



# QUALITÀ PER COMPETERE



## PERCHÉ AGIQUALITAS?

---

La consapevolezza sempre più pressante che la Certificazione di Qualità fosse diventata ormai una condizione imprescindibile per una presenza efficace sul mercato, ha determinato la creazione di un Organismo di Certificazione al servizio degli Istituti scolastici, di formazione in genere e di strutture sanitarie che contribuisse ad un aumento del livello qualitativo dell'erogazione del servizio.

Il 22 luglio 2003, su iniziativa dell'AGIDAE (Associazione Gestori Istituti Dipendenti dall'Autorità Ecclesiastica), è stata costituita AGIQUALITAS orientata prioritariamente ma non esclusivamente alle attività esercitate da enti ed istituzioni collegati con il mondo della chiesa cattolica.

Essa si caratterizza per una mission particolare:

*“Offrire un servizio finalizzato allo sviluppo e alla diffusione della cultura della Qualità in tutte quelle Organizzazioni che vedono nella Certificazione di Qualità la possibilità di operare in modo più efficace ed efficiente”.*



## L'ATTIVITÀ

AGIQUALITAS è un **Organismo di Terza Parte**, accreditato presso ACCREDIA, per *la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità in accordo con la norma **UNI EN ISO 9001*** di tutte le organizzazioni pubbliche e private che espletano le loro attività nei seguenti ambiti certificativi:



La Certificazione di Sistema è l'atto che un Organismo di terza parte accreditato espleta per attestare che il Sistema Qualità dell'Organizzazione, che lo richiede, è conforme ai requisiti della norma di riferimento.

Intraprendere il percorso certificativo è un gesto ricco di significati: vuol dire infatti porre al centro dei propri interessi l'idea di rendere visibile l'attività svolta, fornire garanzia di affidabilità e avere in alta considerazione la tutela dei propri clienti.

Dall'inizio dell'attività (anno 2004) ad oggi AGIQUALITAS ha emesso più di 200 certificati; essi testimoniano una volontà ampiamente condivisa di conseguire sia i criteri di conformità del servizio sia la capacità di miglioramento del Sistema.



## LA NORMA UNI EN ISO 9001

---

La ISO 9001 è una norma internazionale volontaria (emanata dalla International Standard Organization) che si rivolge a qualsiasi tipologia di organizzazione pubblica o privata, di qualsiasi settore e dimensione.

È lo standard di riferimento internazionalmente riconosciuto per la gestione della Qualità di qualsiasi organizzazione.

Si tratta di un modello di gestione il cui scopo primario è il miglioramento continuo delle proprie prestazioni attraverso la possibilità - per l'Organizzazione certificata - di assicurare ai propri clienti, e più in generale agli stakeholder (portatori di interesse), l'erogazione di servizi di qualità che siano conformi a requisiti predefiniti.

La norma UNI EN ISO 9001 ha vissuto varie edizioni che si sono succedute negli anni dalla prima emis-

sione datata 1987 all'ultima emessa nel settembre 2015.



Ventotto anni di Qualità hanno prodotto sicuramente tanti benefici effetti come: identificazione e definizione della mission, acquisizione del concetto di vision, utilizzo di politiche e strategie, efficace gestione delle risorse umane e strumentali, controllo dell'erogazione del servizio, possibilità di misurazione ed analisi

dei risultati ai fini del miglioramento del servizio, nell'ottica della soddisfazione del cliente/utente.

Attraverso lo strumento della Certificazione, sono diventati di uso comune concetti generali quali l'attenzione al cliente, la soddisfazione dei bisogni, la necessità di una struttura organizzativa definita e funzionale, l'identificazione di approcci e tecniche finalizzati al miglioramento continuo e la rilevanza delle persone, ma anche concetti più specifici quali la necessità di una corretta gestione documentale, l'importanza del controllo sulla taratura degli strumenti e più in generale la prassi di operare attraverso l'utilizzo di specifiche tecniche, nonché la qualifica e la valutazione dei fornitori.

La norma ISO 9001 rappresenta uno strumento strategico in quanto è strutturata per il raggiungimento di importanti obiettivi quali la razionalizzazione dei costi e il miglioramento delle performances aziendali e fornisce un modello organizzativo di base che può essere integrato con i requisiti specifici di altre norme di sistema.

Ad oggi chi desidera essere certificato può già farlo in accordo alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015

“Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti”; tale versione è stata pubblicata il 15 settembre 2015 e - a far data dal 15 settembre 2018 - so-



stituirà definitivamente la precedente edizione del 2008.

Dopo meno di un decennio di validità il normatore internazionale – attraverso il lungo processo di revisione - ha inteso rispondere alle importanti necessità di cambiamento di un mondo in continua evoluzione.

