

## Allegato 4

### ALLEGATO TECNICO PER L'ACCREDITAMENTO DEGLI ORGANISMI DI FORMAZIONE CERTIFICATI

Il presente Allegato tecnico, rivolto a tutti gli Enti di formazione già certificati secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001 (edizione 1994 o 2000) intende fornire un ausilio per la corretta interpretazione (secondo ISO 9001:2000) dei requisiti inseriti nell'allegato tecnico n° 3, con l'obiettivo di operare la massima integrazione possibile degli stessi nel Sistema Qualità aziendale di cui l'Ente si è dotato.

Per ogni requisito viene di seguito richiamato il solo titolo come definito in allegato 3, riportando all'interno della interpretazione fornita i riferimenti ai capitoli della norma ISO 9001:2000 (in parentesi come riferimento sintetico ed esplicitamente in calce al paragrafo).

#### 1.REQUISITI GENERALI

##### 1.1 Requisiti generali di ammissibilità dell'Organismo

###### 1.1.1 Conformità dell'organismo

L'Ente potrebbe fare riferimento, o riportare/sintetizzare nel Manuale Qualità (nella sezione relativa all'ambito di applicazione del SGQ) e nella Politica della Qualità la parte dello statuto relativa alla formazione professionale, nonché specificare le finalità principali dell'Ente (*rif. 4.2.2 e 5.3*). Si raccomanda inoltre inserire tutti i documenti di autodichiarazione richiesti nell'elenco dei documenti gestiti in forma controllata (*rif. 4.2.3*).

Riferimenti ISO 9001:2000

*4.2.2 Manuale della Qualità*

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

*5.3 Politica della qualità*

###### 1.2 Affidabilità economica, finanziaria e patrimoniale dell'organismo

Si raccomanda di includere nel sistema di monitoraggio dei processi tutti gli indici di bilancio specificati nell'Allegato 3-punto 1.1.2 e predisporre opportuni indicatori di efficienza e di economicità della gestione, definendone responsabilità, modalità di calcolo e relativa periodicità (*rif. 8.2.3, 8.4*). I valori obiettivo riferiti a tali indicatori dovrebbero essere richiamati tra gli obiettivi annuali dell'Ente. Si raccomanda di richiamare i riferimenti di legge (vedi: bilancio CEE, art. 7 L.R. 19/79) nell'elenco dei requisiti cogenti per l'ente e di inserire tutti i documenti di autodichiarazione richiesti nell'elenco dei documenti gestiti in forma controllata (*rif. 4.2.3*).

Riferimenti ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

*8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi*

*8.4 Analisi dei dati*

### **1.3 Affidabilità del legale rappresentante:**

I documenti di autodichiarazione richiesti devono essere inclusi nel sistema di gestione controllata della documentazione predisposto dall'ente (rif. 4.2.3)

Riferimenti ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

## **1.2 Requisiti generali comuni a tutti gli ambiti**

### **1.2.1 Capacità logistiche:**

La documentazione del Sistema Qualità deve riportare tra i requisiti cogenti di prodotto (rif. 7.2.1c, 7.3.2b) il D.P.R. 626/94 e suoi successivi aggiornamenti..

Devono inoltre essere identificate chiaramente le responsabilità attraverso cui sia possibile garantire:

- il sistematico mantenimento della idoneità dei locali e delle attrezzature destinate alla erogazione del servizio (rif. 6.3), nonché delle attrezzature in essi contenute
- l'aggiornamento della documentazione collegata al rispetto dei requisiti cogenti dichiarati, a fronte di novità legislative o normative o varianti apportate alle strutture (rif. 4.2.3).

Tutti i documenti:

- necessari a dare evidenza del rispetto dei requisiti di legge
- di autodichiarazione richiesti dal requisito specifico

devono essere inclusi nel sistema di gestione controllata della documentazione predisposto dall'ente (rif. 4.2.3)

Riferimenti ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

*6.3 Infrastrutture*

*7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto*

*7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo*

### **1.2.2 Capacità gestionali e competenze professionali**

L'Ente di formazione deve chiaramente identificare (nel proprio MQ e/o documenti attinenti l'Organizzazione):

- I propri processi (principali e di supporto)
- Le funzioni assegnate alla loro gestione (attraverso Organigramma aziendale, matrice di responsabilità, eventualmente inseriti o allegati al MQ)
- responsabilità e modalità operative delle figure coinvolte nei processi indicati al punto 1.2.2 dell'Allegato 3 come evidenziato nella nota successiva

A seguire una possibile correlazione tra i processi definiti in allegato 3 ed i punti della norma di riferimento.

