

Guida alla garanzia della qualità aziendale («asaSGQ OdC») per gli organizzatori di corsi nell'ambito della formazione periodica obbligatoria (FPO)

Indice

1.	Introduzione	2
2.	Scopo di un sistema di garanzia della qualità.....	2
3.	Premessa	2
3.1.	Variante 1: OdC certificato o in corso di certificazione	2
3.2.	Variante 2: OdC non ancora certificato.....	2
4.	Documentazione asaSGQ OdC	3
4.1.	Struttura	3
4.2.	Mappa dei processi	3
4.3.	Documentazione minima del processo	3
4.4.	Gerarchia della documentazione (a due livelli).....	4
4.5.	Gerarchia della documentazione (a tre livelli, incluse le schede del processo).....	4
4.6.	Schede del processo	5
5.	Funzionamento di un sistema di garanzia della qualità	5
6.	Elementi di un sistema di garanzia della qualità	6
6.1.	Standard	6
6.1.1.	eduQua	6
6.1.2.	ISO 9001.....	6
7.	Istituire l'asaSGQ OdC	8

1. Introduzione

In qualità di organizzatori di corsi (OdC) nell'ambito della formazione periodica obbligatoria troverete nella presente guida un orientamento di base per creare un proprio sistema di garanzia della qualità aziendale o per aggiornarne uno già esistente, in conformità con i requisiti posti dall'associazione dei servizi della circolazione asa. Il sistema di garanzia della qualità è esaminato dall'asa che, a esame superato, provvederà a certificarlo (certificato «asaSGQ OdC», obbligatorio dal 1° gennaio 2022). Durante la procedura l'asa assume il ruolo di organo d'esame e di certificazione. Tuttavia, l'asa non è in grado di rispondere agli OdC riguardo alle richieste di consulenza che esulano dalla presente guida (ad es. le questioni attinenti all'elaborazione e attuazione del sistema di garanzia della qualità e le relative domande da inoltrare). Per ricevere assistenza vi suggeriamo di rivolgervi a un servizio specializzato competente. L'asa sarà comunque lieta di fornire consulenza in merito al progetto e allo svolgimento della certificazione GQ.

2. Scopo di un sistema di garanzia della qualità

In qualità di organizzatori di corsi (OdC) è vostro obbligo adempiere ai seguenti obiettivi di qualità che costituiscono la base per implementare la formazione periodica:

- L'organizzazione OdC si avvale del asaSGQ OdC per ottimizzare le sue prestazioni e avviare uno sviluppo costante dell'organizzazione in vista di realizzare al meglio gli obiettivi della formazione periodica.
- L'istituzione dell'asaSGQ OdC avviene conformemente a: obiettivi, rischi, offerta di corsi, ulteriori prodotti, dimensione e struttura dell'organizzazione (azienda).
- L'asaSGQ OdC deve soddisfare sia le relative prescrizioni (OAut¹, formazione in due fasi, ADR/SDR, maestri conducenti, animatori) che le direttive dell'asa².

3. Premessa

In qualità di OdC avete due possibilità per apportare la prova di un proprio sistema di garanzia della qualità:

3.1. Variante 1: OdC certificato o in corso di certificazione

Se siete già certificati come OdC, ad es. secondo ISO (9001 o di valore più alto) o eduQua, e inoltrate il documento di prova, dovete farlo presentando il modulo «Domanda per il riconoscimento come organizzatore di corso», debitamente compilato, firmato e corredato degli allegati richiesti. Se invece siete in corso di certificazione, ad es. secondo ISO (9001 o di valore più alto) o eduQua, dovete indicare lo stato del processo di certificazione.

3.2. Variante 2: OdC non ancora certificato

Stare istituendo un proprio sistema di garanzia della qualità in base alla documentazione asaSGQ OdC messa a disposizione dall'asa. Saranno esaminati e valutati i documenti GQ forniti con il modulo «Domanda per il riconoscimento come organizzatore di corso», debitamente compilato, firmato e corredato degli allegati richiesti. L'esame avviene in linea di massima «sur dossier», ma

¹ Ordinanza sull'ammissione degli autisti.