I due punti focali della nuova norma sono rappresentati dall'**HLS** (High Level Structure – Struttura di Alto Livello) e dal **Risk Based Thinking**.

L'**HLS** è, a tutti gli effetti, quel tessuto che la rende un vero e proprio contenitore di tutte le norme di sistema attualmente vigenti.

Il **Risk Based Thinking** è, invece, il tema trasversale e il principio guida della norma e si sostanzia in un

*approccio sistematico al rischio*, inteso come l'incertezza associata al raggiungimento degli obiettivi che un'Organizzazione necessariamente si pone nella propria attività. Se la ISO precedente utilizzava lo strumento dell'azione preventiva e quello dell'azione correttiva per la risoluzione di criticità manifestate nel sistema, la nuova ISO evidenzia l'importanza di assicurare che i rischi

siano riconosciuti, presi in esame e affrontati in ogni fase di attuazione del Sistema Gestione Qualità attraverso un vero e proprio atteggiamento mentale diffuso a tutti i livelli (risk based thinking appunto) che renda trasversale la modalità per la quale ciascuna funzione dell'organizzazione è in grado di prendere decisioni opportune e di intraprendere le azioni conseguenti.

## PERCHÉ CERTIFICARSI: I VANTAGGI

Scegliere la **Certificazione ISO 9001** rappresenta una scelta vincente; si acquisisce una *forma mentis* analitica e uno strumento gestionale preventivo e trasversale a tutti i processi favorente il conseguimento di risultati migliori e deterrente rispetto a quelli negativi indesiderati.

**I vantaggi della Certificazione di Qualità** sono oggettivi e determinanti:



rappresenta l'elemento distintivo e peculiare da proporre come valore aggiunto rispetto a Organizzazioni simili non certificate;



fornisce garanzia di affidabilità nei confronti di terzi (clienti, fornitori, etc.) e miglioramento della posizione di mercato rispetto agli altri competitors;



è riconosciuto come requisito indispensabile per la partecipazione a bandi di gara e per le procedure di accreditamento (soprattutto nel settore socio assistenziale e in quello della formazione professionale);

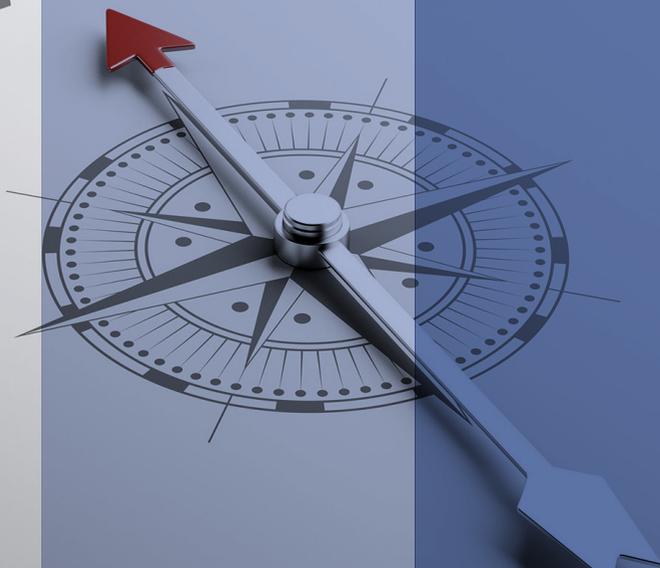


rappresenta l'attività di valutazione indipendente e obiettiva - condotta da personale esperto - prevista da diversi procedimenti di semplificazione amministrativa;



rappresenta uno strumento strategico di razionalizzazione e maggiore conoscenza dei processi aziendali nonché di monitoraggio e misurazione.

# -QUALITY-



## PERCHÉ SCEGLIERE AGIQUALITAS

---

L'originario alveo in cui si è sviluppato il concetto di Qualità è quello industriale degli anni cinquanta e da lì in poi il mondo della certificazione si è connotato di un carattere di standardizzazione che ha posto sullo stesso piano realtà diverse e con esigenze e peculiarità molto dissimili le une dalle altre. E' stato in considerazione di questa inopinata equiparazione che **AGIDAE ha voluto dar vita ad AGIQUALITAS**: *per prendersi cura e tenere in alta considerazione le esigenze di realtà così importanti quali la Formazione e il mondo Socio Assistenziale che pongono al centro*

della propria attività la persona “formandola” e “accudendola”. Non è infatti un caso che AGIQUALITAS abbia ottenuto l'accreditamento presso Accredia per i settori dell'Istruzione e della Sanità e per gli altri due settori – di supporto e funzionali ai primi – dei Servizi e della Ricettività in genere. Tale scelta ha posto Agiqualitas in una posizione privilegiata e l'ha resa un punto di riferimento per tutte quelle realtà (di ispirazione cattolica e non) per le quali i tecnicismi di stampo industriale risultano essere eccessivamente limitanti.

