



**QUALITÀ
PER COMPETERE**



PERCHÉ AGIQUALITAS?

Agli inizi degli anni 2000 l'ambito della Certificazione di Qualità si stava velocemente ampliando con connotazioni fortemente utilitaristiche ed economiche.

I maggiori Organismi di Certificazione operavano secondo modalità standardizzate e prevalentemente orientate al mondo industriale anche in quegli ambiti, quali l'*istruzione* e l'*accoglienza*, nei quali la dimensione "umana" risultava imprescindibile.

Le Istituzioni del mondo Agidae temevano che *certificarsi* avrebbe significato aprirsi ad Organismi che non erano certamente nati sulla base delle specificità e delle caratteristiche proprie del mondo dell'Istruzione e di quello Socio - Assistenziale.

Come affrontare i costi eccessivi, i pregiudizi e i timori di una valutazione esterna che appariva un vero e proprio business ma soprattutto come spiegare le necessità e le criticità del Sistema Scolastico ad Ispettori abituati a effettuare controlli e verifiche in ambito strettamente industriale?

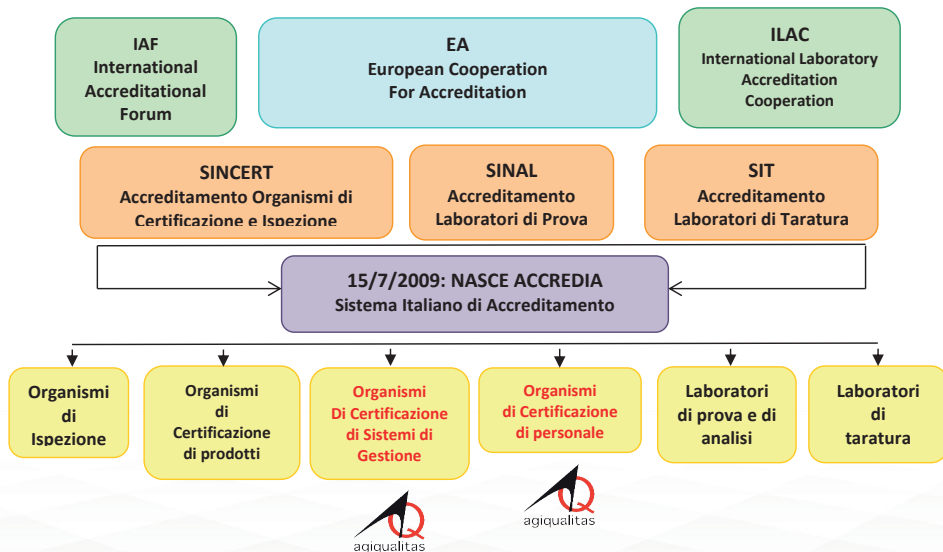
Spinta da uno spirito rivoluzionario ma anche dalla volontà di fornire un ulteriore servizio agli associati, **Agidae** ha perseguito l'idea di **far nascere un Organismo di certificazione**, assolutamente estraneo alle logiche di mercato, a favore di tutte le Istituzioni che, per *mission* e *carisma*, ponevano al centro del loro interesse "*la persona*" anche alla luce del fatto che la Certificazione di Qualità stava diventando *conditio sine qua non* per accreditamenti regionali e riferimenti normativi cogenti.

La consapevolezza che i tempi stavano correndo velocemente e che cambiamenti sociali e strutturali richiedevano un adeguamento sempre più dinamico sono stati i fattori determinanti per la costituzione di un Organismo in grado di smuovere le coscienze al fine di promuovere e favorire un'**idea di Qualità** che fosse strumento operativo a servizio delle Organizzazioni e le inducesse ad utilizzare gli strumenti per progredire e migliorare consentendogli di creare valore.

