



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

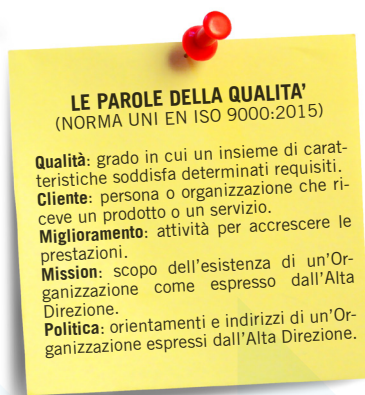
La ISO 9001 è una norma internazionale volontaria (emanata dalla International Standard Organization) che si rivolge a qualsiasi tipologia di organizzazione pubblica o privata, di qualsiasi settore e dimensione.

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 - sostituirà definitivamente la precedente edizione del 2008.



tuirà 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 gui-

da 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'impor-

tanza 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);

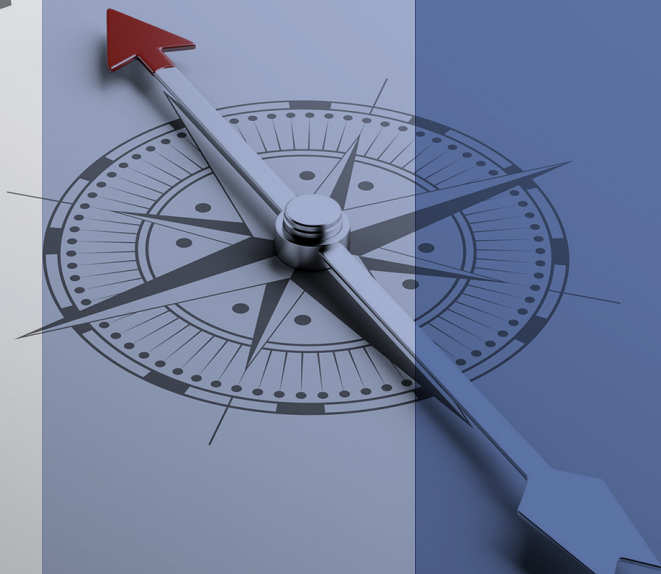


rappresenta l'attività di valutazione indipendente e obiettiva - condotta da personale esperto - prevista da diversi procedimenti di semplificazione amministrativa;



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 DELLE COMPETENZE

La CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE rappresenta la nuova grande sfida di Agiqualitas. Si tratta di una **nuova linea di intervento mutuata dallo standard internazionale UNI CEI EN ISO/IEC 17024** “*Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone*” e prevede la possibilità per un Organismo di Terza parte di certificare delle professionalità.

La *ratio*, nonché il valore aggiunto di questa norma volontaria, scaturisce dall’esigenza di rispondere ai nuovi scenari e prospettive per il futuro con cui - non solo le opere del mondo Agidae – ma tutte le Organizzazioni sono chiamate a confrontarsi.



I continui cambiamenti sia all’interno (*fattori interni*) che all’esterno (*fattori esterni*) di un’organizzazione hanno focalizzato l’attenzione sulla crescente importanza del **capitale umano**.

Le organizzazioni che sanno valutare la necessità di adattarsi ai cambiamenti comprendono altresì l’importanza di affiancare la **politica di selezione delle risorse umane** con la certificazione della competenza che, per sua natura, fornisce **assicurazione scritta che la competenza di una persona è conforme a requisiti specificati** in un disciplinare proprietario o in una norma nazionale.

Agiqualitas ha iniziato a percorrere questa nuova via del riconoscimento della conformità certificando la figura del **Coordinatore Didattico della Scuola Paritaria** e predisponendo anche il processo di certificazione delle **Segreterie Didattiche**.

Nel caso specifico della Scuola, si tratta di accertare, se le figure certificabili rispondano ai re-

quisiti di un disciplinare che tiene conto del concetto di **competenza**

ne valutata da Agiqualitas attraverso l'attribuzione di un punteggio.



come sommatoria di **attitudine, conoscenza e abilità**.

Tale eguaglianza si basa sullo schema teorico della Piramide della Competenza Professionale (vedi figura).

