Professionisti esterni

Parti Interessati: Partners dell'Organizzazione. Fornitori. Istituzioni pubbliche. Legislatore . Media. Immagine.  
Sez. 4 del MQ , e PG 20, rev. 01, 2019. Aggiornamento dati al 14.01.2020

Soddisfacente l'analisi dei dati per ridurre il rischio ( analisi del contesto interno ed esterno, valutazione rischio e opportunità )

### **Impatto di cambi significativi (se applicabile)**

Nessuno

### **Informazioni aggiuntive /questioni irrisolte**

Nessuna

### **Comunicazioni/Cambiamenti durante l'audit (se applicabile)**

Questo audit conclude e conferma che gli obiettivi dell'audit sono stati raggiunti e che lo Scopo della Certificazione è appropriato.

### **Riferimenti ad appendici**

Piano di Audit; Elenco Fornitori Critici; Piano di Audit (as executed); Registrazione degli intervistati

### **Sono stati verificati tutti i turni:**

Si

### **L'audit è stato eseguito in accordo al Piano di Audit soddisfacendo obiettivi, scopi e durata (on-site e off-site) come riportati nel Piano di Audit**

L'audit si è svolto in accordo al Piano di Audit ed in accordo alle tempistiche, competenze e sedi indicate nell'incarico di audit.

Nessuna modifica è stata identificata rispetto alle informazioni ricevute sulla lettera di incarico .

## RACCOMANDAZIONI DEL LEAD AUDITOR:

### Raccomandazione del Lead Auditor UNI EN ISO 9001:2015

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

L'audit si è svolto in accordo al Piano di Audit ed in accordo alle tempistiche, competenze e sedi indicate nell'incarico di audit.

Nessuna modifica è stata identificata rispetto alle informazioni ricevute sulla lettera di incarico .

## LISTA DI DISTRIBUZIONE

---

**Z10\_ClientRepresentativeName**

Direttori ABF  
Vice Direttori Plessi  
roberto.pievani@abf.eu

---

**Distribuito a:**

Dott. D. Rota  
Direzione

---

Il presente Report si basa su un campione di evidenze raccolte durante l'audit; pertanto, i risultati e le conclusioni comprendono un elemento di incertezza. Il presente Report e tutti i suoi contenuti sono soggetti ad un riesame indipendente prima di una decisione riguardante la concessione o il rinnovo della certificazione.