#### **Processi di governo**

- Analisi generale di contesto (rif. 5.2, 7.2)
- Pianificazione strategica, sviluppo organizzativo e politiche della qualità (rif. 5.3, 5.5.3, 5.4, 5.6, 7)

- Gestione delle risorse materiali (*rif. 6.3, 6.4*)
- Gestione risorse economiche (*rif. 8.2.3, 8.4*)
- Gestione delle risorse informative (*rif. 4.2, 6.3, 5.5.3*)
- Gestione delle risorse esterne (clienti e fornitori) (*rif. 7.2, 7.4*)
- Gestione delle risorse umane (*rif.6.2*)

#### **Processi di erogazione del servizio**

- Analisi contestuale dei bisogni (*rif.7.2*)
- Progettazione del servizio (*rif.7.3*)
- Programmazione ed erogazione del servizio (*rif. 7.1, 7.5*)
- Valutazione e monitoraggio del servizio (*rif. 7.5, 8.2.1, 8.2.3 8.2.4, 8.4*)

L'ente deve documentare i requisiti di competenza del personale che occupa i ruoli strategici ed operativi, stabilendone il livello di competenze minime (rif. 6.1; 6.2.2)

A tale fine devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (4.2.4):

- il curriculum professionale
- la rispondenza delle persone ai relativi profili di competenza
- i ruoli/funzioni ricoperte, i periodi e gli inquadramenti contrattuali
- le sedi operative di pertinenza.

Le modalità e responsabilità per la gestione ed il controllo di tali requisiti devono essere opportunamente definite (nel Manuale Qualità o in altra documentazione operativa).

NOTA 1: L'Ente certificato ISO 9001:2000 che ha già definito una Mappatura dei processi principali e di supporto nell'ambito del proprio SQ **diversi** da quelli definiti nella al punto 1.2.2 dell'Allegato 3, **deve predisporre una matrice di correlazione tra i propri processi e quelli richiesti dal modello di accreditamento, senza dover modificare la propria impostazione del Sistema.**

#### Riferimenti ISO 9001:2000

*4.2 Requisiti relativi alla documentazione*

*5.2 Attenzione focalizzata al cliente*

*5.3 Politica per la qualità*

*5.4 Pianificazione*

*5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione*

*5.5.3 Comunicazione interna*

*5.6 Riesame da parte della direzione*

*6.2 Risorse umane*

*6.3 Infrastrutture*

*7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto*

*7.2 Processi relativi al cliente*

*7.3 Progettazione e sviluppo*

*7.4 Approvvigionamento*

*7.5 Produzione ed erogazione di servizi*

*8.2.1 Soddisfazione del cliente*

*8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi*

*8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti*

*8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi*

## 8.4 Analisi dei dati

### 1.2.2.1. Requisiti minimi comuni a tutti gli ambiti generali

#### **A. Pianificazione strategica, sviluppo organizzativo e politiche di qualità** (Rif. A1, A2, A3 Allegato 3)

A1. L'Ente deve chiaramente definire le figure responsabili di ogni processo attraverso ad esempio una matrice di responsabilità per processi (*rif. 4.1, 5.5.2*), inserita o allegata al MQ.

A2. Per tutte le risorse professionali in oggetto devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (*rif. 6.2.2e*):

- il curriculum professionale
- la rispondenza alle specifiche conoscenze/esperienze richieste.

A3. I documenti richiesti al punto A3 del requisito 1.2.2.1 dell'allegato 3 fanno riferimento (in buona misura) a registrazioni della qualità obbligatorie per la norma UNI EN ISO 9001:2000:

- politica e obiettivi misurabili (*rif.5.3, 5.4.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4*)
- individuazione formale del Responsabile Gestione Qualità (*rif.5.5.2*)
- analisi dei risultati raggiunti nell'ultimo anno, almeno in occasione del Riesame della Direzione (*rif.5.6*)

In merito ai documenti riferiti agli impegni assunti verso i destinatari ed alle garanzie loro fornite (*rif.7.2.3*) si raccomanda di gestire in forma controllata (4.2.3) i documenti che ne esplicitano le modalità (quali Catalogo corsi, offerta formativa, patto formativo).

