



REPORT di AUDIT  
"Servizio Performance Digital Traceability (PDT®)"



**Organizzazione: Risorse per Roma Spa**

**Sede:** Piazzale degli Archivi, 34/36, 00144 Roma RM

**Numero Commessa: L1928-22**

**Tipo di Audit:**

<input checked="" type="checkbox"/> Audit di primo rilascio	<input checked="" type="checkbox"/> In campo	<input type="checkbox"/> Remoto
<input type="checkbox"/> Audit di mantenimento	<input type="checkbox"/> In campo	<input type="checkbox"/> Remoto
<input type="checkbox"/> Audit Supplementare	<input type="checkbox"/> In campo	<input type="checkbox"/> Remoto

**Tipologia di Certificazione PDT®:**

<input type="checkbox"/> Certificazione PDT® di sistema
<input type="checkbox"/> Certificazione PDT® di processo
<input checked="" type="checkbox"/> Certificazione PDT® di prodotto o servizio

**Modello di Certificazione PDT®:**

<input type="checkbox"/> Impresa I4.0
<input type="checkbox"/> Privacy
<input type="checkbox"/> C-BOX Issuer
<input type="checkbox"/> Documento Tecnico di proprietà dell'Organizzazione
<input checked="" type="checkbox"/> Altro

**Data/e e/o periodo di svolgimento delle attività:** 17/06/2024 – 28/06/2024

**Documenti di riferimento per lo svolgimento dell'audit:**

- DECRETO 29 gennaio 2021. Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti. (21A00941) (GU Serie Generale n.42 del 19-02-2021)
- DECRETO 24 settembre 2021. Modifica del decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 29 gennaio 2021, recante «Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti». (21A05745) (GU Serie Generale n.236 del 02-10-2021)
- Manuale dei controlli IQC "Sistema di controllo IQC e Certificazione Digitale PDT® del processo di pulizia e sanificazione ambientale presso aziende di servizio e di produzione pubbliche/private in ambito civile e industriale per la prevenzione della diffusione di microrganismi potenzialmente patogeni in ambiente di lavoro" Rev1 del 16-04-2020
- Specifica Prestazionale di Risorse per Roma Spa "Specifica Prestazionale del Servizio di Pulizia e Sanificazione Ambientale di Risorse per Roma Spa" in Rev. 0 del 15/06/2024
- Capitolato Speciale d'appalto – Roma – Dipartimento Servizi Educativi e Scolatici
- UNI EN 13549:2003 Servizi di pulizia. Requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità
- A01 Ausilio all'Utenza del trasporto scolastico
- A03 Assistenza scolastica
- M01 Piccola manutenzione: elettricista
- M02 Piccola manutenzione: fabbro
- M03 Piccola manutenzione: edile
- M04 Piccola manutenzione: idraulico
- M05 Piccola manutenzione: vetraio

- M06 Piccola manutenzione: falegname
- M07 Piccola manutenzione: verniciatore
- PO1 Spazzatura/Aspirazione polvere pavimenti
- PO3 Raccolta e conferimento ai punti raccolta dei rifiuti assimilabili agli urbani – ambienti interni
- PO4 Deragnatura
- PO5 Deterzione a fondo pavimenti
- PO6 Deterzione arredi in tessuto
- PO7 Deterzione arredi non in tessuto
- PO8 Deterzione parte alte verticali e controsoffitti lavabili
- PO9 Deterzione pavimenti
- PO10 Deterzione superfici vetrose, telai, e dispositivi parasole lavabili
- PO11 Deterzione, disincrostazione e disinfezione dei servizi igienici
- PO12 Disinfezione pavimenti e arredi
- PO13 Le regole ambientali per le pulizie
- PO14 Pulizia ad umido pavimenti ed arredi
- PO17 Spazzatura aree pavimentate confinate
- PO18 Trattamenti manutentivi per pavimentazioni
- PO19 Utilizzo aspiraliquidi, monospazzola, lavasciuga ed idropulitrice
- PO26 Interventi di pulizia in ambienti non sanitari contaminati da malattie a trasmissione per via aerea