² Direttive sulla formazione periodica obbligatoria in materia di garanzia della qualità.

gli esperti GQ possono aggiungere una parte di esame effettuando delle visite sul posto presso l'OdC.

4. Documentazione asaSGQ OdC

4.1. Struttura

L'asaSGQ OdC segue le linee guida ISO 9001 nella misura in cui applica un approccio improntato ai processi di sviluppo, implementazione e miglioramento del sistema di garanzia della qualità.

4.2. Mappa dei processi

La struttura dell'asaSGQ OdC è illustrata in una cosiddetta mappa dei processi (vedi figura 1) che la vostra azienda può utilizzare come base per il chiarimento e la definizione di singoli aspetti relativi alla qualità.

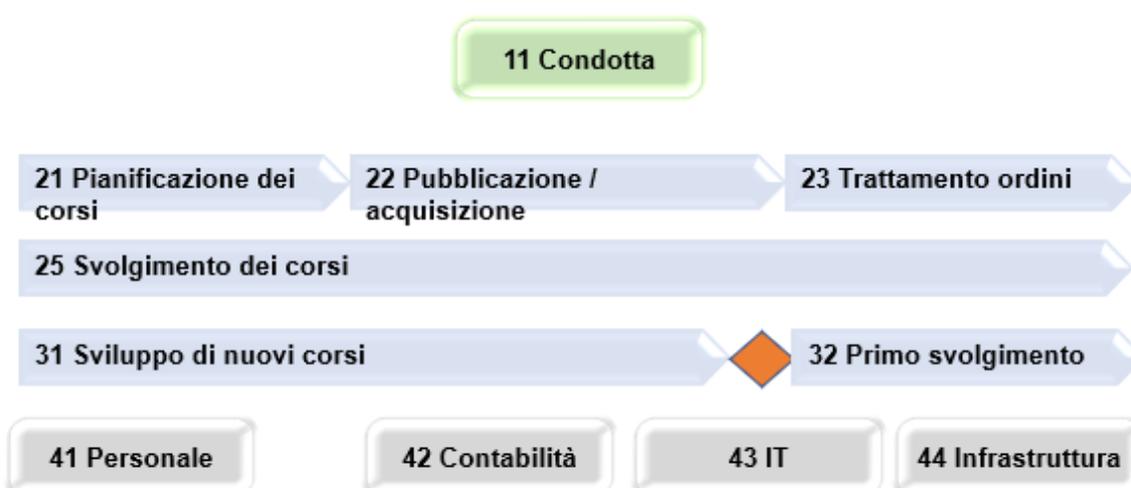


Figura 1. Mappa dei processi asaSGQ OdC.

4.3. Documentazione minima del processo

Il documento separato «Documentazione minima del processo» delucida la struttura del processo asaSGQ OdC con riferimento sia ai corrispondenti obiettivi (OAut, formazione in due fasi, ADR/SDR, maestri conducenti, animatori) sia alle necessarie integrazioni specifiche dell'organizzazione.

Processo	Prozessziel	Chancen / Risiken	Input	Prozess-eigener	Output	Kennzahlen, Messgrößen	Interne / externe Partner
11 Führung	<ul style="list-style-type: none"> Einwandfreie Führung Sachkundige Überwachung des Unterrichts 		Kontext der Organisation Rechtsgrundlagen CZV		<ul style="list-style-type: none"> Organigramm Leitbild, andragogische Grundsätze Controllingkonzept, Managementbewertung Sitzungsprotokolle Verbesserungen Kundenreklamationen 		
21 Kursplanung	<ul style="list-style-type: none"> Themen im Kursangebot präzisiert Durchführungen sind geplant Genügend Lehrkräfte bereithalten 				<ul style="list-style-type: none"> Kursangebot (Termine) Lehrkräfteplanung 		

Figura 2. Documentazione minima del processo asaSGQ OdC (estratto di un documento separato).