Dopo un intenso periodo di studio e di fermento **il 22 luglio 2003 è nata Agiqualitas** con l'intento specifico di *Offrire un servizio finalizzato allo sviluppo e alla diffusione della Cultura della Qualità in tutte quelle Organizzazioni che vedono nella Certificazione la possibilità di operare in modo più efficace ed efficiente.*

LO SCENARIO DI RIFERIMENTO

Agigualitas, in quanto Organismo di Terza Parte, è **componente attiva del Sistema per la Qualità** che si articola come indicato nella figura che segue:



Agigualitas è uno dei 365 Organismi di Parte Terza accreditati presso ACCREDIA e si è accreditato per ambiti ritenuti tra i 20 settori merceologici più importanti e strategici per il Sistema produttivo italiano e precisamente: 35 (servizi), 38 (sanità), 37 (formazione) e 30 (strutture ricettive). Nell'ambito, poi, dei citati settori Agigualitas si posiziona tra i primi venti Organismi come mostrato dalla figura che segue:





L'ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE

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 circa 290 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 predeterminati.

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

emissione datata 1987 all'ultima emessa nel settembre 2015.

LE PAROLE DELLA QUALITÀ' (NORMA UNI EN ISO 9000:2015)

Qualità: grado in cui un insieme di caratteristiche soddisfa determinati requisiti.

Cliente: persona o organizzazione che riceve un prodotto o un servizio.

Miglioramento: attività per accrescere le prestazioni.

Mission: scopo dell'esistenza di un'Organizzazione come espresso dall'Alta Direzione.

Politica: orientamenti e indirizzi di un'Organizzazione espressi dall'Alta Direzione.

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 set-

LE NORME DELLA SERIE 9000

UNI EN ISO 9001:
Sistemi di Gestione
Qualità - Requisiti

UNI EN ISO 9000:
Sistemi di Gestione
Qualità - Fondamenti e Vocabolario

UNI EN ISO 9004:
Gestire un'organizzazione
per il successo durevole

tembre 2015 sostituendo 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.

LA NORMA UNI EN ISO 9001 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.

I SETTORI DI CERTIFICAZIONE

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

37: Formazione



- Scuole Statali e non Statali di ogni ordine e grado (in sistema di holding/rete o singole)
- Centri di formazione professionale e Manageriali
- Università
- Scuole di lingue

35: Servizi alle imprese



- Servizi di pulizie civili e industriali
- Servizi di ricerca e di realizzazione di trial clinici
- Servizi di consulenza assicurativa
- Servizi di supporto e assistenza tecnica per la Pubblica Amministrazione.

38: Sanità



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

30: Ricettività



- Case per ferie e di accoglienza
- Servizi di ristorazione collettiva
- Servizi di ospitalità alberghiera

LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

La CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE rappresenta la nuova grande sfida di Agigualitas. 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'e-

sterno (*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.

Agigualitas 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**.

Questo tipo di certificazione viene rilasciata fuori accreditamento Accredia per specifiche figure professionali sulla base di un Disciplinare proprietario.

Nel caso specifico della Scuola, si tratta di accertare, se le figure certificabili rispondano ai requisiti di un *disciplinare* che tiene conto



del concetto di **competenza 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, viene valutata da Agiqualitas attraverso l'attribuzione di un punteggio.

Solo dopo tale verifica viene emesso il Certificato attestante la competenza e il nominativo del candidato iscritto nel Registro Nazionale. Il mantenimento della competenza avviene attraverso la continuità della funzione ed il pagamento della quota annuale.

I corsi di formazione specifici – la cui partecipazione è ritenuta elemento fondamentale per il ri-



conoscimento 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 DIFFUSIONE DELLA CULTURA QUALITA'

La diffusione della Cultura della Qualità rappresenta per Agiqualitas il cardine della propria politica.

Essa viene veicolata attraverso una proposta formativa articolata in un'attività interna, volta alla formazione degli Auditors, e ad una esterna orientata a tutti coloro che intendono percorrere la via della Certificazione di Qualità o anche solo acquisire nuovi strumenti di miglioramento.