☐ **Verifica presso eventuali sedi di erogazione del servizio:**

Sede di erogazione del servizio	Indirizzo	Data verifica
AN LA PORTA MAGICA	Via N. Bixio 87	26/06
AN MICRONIDO COLOMBO	Via Silvio Pellico 9	26/06
AN CECCHINA	Via della Cecchina	27/06
SI LA COLLINA DEI BAMBINI	Via della maremma 30	27/06
AN PICCOLO BLU E PICCOLO GIALLO	Via Servigliano snc	27/06
SI ROSSO GIALLO BLU	Via Monte Gallo snc	27/06
AN GIAMBURRASCA	Via Antonio Maglio 21	28/06
SI I PICCOLI GIRASOLI	Via Luca passi 55	28/06
AN ALBERO D'ORO	Piazza Borgoncini Duca 5	28/06
SI CIELO STELLATO	Via D. Silveri 1	28/06
SI LUIGI GADOLA	Via Gadola	27/06
AN PRATOLINE	Via Maierato 95	17/06
AN LUCIGNOLO E PINOCCHIO	A.N. Via dei Sabelli 88	19/06
SI QUINQUEREMI	Via delle Quinqueremi 23	17/06
AN ARGENTO VIVO	Via Monvalle 61	17/06
SI ARGENTO VIVO	Via Monvalle 61	17/06

SI TIGLIO INCANTATO	Via Orazio Console 35	18/06
AN TENERO GERMOGLIO	VIA Orazio Console 35	18/06
AN BACCHETTA MAGICA VIA	Via Ettore Janni snc	18/06
SI GINKGO DORATO	Via Norma Cossetto snc	18/06
SI FRATELLI BANDIERA	Via Stamira 55	19/06
SI AURELIO SAFFI	Via dei Sardi 33-37	19/06
AN SARDI	Via dei Sardi 33-37	19/06
SI ROMITI	Via Venezia Giulia 72	27/06
AN IL GIARDINO DEI ROSATI	Via Bellani 21	27/06
AN MARAMAO	Largo Gheregatti 8	27/06
AN ARCOBALENO	Via Lusitania 18	28/06
SI VILLA LAZZARONI	Via Appia Nuova 522	28/06
SI DON MICHELE RUA	Via Belloni 30	28/06
AN GERMOGLIO VERDE	Via Adria 15	28/06
SI DI DONATO	Via Bixio 85	26/06
SI PISTELLI	Via Monte Zebio 33	26/06

□ **Partecipanti:**

PRESENTI PER IQC		PRESENTI PER L'ORGNAIZZAZIONE	
<i>Nome e Cognome</i>	<i>Funzione</i>	<i>Nome e Cognome</i>	<i>Funzione</i>
Filippo Carletti	RGVI	Adriani Tiziana	Facility Servizio Scolastico Integrato
Paola Piccione	RGVI	Alicino Sandro	Facility Servizio Scolastico Integrato
		Domenico Stelitano	Responsabile produzione Servizio Scolastico Integrato
		Silvia Sbardella	Responsabile Sistemi di Gestione
		Marianna Longo	Consulente tecnico

□ **Rilievi audit in campo**

**SERVIZIO DI PULIZIA**

Sono stati oggetto di verifica:

- Corretto svolgimento delle operazioni di lavoro, tenuta dei carrelli adibiti al servizio, presenza di schede tecniche dei prodotti, rifornimento materiale, vestiario, utilizzo DPI, presenza di

cartellino, uso e diluizione adeguata dei prodotti e degli strumenti per la pulizia, aspetti di sicurezza degli operati e, indirettamente, degli utenti

**Riscontri dell'attività di verifica di processo e di risultato**

STRUTTURA	Elementi verificati	Di cui con tampone	NC processo	NC visive	NC strumentali	IPC
AN LA PORTA MAGICA	42	4	0	0	0	100%
AN MICRONIDO COLOMBO	59	4	0	0	0	100%
AN CECCHINA	42	2	0	0	0	100%
SI LA COLLINA DEI BAMBINI	44	5	1	0	0	96,67%
AN PICCOLO BLU E PICCOLO GIALLO	45	6	0	0	0	100%
SI ROSSO GIALLO BLU	44	4	0	0	1	98,28%
AN GIAMBURRASCA	44	5	0	0	1	98,28%
SI I PICCOLI GIRASOLI	43	4	0	0	0	100%
AN ALBERO D'ORO	37	2	0	0	0	100%
SI CIELO STELLATO	54	6	0	0	1	98,72%
SI LUIGI GADOLA	49	4	1	0	1	95,70%
AN PRATOLINE	47	9	0	0	2	95,74%
AN LUCIGNOLO E PINOCCHIO	47	7	0	0	0	100%
SI QUINQUEREMI	17	0	1	0	0	94,11%
AN ARGENTO VIVO	17	0	0	0	0	100%
SI ARGENTO VIVO	17	0	0	0	0	100%
SI TIGLIO INCANTATO	17	0	0	0	0	100%
AN TENERO GERMOGLIO	17	0	0	0	0	100%
AN BACCHETTA MAGICA VIA	17	0	0	0	0	100%
SI GINKO DORATO	17	0	0	0	0	100%
SI FRATELLI BANDIERA	17	0	0	0	0	100%
SI AURELIO SAFFI	17	0	0	0	0	100%
AN SARDI	17	0	0	0	0	100%
SI ROMITI	17	0	1	0	0	94,11%
AN IL GIARDINO DEI ROSATI	17	0	2	0	0	88,23%
AN MARAMAO	17	0	0	0	0	100%