# L'ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE: I SISTEMI DI GESTIONE

AGIQUALITAS sotto accreditamento ACCREDIA emette certificati di conformità nei seguenti ambiti:



## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Scuole Statali e non Statali di ogni ordine e grado (in sistema di holding/rete o singole)
- Centri di Formazione Professionale e Manageriale
- Università e scuole di lingue



## SANITA'

- Residenze sanitarie, Centri di assistenza per anziani autosufficienti e non
- Centri di accoglienza per minori disagiati, Centri diurni, Case di cura, Nidi e micronidi;
- Servizi di ambulanza; Laboratori diagnostici e di riabilitazione
- Servizi di gestione della banca del sangue



## SERVIZI ALLE IMPRESE

- Servizi di pulizie civili e industriali;
- Servizi di preparazione e veicolazione di pasti;
- Servizi di ricerca e servizi di realizzazione di trial clinici
- Servizi di consulenza assicurativa



## RICETTIVITA'

- Case per ferie
- Case di accoglienza per pellegrini
- Gruppi di Alberghi
- Servizi di distribuzione automatica di generi alimentari

# LA CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO

Fuori accreditamento ACCREDIA AGIQUALITAS ha realizzato la prima Certificazione di Servizio e altre si profilano all'orizzonte.

Lo scopo della attività di certificazione di Servizio è quello di fornire, con un adeguato livello di confidenza, una assicurazione indipendente che il servizio - fornito dall'organizzazione richiedente - sia conforme ai requisiti contenuti in specifici documenti normativi e tecnici.

AGIQUALITAS nell'erogare la Certificazione di Servizio assicura:

- che il servizio sia accessibile a tutte le organizzazioni che ne fanno domanda anche qualora

tale servizio sia funzionale o di supporto all'attività erogata;

- che l'accesso alla certificazione non venga condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione o dall'appartenenza a particolari associazioni o gruppi.

Gli ambiti nei quali – attualmente – AGIQUALITAS ha espletato la certificazione di servizio sono quelli:

- della progettazione di servizi di pulizia civile e industriale e servizi di lavanderia intesa come igienizzazione del prodotto lavato;
- della disinfestazione e della derattizzazione.

# LA FORMAZIONE

AGIQUALITAS si impegna a diffondere la Cultura della Qualità collaborando con Fondazione Agidae Labor (Ente di Formazione di AGIDAE) nell'erogazione di Corsi di Formazione sul tema Qualità, per i quali fornisce attività di progettazione e docenza. I corsi erogati sono:

<b>Corso base ISO 9001</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si tratta di un corso che – attraverso una metodologia didattica interattiva – mira a fornire una conoscenza sui requisiti della norma.</li></ul>
<b>Corso per Auditor</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si tratta del corso preparatorio per l'attività di auditing, basato sui requisiti della norma 19011.</li></ul>
<b>Corso modello AGI TQM</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• applicazione del modello semplificato agli Istituti scolastici certificati e non</li><li>• applicazione del modello completo sulla base della ISO 9004 e del modello EFQM</li></ul>

# IL MODELLO AGI TQM

Nel 2006 AGIQUALITAS, sulla base di una competenza consolidata nel tempo, ha messo a punto l'AGI TQM: un modello di autovalutazione e valutazione delle performances della gestione dell'Organizzazione.

Si tratta di un importante strumento che fornisce la misura della capacità dell'Organizzazione di creare valore attraverso la filosofia del miglioramento continuo.

Tale modello è basato su approcci consolidati e diffusi quale la Guida ISO 9004 e altri modelli rivisti ed adattati alle esigenze di ogni tipo di Organizzazione (certificata e non) quali quelli utilizzati dal Total Quality Management.

L'utilizzo delle tecniche della autovalutazione e della valutazione di una terza parte indipendente, è finalizzato all'individuazione dei propri punti di debolezza, all'analisi delle cause e all'avvio di soluzioni efficaci.

Al fine di trasferire le abilità e le competenze necessarie per l'applicazione del modello AGIQUALITAS