La sistematica diffusione dei documenti relativi alla politica qualità (*rif.5.3 d*) ed agli impegni assunti verso i destinatari deve essere documentata, richiamandola nella procedura di controllo e di gestione dei documenti per la qualità (*rif. 4.2.3*) e nel MQ.

#### Riferimenti ISO 9001:2000

*4.1 requisiti generali*

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

*5.3 Politica per la qualità*

*5.5.2 Rappresentante della direzione*

*5.6 Riesame da parte della direzione*

*6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento*

*7.2.3 Comunicazione con il cliente*

*8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi*

*8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti*

*8.4 Analisi dei dati*

#### **B) Gestione delle risorse economiche**

Rif. B1, B2, B3, B4 Allegato 3

**B1.** L'Ente deve chiaramente definire le figure responsabili di ogni processo attraverso ad esempio una matrice di responsabilità per processi (*rif. 5.5.1*), inserita o allegata al MQ.

**B2.** Per tutte le risorse professionali in oggetto devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (*rif. 6.2.2e*):

- il curriculum professionale
- la rispondenza alle specifiche conoscenze/esperienze richieste.

**B3. B4.** L'organizzazione deve assicurare il monitoraggio delle proprie attività attraverso l'utilizzo di strumenti di controllo a livello di gestione dei costi/ricavi e della contabilità generale (*rif. 8.2.3*).

In tale contesto in termini operativi l'Ente deve dimostrare di:

- Disporre di documenti che descrivano le modalità e responsabilità relative alla pianificazione economica con verifica degli scostamenti rispetto al budget di previsione
- Analizzare i dati raccolti ai fini di valutazione della efficacia gestionale complessiva dell'Ente (*rif.8.4*)
- Correlare i dati elaborati ai rispettivi indicatori di efficienza definiti dal sistema di accreditamento

Riferimenti ISO 9001:2000

*5.5.1 Responsabilità e autorità*

*6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento*

*8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi*

*8.4 Analisi dei dati*

## **C) Gestione delle risorse informative**

Rif. C1, C2, Allegato 3

**C1.** Per tutte le risorse professionali in oggetto devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (*rif. 6.2.2e*):

- il curriculum professionale
- la rispondenza alle specifiche conoscenze/esperienze richieste

**C2.** In sede di definizione dell'Organigramma nominativo aziendale va inserita anche la funzione prevista come referente della gestione del sistema informativo (*rif.5.5.1*).

Nell'ambito della procedura che regola la gestione ed il controllo dei documenti e dei dati e registrazioni della qualità (*rif. 4.2.4*) è opportuno specificare anche le modalità di organizzazione delle informazioni relative ad ogni singola attività corsuale, nonché gestire in forma controllata tutti i documenti correlati alle attività in oggetto (*rif 4.2.3*).

Riferimenti ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

*4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni*

*5.5.1 Responsabilità ed autorità*

*6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento*

## **D) Gestione delle risorse esterne (clienti e fornitori)**

Rif. D1, D2, D3, Allegato 3

**D1.** Per tutte le risorse professionali in oggetto devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (*rif. 6.2.2e*):

- il curriculum professionale
- la rispondenza alle specifiche conoscenze/esperienze richieste

**D2.** Le banche dati relative ai clienti/destinatari devono essere inclusi nel sistema di gestione controllata della documentazione predisposto dall'ente (*rif. 4.2.3*)

**D3.** I documenti richiesti al punto D3, fanno riferimento a registrazioni della qualità obbligatorie per la norma UNI EN ISO 9001:2000 (registrazioni dei risultati delle valutazioni e di tutte le azioni necessarie scaturite dalla valutazione sui fornitori (*rif. 7.4.1*) ed a procedure solitamente già presidiate all'interno di Enti certificati

Le registrazioni delle valutazioni effettuate, i dati da cui tali valutazioni sono scaturite e la banca dati relativa all'anagrafica fornitori devono essere gestiti in forma controllata (*rif. 4.2.4*).

Riferimenti ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

*4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni*

*7.4 Approvvigionamento*

## **E) Gestione delle risorse umane**

Rif. E1, E2 Allegato 3

**E1.** Per tutte le risorse professionali in oggetto devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (*rif. 6.2.2e*):

- il curriculum professionale
- la rispondenza alle specifiche conoscenze/esperienze richieste

**E2.** La Direzione deve assicurare la disponibilità di risorse professionali (*Rif. 5.1, 6.1, 6.2*), individuando e rendendo disponibili le risorse necessarie per sviluppare le proprie attività coerentemente con quanto pianificato ad inizio anno.