AN ARCOBALENO	17	0	1	0	0	94,11%
SI VILLA LAZZARONI	17	0	1	0	0	94,11%
SI DON MICHELE RUA	17	0	0	0	0	100%
AN GERMOGLIO VERDE	17	0	0	0	0	100%
SI DI DONATO	17	0	0	0	0	100%
SI PISTELLI	17	0	0	0	0	100%
<b>TOTALE</b>	<b>937</b>	<b>62</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>98,52%</b>

### SERVIZIO DI AUSILIARIATO (Assistenza scolastica)

Sono stati oggetto di verifica (come da check list):

- Aspetti comportamentali, turni di lavoro con registri firme, conoscenza delle modalità di erogazione del servizio, utilizzo DPI, presenza di cartellino e vestiario consono, modalità di svolgimento assistenza, utilizzo applicazione per registro presenza e consultazione della documentazione utile.

PER I NIDI

- Tenuta del guardaroba, lavaggio e asciugatura biancheria, caratteristiche dei tessuti estetiche e funzionali, rifacimento lettini.

### SERVIZIO DI ASSISTENZA AL TRASPORTO SCOLASTICO:

Sono stati oggetto di verifica (come da check list):

- Aspetti comportamentali, conoscenza delle modalità di erogazione del servizio, utilizzo DPI, vestiario, presenza di cartellino, piani di lavoro (linee normodotati e linee diversamente abili), piano di lavoro assistenza a terra, elenco ufficiale e deleghe per il ritiro, scheda elenco alunni, modalità di svolgimento assistenza.

#### Personale intervistato:

- Caracciolo Marisa → assistenza al trasporto disabile, controllo avvenuto presso SI Ginkgo Dorato in Via Norma Cossetto snc, Roma RM in data 18/06 alle ore 13:10

Il personale intervistato e controllato, per ogni servizio, si è dimostrato cortese e competente rispetto alle proprie attività, sia negli aspetti organizzativi che comportamentali.

### SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

È stata effettuata la rilevazione della soddisfazione del Cliente tramite interviste alle referenti delle varie strutture, emerge un livello di soddisfazione molto alto. (vedi tab)

data	Struttura	Puntualità e rispetto delle attività	Qualità del servizio	Disponibilità e cortesia del personale operativo	Reperibilità del gestore del servizio
17/06/24	AN Pratoline	4	4	4	4
18/06/24	AN Tenero Germoglio	4	4	4	4
18/06/24	SI Ginkgo Dorato	4	4	4	4
19/06/24	SI Fratelli Bandiera	4	4	4	4
19/06/24	AN Sardi	4	4	4	4
19/06/24	AN Lucignolo e Pinocchio	3	3	3	4
27/06/24	SI Gadola	4	4	4	4
27/06/24	AN Il Giardino Di Rosati	4	4	4	4
28/06/24	AN Arcobaleno	4	4	4	4
28/06/24	AN Germoglio Verde	4	4	4	4
26/06/24	AN La Porta Magica	4	4	4	4
26/06/24	SI Di Donato	4	4	4	4
26/06/24	AN Micronido Colombo	4	4	4	4
26/06/24	SI Pistelli	4	4	4	4
27/06/24	AN Cecchina	4	4	4	4
27/06/24	SI La Collina Dei Bambini	4	4	4	4
27/06/24	AN Piccolo Blu e Piccolo Giallo	4	4	4	4
27/06/24	SI Rosso Giallo Blu	4	4	4	4
28/06/24	AN Giamburrasca	4	4	4	4
28/06/24	SI I Piccoli Girasoli	4	4	4	4
28/06/24	AN Albero d'Oro	4	4	4	4
28/06/24	SI Cielo Stellato	4	4	4	4
<b>Media</b>		<b>98,33%</b>	<b>98,33%</b>	<b>98,33%</b>	<b>100%</b>

Indice di soddisfazione totale (IS <sub>g</sub> )	98,74%
---	--------

## CONCLUSIONI

La maggior parte delle criticità si sono riscontrate sul controllo di processo e di risultato del servizio di pulizia. Infatti, sebbene i controlli visivi siano risultati per la maggior parte conformi, sono emerse alcune NC relative ai controlli strumentali e alcune criticità di processo.