4.4. Gerarchia della documentazione (a due livelli)

L'asaSGQ OdC pone come requisito minimo una gerarchia della documentazione a due livelli (vedi figura 3) che include la mappa del processo e i documenti afferenti ai processi.

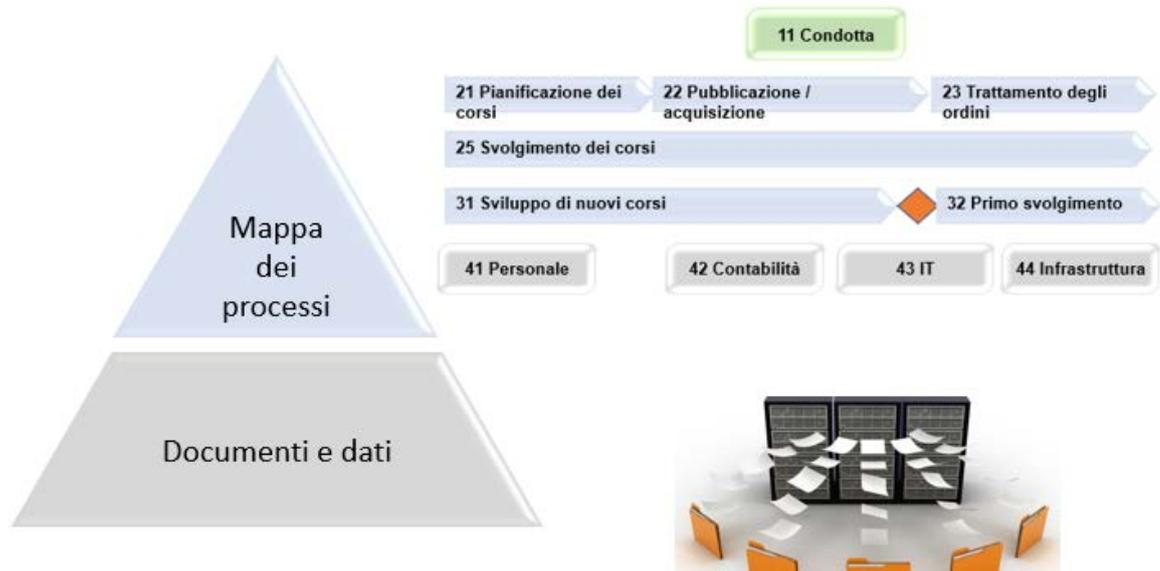


Figura 3. Gerarchia della documentazione a due livelli per l'asaSGQ OdC.

4.5. Gerarchia della documentazione (a tre livelli, incluse le schede del processo)

È possibile aggiungere un livello opzionale alla gerarchia della vostra documentazione includendo le cosiddette schede del processo (vedi figura 4). Tale livello aggiuntivo è consigliato in particolare alle aziende che contano all'incirca 20 o più collaboratori.