A tal fine l'Ente deve dimostrare di avere:

- Una disponibilità di dati (qualifiche, esperienza, valutazione) e strumenti (archiviazione, strumenti S/W e H/W) conoscitivi o comunque correlati alle risorse umane/strumentali disponibili;
- Opportune modalità di verifica della adeguatezza (quantitativa e qualitativa) delle risorse disponibili rispetto alla offerta formativa pianificata.

Riferimenti ISO 9001:2000

*5.1 Impegno della direzione*

*6.1 Messa a disposizione delle risorse*

*6.2 Risorse umane*

## **F) Analisi contestuale dei bisogni**

Rif. F1, F2 Allegato 3

**F1.** L'Ente deve chiaramente definire le figure responsabili di ogni processo attraverso ad esempio una matrice di responsabilità per processi (*rif. 5.5.1*), inserita o allegata al MQ.

**F2.** L'Ente può documentare la propria programmazione annuale delle attività e la sua coerenza agli input emersi dal mercato (analisi contestuale dei bisogni) attraverso strumenti o documenti già previsti all'interno del proprio SQ quali ad esempio:

- Documenti di pianificazione (*rif. 7.1*) delle attività (programmi, depliant);
- Verbali di riunioni del comitato qualità direzione (*rif. 7.1*);
- Documenti di registrazione di obiettivi annuali qualità;
- Procedure documenti che identificano le modalità di analisi dei requisiti del mercato (fabbisogni) (*rif. 7.2.1*);
- Evidenza su documenti di registrazione degli input per la progettazione (*rif. 7.3.2*)
- Aspetti eventualmente richiamati da Riesame della direzione
- Tipologia variabili esaminate e di elaborazione eventualmente effettuate (*rif. 8.4*)

Riferimenti ISO 9001:2000

*4.1 requisiti generali*

*5.5 Responsabilità, autorità comunicazione*

*7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto*

*7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto*

*7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo*

*8.4 Analisi dei dati*

## **G) Progettazione del servizio**

Rif. G1, G2, G3 Allegato 3

**G1.** L'Ente deve chiaramente definire le figure responsabili di ogni processo attraverso ad esempio una matrice di responsabilità per processi (*rif. 5.5.1*), inserita o allegata al MQ.

**G2.** Per tutte le risorse professionali in oggetto devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (*rif. 6.2.2e*):

- il curriculum professionale
- la rispondenza alle specifiche conoscenze/esperienze richieste.

**G3.** Tutti i requisiti richiesti al punto G3 devono essere già presidiati nel contesto delle modalità di gestione e controllo del processo di progettazione e sviluppo (*rif. 7.3*). L'organizzazione deve infatti pianificare e tenere sotto controllo la progettazione e lo sviluppo del servizio (Rif. 7.3.1) stabilendo chiaramente obiettivi/finalità, fasi operative, controllo, responsabilità/autorità coinvolte.

Riferimenti ISO 9001:2000

*4.1 Requisiti generali*

*4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni*

*5.5 Responsabilità, autorità comunicazione*

*7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo*

*7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo*

*7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo*

### 7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

## **H) Programmazione ed erogazione del servizio**

Rif. H1, H2 Allegato 3

**H1.** L'Ente deve chiaramente definire le figure responsabili di ogni processo attraverso ad esempio una matrice di responsabilità per processi (*rif. 5.5.1*), inserita o allegata al MQ.

**H2.** Per tutte le risorse professionali in oggetto devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (*rif. 6.2.2e*):

- il curriculum professionale
- la rispondenza alle specifiche conoscenze/esperienze richieste.

Riferimenti ISO 9001:2000

*4.1 Requisiti generali*

*4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni*

*5.5 Responsabilità, autorità comunicazione*

## **I) Valutazione e monitoraggio del servizio**

Rif. I1, I2, I3 Allegato 3

**I1.** L'Ente deve chiaramente definire le figure responsabili di ogni processo attraverso ad esempio una matrice di responsabilità per processi (*rif. 5.5.1*), inserita o allegata al MQ.

**I2.** Per tutte le risorse professionali in oggetto devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (*rif. 6.2.2e*):

- il curriculum professionale
- la rispondenza alle specifiche conoscenze/esperienze richieste.