Si evidenzia come il risultato relativo all'Indice Prestazionale Complessivo (IPC) composto da tutti gli elementi di risultato e di processo visti durante il controllo sull'attività di pulizia, si attesta sul **98,52%**, come evidenziato in tabella.

Mentre l'Indice di Soddisfazione Cliente (IS<sub>c</sub>), rileva un livello di soddisfazione molto alto, che si attesta sul **98,74%**, evidenziando come l'insieme dei servizi erogati da Risorse per Roma sia considerato estremamente importante e positivo per i coordinatori delle scuole.

## NON CONFORMITÀ DI PROCESSO:

### Servizio di pulizia

- Durante il controllo presso la struttura SI Quinque Remi è stato trovato il carrello per le pulizie equipaggiato dei prodotti chimici all'interno dei servizi igienici utilizzati dall'utenza finale. Per quanto i bambini siano accompagnati e controllati durante l'entrata nei servizi igienici, non si può rischiare la sicurezza del contatto con prodotti chimici, per di più pericolosi come l'Antisapril.

### Servizio di Ausiliario

- Si è riscontrata 1 sola NC (punto 5 della check list "vestiario consono" → un operatore con pantalone molto macchiato e maglia non stirata)

## RACCOMANDAZIONI:

### Servizio di pulizia

- Per quanto riguarda le Scuole D'Infanzia, vista l'impossibilità di avere una lavatrice in struttura, si è osservata una differenza significativa nelle modalità di ricondizionamento di mop e panni. Per questo si raccomanda di implementare una modalità di ricondizionamento di mop e panni idonea e condivisa con le operatrici di tutte le strutture.
- Dalle verifiche si evince un netto miglioramento nella gestione della fase di dosatura del prodotto disinfettante, tuttavia si è osservato come nelle strutture AN Giardino di Rosati e SI Villa Lazzaroni, la modalità di dosatura non è chiara a tutti gli operatori. Per questo si raccomanda una formazione ulteriore sulle modalità di dosatura dei prodotti, in particolare del prodotto a base di Ipoclorito di Sodio "Antisapril".
- Si è osservato come in alcune strutture (AN Giardino di Rosati, SI Romiti) vengano utilizzati prodotti chimici non conformi (es We Clean – Clena Forte, detergente Multi Glass, Sanify Xtra Calc-plus). Si raccomanda di utilizzare solamente i prodotti conformi come da contratto con la stazione appaltante e conformi ai requisiti CAM Prodotti



- Sebbene tutte le schede tecniche dei prodotti siano caricate sul sistema GelAS, si raccomanda di rinominare le schede con nomi rapidamente associabili al prodotto corrispondente, in modo da renderne la consultazione più agevole ed immediata in caso di bisogno.
- Si raccomanda una maggiore attenzione sulla conformità dei flaconi contenenti prodotti chimici, sempre con la corretta etichettatura (Municipio Roma III)
- Si raccomanda una sessione di formazione e/o affiancamento sul corretto utilizzo dei panni per lo spolvero e la disinfezione al fine di allineare tutto il personale sulle buone pratiche di sanificazione.
- Si raccomanda di mettere a sistema, le modalità di utilizzo delle lavatrici segnalando i cicli di lavaggio in uso per i vari tessuti (anche se decisi dalla struttura)

#### Servizio di Ausiliariato

- Si raccomanda di consigliare/richiedere ai gestori delle strutture di tenere armadi chiusi per conservare la biancheria. (Scaffale aperto AN Albero D'oro- Municipio XIII)

#### □ Rilievi audit in sede

##### GENERALE:

Sono stati oggetto di verifica:

- Piano di lavoro, piano della formazione e verbali di formazione delle figure intervistate in campo, gestione del magazzino, evidenze audit interni, simulazione azione correttiva dopo riscontro NC.