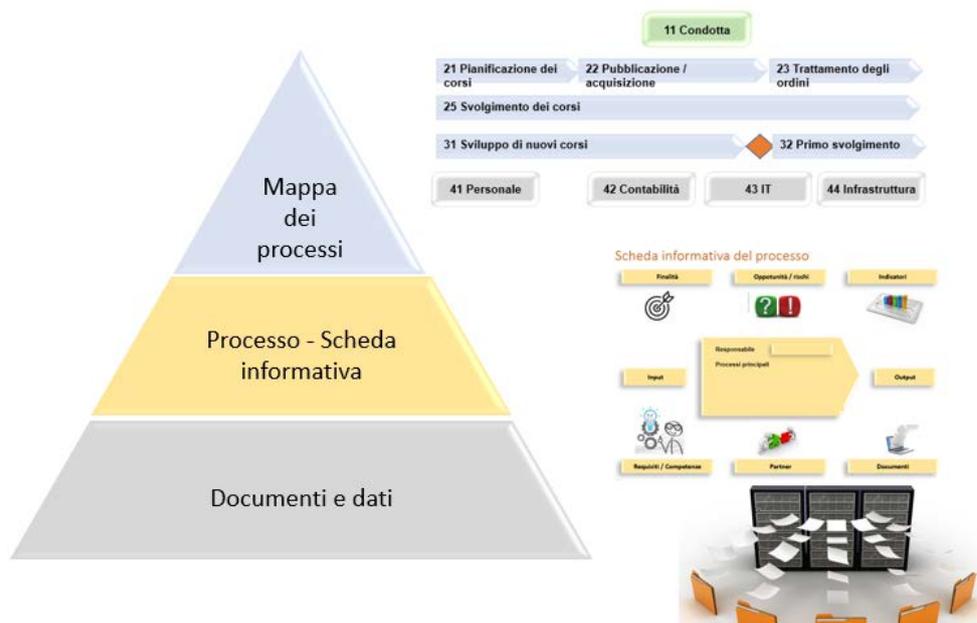


Figura 4. Gerarchia della documentazione a tre livelli per l'asaSGQ OdC.

4.6. Schede del processo

Le schede del processo consentono di definire per ciascun processo i punti salienti, a loro volta rappresentati negli otto ambiti che ruotano intorno al processo principale (vedi figura 5, p. 5).

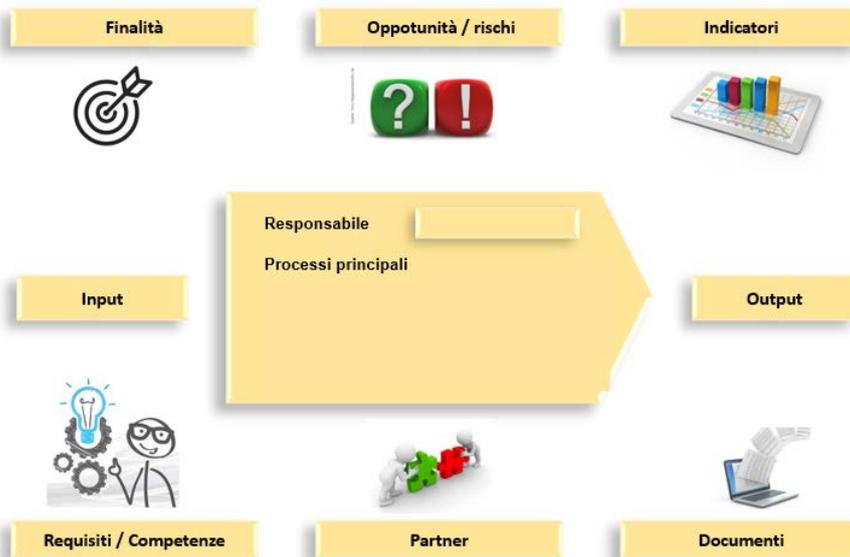


Figura 5. Schede del processo asaSGQ OdC.

5. Funzionamento di un sistema di garanzia della qualità

In linea di principio, un sistema di garanzia della qualità procede secondo un modello ciclico (vedi figura 6):

- In un primo momento, determinare le prescrizioni da stabilire in materia di garanzia della qualità nonché le modalità con cui si intende misurare il raggiungimento dell'obiettivo.
- Dopo un certo periodo di tempo (di regola a cadenza annuale), l'azienda esamina al suo interno se e come si sono conseguiti gli obiettivi fissati, individua le deviazioni e vaglia le proposte di miglioramento.
- In base a quanto rilevato, e se ritenuto necessario, si procede con l'aggiornamento dei corsi (eventualmente anche delle prescrizioni).