I momenti di formazione sono distribuiti durante tutto l'anno e possono essere erogati sia in house sia presso la Sede Agiqualitas.

I principali corsi sono:

- o Principi e tecniche della norma UNI EN ISO 9001
- o Auditor e Lead Auditor (norma 19011)
- o Risk Management e Miglioramento delle Performances aziendali (norma 9004)
- o Il Sistema Globale

L'INNOVAZIONE: 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, AGI-QUALITAS fornisce corsi di formazione laboratoriale specifici per i due gradi di articolazione del modello:

- Corso Completo AGI TQM, mutuato dalla norma ISO 9004 e dai principi del Total Quality Management, il modello aggiunge punteggi pesati per la valutazione di approcci (mo-

dalità 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 Agiqualitas 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 Mission e Vision - risponda 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



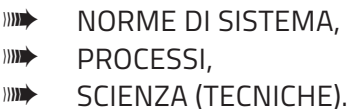
norme e le leggi che partono da una gestione sistemica - si è arrivati ad una **nuova teoria manageriale-organizzativa: il "Sistema Globale"**.

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 *Agigualitas* 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 Agigualitas spinge le Organizzazioni ad individuare le aree di intervento (Qualità, Ambiente,



17

IL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE: COME FARE



INVIO RICHIESTA

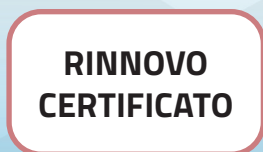
Inviare la Richiesta (scaricabile dal sito www.agiqualitas.it) alla Segreteria Agiqualitas attraverso e-mail o fax.

OFFERTA ECONOMICA

Agiqualitas provvede alla formulazione dell'Offerta Economica re inoltrandola al richiedente.

ACCETTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA

Il consenso formale a tale Offerta darà inizio all'iter certificativo.



AUDIT DI 2° MANTENIMENTO

AUDIT DI 1° MANTENIMENTO

The flowchart illustrates the certification process. It begins with an orange arrow pointing right, containing three red circles with the numbers 4, 5, and 6. Below each circle is a text box. The arrow ends at a large grey arrow pointing down, which then turns left into a yellow arrow pointing to a red-bordered box labeled 'EMISSIONE CERTIFICATO'.

4

PROGRAMMAZIONE AUDIT E NOTIFICA

Agigualitas provvede ad attivare le procedure di programmazione delle attività di certificazione. I tempi e i modi di svolgimento dell'audit, i nominativi del gruppo d'audit.

Tali informazioni vengono rese note al cliente attraverso l'invio della notifica di audit seguita da un piano di audit predisposto dal Lead Auditor.

5

AUDIT DI FASE 1

L'audit di certificazione prevede la FASE 1 che consiste nell'esame – da parte del Lead Auditor – della documentazione prodotta dall'Organizzazione. Essa ha inizio presso gli uffici di Agigualitas e termina presso la Sede dell'Organizzazione stessa. L'esito positivo di tale Fase costituisce l'inizio della Fase 2. Qualora il Lead Auditor dovesse rilevare delle gravi anomalie in sede di Fase 1, l'audit si conclude e la Fase 2 viene riprogrammata in un'altra data.

6

AUDIT DI FASE 2

La proposta di certificazione arriva al termine della Fase 2 e viene trasmessa dal Lead Auditor ad Agigualitas. E' l'Organo deliberante che decide sulla certificazione: tale decisione si traduce nell'emissione del certificato di conformità che viene inviato al cliente unitamente al marchio di sistema e ad un piano degli audit periodici di mantenimento.

**EMISSIONE
CERTIFICATO**

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: Agidae,
Inapp, Cisl Scuola, Fisascat Cisl, Aris,
Assoconfam, MIUR, Tavolo di studio
sulla Scuola Cattolica 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