Visto:

- Verbale di addestramento (dichiarazione di avvenuta addestramento) rev.1 06/05/2015 degli operatori della pulizia ambientale, degli operatori ausiliari e degli assistenti al trasporto
- Visore mensile delle ore lavorate, Operatore Marisa Caracciolo, Municipio 9, Codice rapporto 597987

##### MANUTENZIONE INCIDENTALE

Sono stati oggetto di verifica:

- Simulazione apertura ticket, registrazione manutenzione avvenute (verbali di collaudo), formazione specifica manutentori

Visti verbali di collaudo:

- Nido AN L'ALBERO D'ORO, codice 4131 del 22/04/24  
Scheda tecnica n 4131, municipio 13, tipologia intervento "Idraulica", data 08/05/24, Operatore REMEDIA
- SI I PICCOLI GIRASOLI, codice 5648 del 03/06/24  
Scheda tecnica 5648, municipio 13, tipologia intervento "edile", data 20/06/24, Operatori REMEDIA, CORIA, NASTASI



Visto Convenzione quadro con un ferramenta e ordini effettuati tramite mail - Bolla TD01, data 20/06/24, numero documento 617, causale: OFFERTA GARA 73

Verbale di addestramento (dichiarazione di avvenuta addestramento) rev.1 06/05/2015 degli operatori

#### CONFORMITÀ REQUISITI CAM

Sono stati oggetto di verifica:

- Tipologia di materiali utilizzati, processi, tipologie di attrezzature, procedure gestione della qualità, tipologia di macchine e formazione del personale

Visto:

- Schede tecniche e di sicurezza di: Flacone x ecocaps, panno microfibra, strip mop, carta igienica, rotolo carta, prodotti (Amazzonia ST, Apple SS, Apple ST, Bath SDS, Bath ST, Diamond SS, Diamond ST, Flash SS, Flash ST, Floor SS, Floor ST, Multi SS, Multi ST, Niagara SS, Niagara ST, Pom WC SS, Pom WC ST, Ruby SS, Ruby ST) e Carrello Morgan
- Registro dei consumi annuale

#### NON CONFORMITÀ:

-----

#### RACCOMANDAZIONI:

- Per quanto riguarda le procedure relative alla gestione della qualità richiesta dal decreto CAM, si raccomanda di inserire in nel mansionario la figura del Responsabile del Sistema di Gestione

□ **Note:**

**RISORSE PER ROMA S.p.A.**  
Direzione dell'Organizzazione (o suo rappresentante)  
Sede Leg.: P.zza degli Archivi, 34/35/35  
00144 ROMA  
(timbro e firma)  
Tel. 06.83199100 - Fax 06.83199400  
Partita IVA 04906911005

IQC



Firmato digitalmente da: RUBERTI  
ALBINO  
Data: 18/07/2024 17:30:10



Data 28/06/2024

La presente Ispezione è stata condotta secondo criteri di campionamento, in coerenza con la tipologia delle attività che si intendono svolte conformemente alle normative vigenti ed applicabili cui l'azienda è tenuta a conformarsi ed è oggetto di sorveglianza e controllo dalle autorità competenti e/o Organismi di Certificazione Accreditati/Notificati. Pertanto l'assenza di segnalazione di rilievi non garantisce l'eventuale assenza di anomalie nelle aree ed in riferimento ai processi/attività verificati.

Di conseguenza IQC srl non può ritenersi responsabile o corresponsabile in caso di dichiarazioni mendaci da parte della Società, o di presentazione di atti, documenti, dati e informazioni parziali o non veritiere.

IQC srl, attraverso il proprio personale ispettivo, ha l'obbligo di mantenere riservati i dati personali e sensibili e le informazioni di cui è venuto in possesso nel corso dell'attività, di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione dell'attività commissionata, nonché di attenersi a quanto previsto dalla normativa in materia, a partire dal testo vigente Reg.UE 2016/679.

IQC srl si impegna a far sì che nel trattare dati, informazioni e conoscenze di cui sia venuto eventualmente in possesso, vengano adottate le necessarie ed idonee misure di sicurezza e impiegate modalità di trattamento che non compromettano in alcun modo il carattere della riservatezza, o arrechino altrimenti danno. Le informazioni, i dati e le conoscenze riservate non potranno essere copiate o riprodotte, in tutto o in parte, se non per esigenze operative strettamente connesse allo svolgimento delle attività di cui all'oggetto dell'incarico.

In ogni caso si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione di efficacia del rapporto contrattuale e comunque per i cinque anni successivi.

IQC srl sarà responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti e collaboratori degli obblighi di riservatezza anzidetti.