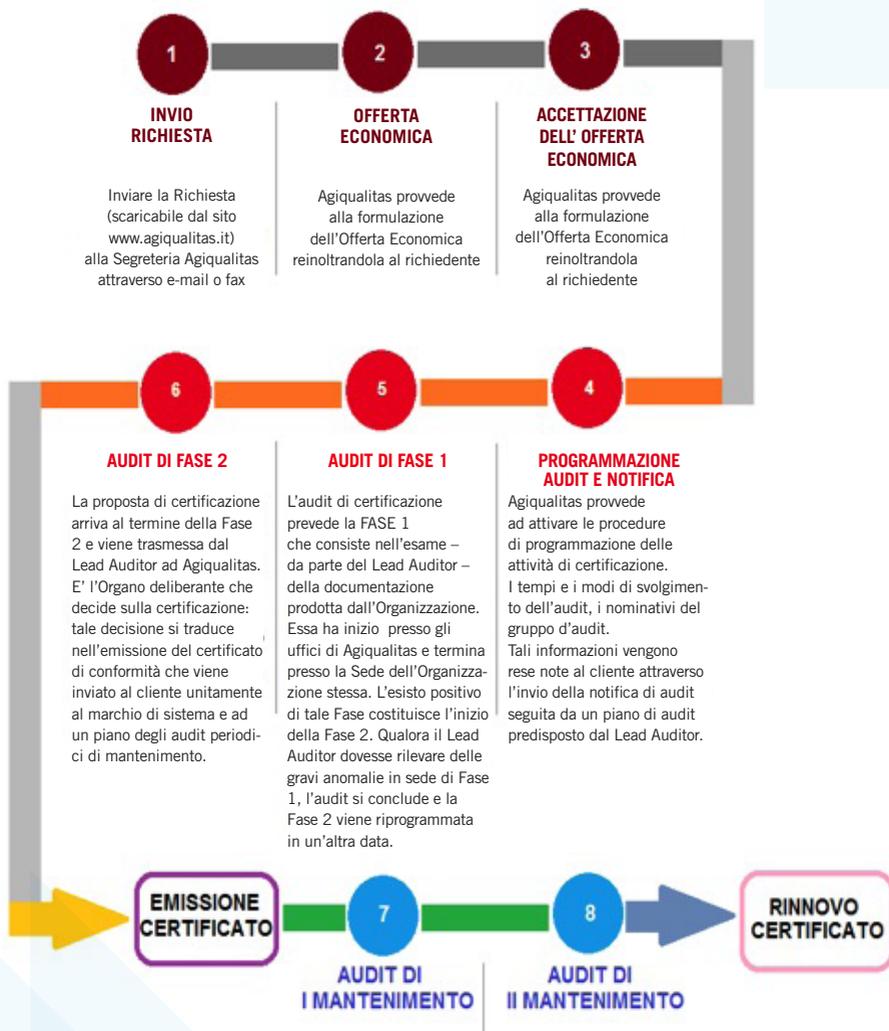
fornisce corsi di formazione laboratoriale specifici per i due gradi di articolazione del modello:

- Corso Completo sul Modello AGI TQM – mutuato dalla norma ISO 9004 e dal modello EFQM il modello aggiunge punteggi pesati per la valutazione di approcci (modalità di gestione delle attività) e di risultati (variazione di andamenti degli indicatori per effetto degli approcci adottati). Questo corso è generalmente indicato per tutte quelle Organizzazioni già in possesso di certificazione ISO 9001.
- Corso semplificato sul Modello AGI TQM – messo a punto per Istituti scolastici certificati e non certificati e tarato sulle recenti indicazioni del MIUR (SISTEMA NAZIONALE DI VALUTAZIONE).

AGIQUALITAS si rende inoltre disponibile – per chiunque lo desiderasse – a fornire informazioni di dettaglio e delucidazioni sulle modalità di utilizzo del modello contestualizzandolo nella realtà specifica di chi volesse applicarlo.



# IL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE: COME FARE



# LA NOSTRA STRUTTURA

LA STRUTTURA DI AGIQUALITAS È  
COMPOSTA DA:

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

### **PRESIDENTE:**

P. Francesco CICCIMARRA

### **CONSIGLIERI:**

Suor Emanuela BRAMBILLA

Suor Teresita MOIRAGHI

## DIREZIONE

Giorgio CAPOCCIA

## COMITATO PER LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITA'

E' formato dai rappresentanti di: Confapi,  
Agidae, Fidae, Isfol, Cisl Scuola, Fisecat  
Cisl, Aris, Lega Consumatori e Agesc.

## AMMINISTRAZIONE

Suor Emanuela BRAMBILLA

## SEGRETERIA TECNICA

Patrizia NIGRELLI

Andrea NATALINI

## AUDITORS E LEAD AUDITORS QUALIFICATI

Giorgio CAPOCCIA

Luca TITTARELLI

Donatella BOLOGNI

Sabrina ROTOLO

Marina COPPOLA

Andrea SORRENTINO

Andrea NATALINI



Via Vincenzo Bellini, 10  
00198 ROMA

tel. 06 85457301

fax. 06 85457311

[segreteria@agiqualitas.it](mailto:segreteria@agiqualitas.it)

[direzione@agiqualitas.it](mailto:direzione@agiqualitas.it)

[www.agiqualitas.it](http://www.agiqualitas.it)

Orari: Lunedì – Venerdì  
9.00/13.00-13.30/17.30  
Visita il nostro sito web