**I3.** Tutti i requisiti richiesti al punto I3 devono essere già presidiati nel contesto delle modalità di gestione e controllo del processo di erogazione e monitoraggio del servizio (*rif. 7.5.1 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4*). L'Ente di formazione deve pianificare e svolgere le attività di erogazione di servizi in condizioni controllate specificando quando applicabili la disponibilità di informazioni che descrivano le caratteristiche del servizio, la disponibilità di istruzioni di lavoro dove necessarie, l'utilizzazione di apparecchiature idonee, l'attuazione di attività di monitoraggio e di misurazione.

Riferimenti ISO 9001:2000

*7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi*

*8.2.1 Soddisfazione del cliente*

*8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi*

*8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti*

## **2. REQUISITI SPECIFICI DEI SINGOLI AMBITI GENERALI**

### **2.1 Obbligo formativo**

#### **2.1.1 Capacità logistiche**

Il documento di autodichiarazione richiesto deve essere incluso nel sistema di gestione controllata della documentazione predisposto dall'ente (rif. 4.2.3)

Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

#### **2.1.2 Competenze professionali:**

##### ***Programmazione ed erogazione del servizio***

Per tutte le risorse professionali in oggetto devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (rif. 6.2.2e):

- il curriculum professionale
- la rispondenza alle specifiche conoscenze/esperienze richieste

I documenti necessari alla definizione e gestione delle attività di orientamento e delle relazioni con le famiglie degli allievi devono essere inseriti tra i documenti sottoposti a gestione controllata (rif. 4.2.3).

Per quanto riguarda la gestione delle relazioni con le famiglie degli allievi, il Manuale Qualità potrebbe farne riferimento tra le modalità:

- atte a raccogliere in modo diretto la soddisfazione del cliente (rif. 8.2.1)
- monitoraggio del processo di erogazione del servizio (rif. 8.2.3)

Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

*6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento*

*8.2.1 Soddisfazione del cliente*

*8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi*

##### ***Gestione delle risorse esterne (clienti e fornitori)***

Per tutte le risorse professionali in oggetto devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (rif. 6.2.2e):

- il curriculum professionale
- la rispondenza alle specifiche conoscenze/esperienze richieste

La Direzione dell'ente formativo che si avvale di collaborazioni stabili e significative con soggetti complementari del sistema educativo-formativo dovrebbe identificare tale scelta tra gli obiettivi strategici documentati dall'ente (rif. 5.4.1), effettuando una pianificazione delle attività finalizzata al conseguimento efficace di tali obiettivi (rif. 5.4.2).

I protocolli istituiti con specifici soggetti (formalizzati e condivisi con i soggetti stessi) devono essere:

- inclusi nel sistema di gestione controllata della documentazione predisposto dall'ente (rif. 4.2.3)
- considerati tra gli elementi di ingresso alla progettazione (par. 7.3.2)

All'interno della pianificazione della progettazione (rif. 7.3.1) devono essere identificate le interfacce tra il gruppo di progetto e i referenti dei soggetti coinvolti, includendone le

eventuali partecipazioni alle fasi di progettazione (riesame, verifica e validazione - rif. 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6).

Il data base predisposto per le imprese attraverso cui si attivano stage deve essere gestito in forma controllata (mediante la identificazione di modalità di accesso riservato ad utenti specifici).

#### Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

*5.4.1 Obiettivi per la qualità*

*5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità*

*6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento*

*7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo*

*7.3.2 Dati in ingresso alla progettazione*

*7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo*

*7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo*

*7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo*

#### **2.1.3 Livelli di efficacia e di efficienza nelle attività precedentemente realizzate:**

I documenti di autodichiarazione richiesti devono essere inclusi nel sistema di gestione controllata della documentazione predisposto dall'ente (rif. 4.2.3)

La Direzione dell'ente deve includere tra gli obiettivi primari all'interno della politica per la qualità (rif. 5.3) il mantenimento dell'accreditamento attraverso il soddisfacimento dei requisiti (tassi) di efficacia ed efficienza richiesti.

I tassi di efficacia e di efficienza devono essere inclusi nel pannello degli indicatori da monitorare sistematicamente (rif. 8.2.4)

In sede di Riesame periodico del Sistema Qualità (rif. 5.6) la Direzione ha il compito:

- di valutare il grado di conseguimento degli obiettivi numerici precedentemente fissati sui tassi di efficacia (rif. 8.4) ed efficienza
- di fissare nuovi obiettivi numerici (rif. 5.4.1) per il periodo successivo, identici o migliorativi (rif. 8.5.1) rispetto ai precedenti e comunque rispetto a quanto richiesto per l'accreditamento
- di pianificare le attività necessarie per il loro conseguimento (rif. 5.4.2).

#### Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

*5.3 Politica per la qualità*

*5.4.1 Obiettivi per la qualità*

*5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità*

*5.6 Riesame della direzione*

*8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti*

*8.4 Analisi dei dati*

*8.5.1 Miglioramento continuo*

## **2.2 Formazione superiore**

### **2.2.1 Competenze professionali**

#### ***Programmazione ed erogazione del servizio***

Per tutte le risorse professionali in oggetto devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (rif. 6.2.2e):

- il curriculum professionale
- la rispondenza alle specifiche conoscenze/esperienze richieste

#### Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

##### *6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento*

#### ***Gestione delle risorse esterne (clienti e fornitori)***

**Il requisito in oggetto ha identica interpretazione (in ottica ISO 9001:2000) rispetto alla omonima sezione del requisito 2.1.2 per l'obbligo formativo**

Per tutte le risorse professionali in oggetto devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (rif. 6.2.2e):

- il curriculum professionale
- la rispondenza alle specifiche conoscenze/esperienze richieste

La Direzione dell'ente formativo che si avvale di collaborazioni stabili e significative con soggetti dell'istruzione superiore e della ricerca dovrebbe identificare tale scelta tra gli obiettivi strategici documentati dall'ente (rif. 5.4.1), effettuando una pianificazione delle attività finalizzata al conseguimento efficace di tali obiettivi (rif. 5.4.2).

I protocolli istituiti con specifici soggetti (formalizzati e condivisi con i soggetti stessi) devono essere:

- inclusi nel sistema di gestione controllata della documentazione predisposto dall'ente (rif. 4.2.3)
- considerati tra gli elementi di ingresso alla progettazione (par. 7.3.2)

All'interno della pianificazione della progettazione (rif. 7.3.1) devono essere identificate le interfacce tra il gruppo di progetto e i referenti dei soggetti coinvolti, includendone le eventuali partecipazioni alle fasi di progettazione (riesame, verifica e validazione - rif. 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6).

Il data base predisposto per le imprese attraverso cui si attivano stage deve essere gestito in forma controllata (mediante la identificazione di modalità di accesso riservato ad utenti specifici).

#### Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

##### *4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

##### *5.4.1 Obiettivi per la qualità*

##### *5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità*

##### *6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento*

##### *7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo*

##### *7.3.2 Dati in ingresso alla progettazione*

##### *7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo*

##### *7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo*

### *7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo*

#### **2.2.2 Livelli di efficacia e di efficienza nelle attività precedentemente realizzate:**

**NOTA : Il requisito in oggetto ha identica interpretazione (in ottica ISO 9001:2000) rispetto al requisito 2.1.3 per l'obbligo formativo**

I documenti di autodichiarazione richiesti devono essere inclusi nel sistema di gestione controllata della documentazione predisposto dall'ente (rif. 4.2.3)

La Direzione dell'ente deve includere tra gli obiettivi primari all'interno della politica per la qualità (rif. 5.3) il mantenimento dell'accreditamento attraverso il soddisfacimento dei requisiti (tassi) di efficacia ed efficienza richiesti.

I tassi di efficacia e di efficienza devono essere inclusi nel pannello degli indicatori da monitorare sistematicamente (rif. 8.2.4)

In sede di Riesame periodico del Sistema Qualità (rif. 5.6) la Direzione ha il compito:

- di valutare il grado di conseguimento degli obiettivi numerici precedentemente fissati sui tassi di efficacia (rif. 8.4) ed efficienza
- di fissare nuovi obiettivi numerici (rif. 5.4.1) per il periodo successivo, identici o migliorativi (rif. 8.5.1) rispetto ai precedenti e comunque rispetto a quanto richiesto per l'accreditamento
- di pianificare le attività necessarie per il loro conseguimento (rif. 5.4.2).

#### Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

*5.3 Politica per la qualità*

*5.4.1 Obiettivi per la qualità*

*5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità*

*5.6 Riesame della direzione*

*8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti*

*8.4 Analisi dei dati*

*8.5.1 Miglioramento continuo*

### **2.3 Formazione continua e permanente**

#### **2.3.1 Competenze professionali**

##### ***Progettazione del servizio***

Per tutte le risorse professionali in oggetto devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (rif. 6.2.2e):

- il curriculum professionale
- la rispondenza alle specifiche conoscenze/esperienze richieste

I dati di osservazione del contesto produttivo di riferimento sul territorio devono essere:

- sistematicamente raccolti (attraverso una metodologia strutturata i cui documenti di riferimento devono essere inseriti nel sistema di gestione controllata della documentazione predisposto dall'ente - rif. 4.2.3)

- inclusi tra i dati di registrazione della qualità (rif. 4.2.4)
- considerati tra gli elementi di ingresso alla progettazione (par. 7.3.2)

La Direzione dell'ente deve infine includere tra gli obiettivi primari all'interno della politica per la qualità (rif. 5.3) la specificità delle imprese con cui si desidera porsi in relazione sul territorio.

Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

*4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni*

*5.3 Politica per la qualità*

*6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento*

*7.3.2 Dati in ingresso alla progettazione*

### ***Programmazione ed erogazione del servizio***

Per tutte le risorse professionali in oggetto devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (rif. 6.2.2e):

- il curriculum professionale
- la rispondenza alle specifiche conoscenze/esperienze richieste

Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

*6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento*

### **2.3.2 Livelli di efficacia e di efficienza nelle attività precedentemente realizzate:**

**Il requisito in oggetto ha identica interpretazione (in ottica ISO 9001:2000) rispetto al requisito 2.1.3 per l'obbligo formativo**

I documenti di autodichiarazione richiesti devono essere inclusi nel sistema di gestione controllata della documentazione predisposto dall'ente (rif. 4.2.3)

La Direzione dell'ente deve includere tra gli obiettivi primari all'interno della politica per la qualità (rif. 5.3) il mantenimento dell'accreditamento attraverso il soddisfacimento dei requisiti (tassi) di efficacia ed efficienza richiesti.

I tassi di efficacia e di efficienza devono essere inclusi nel pannello degli indicatori da monitorare sistematicamente (rif. 8.2.4)

In sede di Riesame periodico del Sistema Qualità (rif. 5.6) la Direzione ha il compito:

- di valutare il grado di conseguimento degli obiettivi numerici precedentemente fissati sui tassi di efficacia (rif. 8.4) ed efficienza
- di fissare nuovi obiettivi numerici (rif. 5.4.1) per il periodo successivo, identici o migliorativi (rif. 8.5.1) rispetto ai precedenti e comunque rispetto a quanto richiesto per l'accreditamento
- di pianificare le attività necessarie per il loro conseguimento (rif. 5.4.2).

Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

*5.3 Politica per la qualità*

*5.4.1 Obiettivi per la qualità*

*5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità*

*5.6 Riesame della direzione*

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

8.4 Analisi dei dati

8.5.1 Miglioramento continuo

### **3. REQUISITI AGGIUNTIVI PER L'ACCREDITAMENTO NEGLI AMBITI SPECIALI**

#### **3.1 Attività rivolte alle utenze speciali**

##### **3.1.1 Capacità logistiche**

I documenti di autodichiarazione richiesti devono essere inclusi nel sistema di gestione controllata della documentazione predisposto dall'ente (rif. 4.2.3)

Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

##### **3.1.2 Competenze professionali**

Per tutte le risorse professionali in oggetto devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (rif. 6.2.2e):

- il curriculum professionale
- la rispondenza alle specifiche conoscenze/esperienze richieste

I documenti necessari alla definizione e gestione delle attività di orientamento, delle relazioni con le famiglie degli allievi, i servizi socio assistenziali ed il mondo dell'associazionismo devono essere inseriti tra i documenti sottoposti a gestione controllata (rif. 4.2.3).

Per quanto riguarda la gestione delle relazioni sopracitate, il Manuale Qualità potrebbe farne riferimento tra le modalità:

- atte a raccogliere in modo diretto la soddisfazione del cliente (rif. 8.2.1)
- di monitoraggio del processo di erogazione del servizio (rif. 8.2.3)

Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

*6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento*

*8.2.1 Soddisfazione del cliente*

*8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi*

#### **3.2 APPRENDISTATO**

##### **3.2.1 Capacità logistiche**

I documenti di autodichiarazione richiesti devono essere inclusi nel sistema di gestione controllata della documentazione predisposto dall'ente (rif. 4.2.3)

Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

##### **3.2.2 Competenze professionali**

Per tutte le risorse professionali in oggetto devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (rif. 6.2.2e):