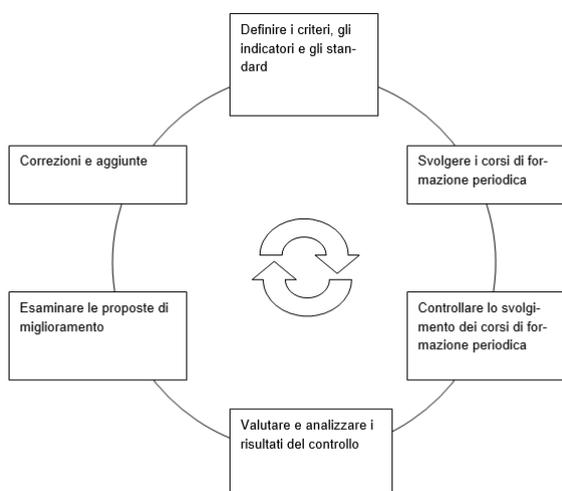


Figura 6. Modello ciclico dell'asaSGQ OdC.

6. Elementi di un sistema di garanzia della qualità

Un sistema di garanzia della qualità che risponde all'asaSGQ OdC contiene gli elementi indicati nel seguente elenco (a. – i.):

- a. **Struttura del processo:** elementi rappresentati sotto forma di mappa del processo.
- b. **Contesto:** i requisiti generalmente stabiliti dalle autorità competenti o dagli organi di controllo (ad es. ordinanza sull'ammissione degli autisti, direttive asa, lista di controllo). Tali requisiti descrivono i punti che devono essere rispettati in funzione degli ambiti. È possibile completare il presente elenco (punti a. – i.) inserendo i propri obiettivi aziendali.
- c. **Linee direttive** (orientamento strategico): orientamento a lungo termine dell'organizzazione secondo i valori che la contraddistinguono.
- d. **Opportunità e rischi:** definizione e ponderazione di opportunità e rischi quale fondamentale compito direttivo.
- e. **Responsabili del processo:** nel quadro di un sistema orientato ai processi, le persone responsabili della qualità degli elementi risultanti dal proprio processo.
- f. **Cifre chiave e criteri di misura:** elementi che fissano le modalità secondo cui misurare e monitorare il processo e i suoi risultati. Le cifre chiave e i criteri di misura si correlano agli obiettivi del processo, alle opportunità e ai rischi.
- g. **Informazioni documentate:** elementi rilevanti del sistema GQ che devono essere registrati per iscritto e aggiornati a dovere.
- h. **Prova:** necessità di apportare una prova della qualità in merito al conseguimento degli obiettivi di processo (in particolare la valutazione dei corsi, il resoconto delle visite, le attestazioni di formazione periodica).
- i. **Miglioramento continuativo:** l'azienda implementa i miglioramenti resi necessari da un'attenta analisi delle cifre chiave e dei criteri di misura.

6.1. Standard

6.1.1. eduQua

Il label eduQua è un sistema consolidato di garanzia della qualità rivolto ai centri di formazione periodica. Trovate ulteriori informazioni su www.eduqua.ch.

6.1.2. ISO 9001

ISO nasce come ente di normazione che stabilisce una serie di standard tecnici. La norma ISO 9001 definisce i requisiti minimi che i sistemi di garanzia della qualità di un'azienda devono dimostrare di soddisfare; le specificità sono classificate secondo una numerazione progressiva. Il seguente elenco fornisce un estratto dei punti di controllo della norma ISO-9001.

4 Contesto dell'organizzazione

- *Conosciamo, comprendiamo e applichiamo tutte le informazioni significative provenienti dal nostro ambiente (mercato, leggi - ad es. ordinanze, direttive asa - concorrenza, ecc.).*
- *Conosciamo le aspettative dei nostri maggiori gruppi di interesse e le nostre strategie ne tengono conto.*

- *Definiamo i processi in seno alla nostra organizzazione e illustriamo le reciproche interazioni.*
- *Tutti i processi sono gestiti nel rispetto dei parametri di efficienza.*