Chiunque sia interessato a veder riconosciuta la propria professionalità (quale Coordinatore Didattico della Scuola Paritaria o Segreteria Didattica) e ritenga di possedere i requisiti specificati nel *Disciplinare* può – secondo le regole stabilite nel *Regolamento Tecnico* – inoltrare formale *Domanda* ad Agiqualitas al fine di poter essere inserito in un **Registro Nazionale**.

Tale domanda, unitamente alla documentazione prodotta, vie-

Il candidato è dunque chiamato a sostenere una prova di esame il cui superamento garantisce l'iscrizione al Registro Nazionale, da mantenersi annualmente attraverso il versamento di una quota.

I corsi di formazione specifici – la cui partecipazione è ritenuta elemento fondamentale per il riconoscimento della competenza – possono essere altresì certificati da Agiqualitas su richiesta degli Enti di Formazione.



Il successo di tale iniziativa ha motivato Agiqualitas a progettare la *Certificazione delle Competenze* di altre figure specifiche del mondo della scuola, non escludendo l'estensione di tale approccio a tutte le figure professionali coinvolte nei processi gestionali.

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

L'attività formativa di Agiqualitas, che ha lo scopo specifico di veicolare e diffondere il più possibile la Cultura della Qualità, si articola in un'attività interna - volta a formare gli auditors - ed una esterna orientata a tutti coloro che intendono iniziare il percorso della Certificazione di Qualità o che - una volta intrapreso - intendano acquisire nuovi strumenti di miglioramento.

I momenti formativi sono diversi durante tutto l'anno e possono essere erogati sia in house sia presso la Sede istituzionale.

Da più di un decennio gli appuntamenti più importanti - per chi desidera formarsi – sono l'estate con il Campus Estivo di Formazione, promosso da AGIDAE, e l'inverno (fine dicembre) con l'approfondimento dei temi sviluppati durante l'estate.

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 SISTEMA GLOBALE: UN NUOVO MODELLO DI GESTIONE

La varietà e la molteplicità delle norme di sistema volontarie – sempre più assimilabili allo schema della norma ISO 9004 – che si intersecano e si connettono con le norme cogenti porta in superficie



una grande difficoltà di applicazione sostanziale senza un approccio sistemico.

*L'idea Agigualitas è quella di gestire tutte le azioni di Pianificazione Strategica e di Governo di un'Organizzazione con un **unico sistema di gestione** che basandosi sulle Politiche e Strategie - derivanti da Missione e Visione - risponde a tutte le esigenze normative*

cogenti e volontarie e garantisca la possibilità di misurare tutte le proprie performances ed di assicurare l'evidenza della propria efficacia.

A partire dal concetto obsoleto e fondamentalmente errato di una gestione a “compartimenti stagni” **Agigualitas ha formulato una nuova proposta**, focalizzando la propria azione verso un nuovo orizzonte gestionale: **la trasversalità normativa**.

Attraverso una sapiente rielaborazione dell'AgiTQM - con le norme e le leggi che partono da una gestione sistemica - si è arrivati ad una **nuova teoria manageriale-organizzativa: il “Sistema Globale”**.

Cos'è il “Sistema Globale”

Il futuro competitivo, normativo e legislativo pone l'obiettivo di disegnare la struttura di un intervento più ampio, comprendente una visione globale e sistemica tendente a costruire le competenze per la gestione delle organizzazioni in qualsiasi settore esse operino.

In particolare la necessità formativa che *Agiqualitas* raccoglie e rilancia punta ad acquisire le competenze teoriche e pratiche per analizzare i singoli processi dei propri Sistemi di Gestione alla luce di quanto previsto dalle più significative norme di sistema (cogenti e volontarie).

Il modello “Sistema Globale” di *Agiqualitas* spinge le Organizzazioni ad individuare le aree di intervento (Qualità, Ambiente, Sicurezza, Etica, Anticorruzione, Privacy, etc.) e a disegnare i processi di gestione delle attività applicando l’approccio scientifico delle Tecniche della Qualità (analisi dei processi, analisi causa-effetto, SWOT Analysis, Analisi del Rischio, etc.).