- il curriculum professionale

- la rispondenza alle specifiche conoscenze/esperienze richieste

Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

*6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento*

### **3.2.3 Livelli di efficacia e di efficienza nelle attività precedentemente realizzate:**

**Il requisito in oggetto ha identica interpretazione (in ottica ISO 9001:2000) rispetto al requisito 2.1.3 per l'obbligo formativo.**

I documenti di autodichiarazione richiesti devono essere inclusi nel sistema di gestione controllata della documentazione predisposto dall'ente (rif. 4.2.3)

La Direzione dell'ente deve includere tra gli obiettivi primari all'interno della politica per la qualità (rif. 5.3) il mantenimento dell'accreditamento attraverso il soddisfacimento dei requisiti (tassi) di efficacia ed efficienza richiesti.

I tassi di efficacia e di efficienza devono essere inclusi nel pannello degli indicatori da monitorare sistematicamente (rif. 8.2.4)

In sede di Riesame periodico del Sistema Qualità (rif. 5.6) la Direzione ha il compito:

- di valutare il grado di conseguimento degli obiettivi numerici precedentemente fissati sui tassi di efficacia (rif. 8.4) ed efficienza
- di fissare nuovi obiettivi numerici (rif. 5.4.1) per il periodo successivo, identici o migliorativi (rif. 8.5.1) rispetto ai precedenti e comunque rispetto a quanto richiesto per l'accreditamento
- di pianificare le attività necessarie per il loro conseguimento (rif. 5.4.2).

Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

*5.3 Politica per la qualità*

*5.4.1 Obiettivi per la qualità*

*5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità*

*5.6 Riesame della direzione*

*8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti*

*8.4 Analisi dei dati*

*8.5.1 Miglioramento continuo*

### **3.3 Formazione a distanza**

#### **3.3.1 Capacità logistiche**

I documenti di autodichiarazione richiesti devono essere inclusi nel sistema di gestione controllata della documentazione predisposto dall'ente (rif. 4.2.3)

Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

#### **3.3.2 Competenze professionali**

Per tutte le risorse professionali in oggetto devono essere stabilite opportune registrazioni che evidenzino (rif. 6.2.2e):

- il curriculum professionale
- la rispondenza alle specifiche conoscenze/esperienze richieste

Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

*6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento*

#### **4. REQUISITI PER SEDI OCCASIONALI, ATTIVITA' RICONOSCIUTE NON FINANZIATE, ACCESSO A CATALOGHI REGIONALI**

a) Sedi occasionali

Vedi 1.2.1 e note relative

b) Attività riconosciute e non finanziate

##### **4.1 Capacità logistiche**

Vedi 1.2.1 e note relative

##### **4.2 Livelli di efficacia nelle attività precedentemente realizzate:**

**Il requisito in oggetto ha identica interpretazione (in ottica ISO 9001:2000) rispetto al requisito 2.1.3 per l'obbligo formativo.**

I documenti di autodichiarazione richiesti devono essere inclusi nel sistema di gestione controllata della documentazione predisposto dall'ente (rif. 4.2.3)

La Direzione dell'ente deve includere tra gli obiettivi primari all'interno della politica per la qualità (rif. 5.3) il mantenimento dell'accreditamento attraverso il soddisfacimento dei requisiti (tassi) di efficacia richiesti.

I tassi di efficacia devono essere inclusi nel pannello degli indicatori da monitorare sistematicamente (rif. 8.2.4)

In sede di Riesame periodico del Sistema Qualità (rif. 5.6) la Direzione ha il compito:

- di valutare il grado di conseguimento degli obiettivi numerici precedentemente fissati sui tassi di efficacia (rif. 8.4)
- di fissare nuovi obiettivi numerici (rif. 5.4.1) per il periodo successivo, identici o migliorativi (rif. 8.5.1) rispetto ai precedenti e comunque rispetto a quanto richiesto per l'accreditamento
- di pianificare le attività necessarie per il loro conseguimento (rif. 5.4.2).

Riferimenti ai paragrafi ISO 9001:2000

*4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti*

*5.3 Politica per la qualità*

*5.4.1 Obiettivi per la qualità*

*5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità*

*5.6 Riesame della direzione*

*8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti*

*8.4 Analisi dei dati*

*8.5.1 Miglioramento continuo*

c) Accesso a cataloghi regionali

##### **4.3 Capacità logistiche**

Vedi 1.2.1 e note relative