La nuova frontiera della formazione di *Agiqualitas* risiede proprio in questo passaggio: da un si-

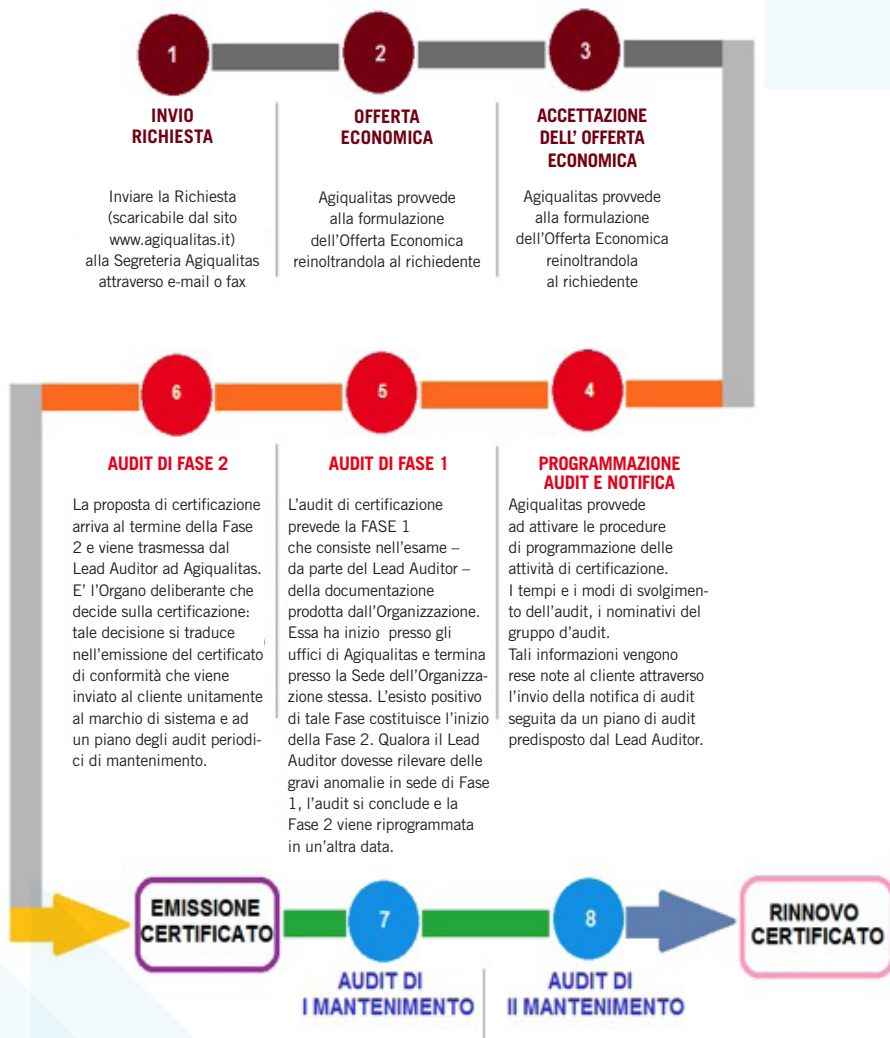
stema di gestione a due dimensioni (2d) ad un sistema di gestione a tre dimensioni (3d) che comprenda:



- »»» NORME DI SISTEMA,
- »»» PROCESSI,
- »»» SCIENZA (TECNICHE).

L’offerta formativa specifica di *Agiqualitas* sul Sistema Globale ruota intorno a queste tre componenti con lo specifico obiettivo di costruire e progettare **un Sistema Globale su misura per ogni organizzazione, secondo le esigenze e le necessità gestionali.**

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, Inapp, Cisl Scuola,
Fisascat Cisl, Aris, Lega Consumatori
e Agesc.

AMMINISTRAZIONE

Suor Emanuela BRAMBILLA

SEGRETERIA TECNICA

Patrizia NIGRELLI

Andrea SORRENTINO

RESPONSABILE CERTIFICAZIONE

Andrea NATALINI

**AUDITORS E LEAD AUDITORS
QUALIFICATI**

Giorgio CAPOCCIA

Luca TITTARELLI

Sabrina ROTOLO

Marina COPPOLA

Andrea SORRENTINO

Andrea NATALINI



Via Vincenzo Bellini, 10
00198 ROMA

tel. 06 85457301
fax. 06 85457311
segreteria@agiqualitas.it
direzione@agiqualitas.it
www.agiqualitas.it

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