5 Direzione

- *Tutte le persone con funzioni direttive sono considerate degli esempi da seguire in termini di condotta gestionale e orientamento alla clientela.*
- *Linee direttive: lo scopo e gli obiettivi aziendali a lungo termine sono stati definiti e resi noti a tutte le persone che lavorano nella nostra organizzazione. Abbiamo stabilito delle regole del gioco vincolanti che intendiamo rispettare scrupolosamente.*
- *Tutti i collaboratori conoscono le loro mansioni, competenze e responsabilità (responsabili dei processi, collaboratori).*

6 Pianificazione per il sistema di gestione della qualità

- *Conosciamo i potenziali rischi a cui va incontro la nostra organizzazione e pertanto stabiliamo le misure idonee a fronteggiarli.*
- *Siamo ben disposti a raccogliere le sfide che si presentano.*
- *Definiamo degli obiettivi chiari e raggiungibili e ci impegniamo a realizzarli.*
- *Implementiamo le modifiche apportate alla nostra organizzazione in maniera sistematica e programmata.*

7 Sostegno

- *Disponiamo di collaboratori competenti e qualificati.*
- *Disponiamo di un'efficace infrastruttura necessaria alla produzione e al monitoraggio dei nostri prodotti e/o delle nostre prestazioni.*
- *La nostra organizzazione dispone del know-how essenziale ed è sempre tesa ad acquisire ulteriori conoscenze.*
- *Avviamo accertamenti circa la competenza e l'attenzione alla qualità dei nostri collaboratori. Assicuriamo una comunicazione sia interna che esterna e disponiamo di un buon servizio di gestione documentale.*

8 Esercizio

- *La modalità delle nostre prestazioni è adeguata al tipo di corsi che offriamo.*
- *Teniamo conto delle aspettative e richieste rivolte alla nostra offerta formativa.*
- *Lo sviluppo dei nostri corsi si basa su una gestione di progetto sistematica.*
- *Avviamo accertamenti circa la qualità dei docenti esterni, il materiale e l'infrastruttura di cui ci avvaliamo.*
- *È dimostrato che i nostri corsi ottengono i risultati desiderati.*

9 Valutazione della prestazione

- *Monitoriamo, misuriamo, analizziamo e valutiamo l'erogazione di prestazioni da parte della nostra organizzazione, le prestazioni fornite e la conseguente soddisfazione della clientela.*
- *Oltre a disporre di validi audit interni, visite sul posto e periodiche valutazioni gestionali, il nostro monitoraggio elabora i risultati ottenuti in vista di un miglioramento continuativo.*

10 Miglioramento

La NOSTRA organizzazione implementa i miglioramenti in modo continuativo.

7. Istituire l'asaSGQ OdC

In base all'esperienza pregressa, la creazione di un asaSGQ OdC richiede dai quattro ai nove mesi durante i quali si consigliano i seguenti passaggi:

1. Prendere la decisione circa l'istituzione del sistema.
2. Formare dei gruppi di lavoro consultando eventualmente degli specialisti esterni.
3. Denominare i processi dell'organizzazione e stabilire i responsabili dei processi.
Elementi da fornire: mappa dei processi, responsabili dei processi.
4. Elaborare la documentazione dei processi con i responsabili dei processi.
Elementi da fornire: documento separato «Documentazione minima del processo».
5. Predisporre con i responsabili dei processi i documenti di lavoro occorrenti (istruzioni, liste di controllo, ecc.).
Elementi da fornire: documenti normativi.
6. Avviare e implementare il sistema.
Elementi da fornire: prove documentali, ad es. attestati di frequenza, resoconto delle visite, valutazione di corsi, cifre chiave, rapporti, ecc.
7. Stabilire un processo di miglioramento continuativo.
Elementi da fornire: miglioramenti con la prova della loro efficacia.
8. Valutare l'asaSGQ OdC internamente.
Elementi da fornire: documento separato «Strumento di valutazione per gli organizzatori di corsi» (lista di controllo, «autovalutazione»).
9. Fare valutare l'asaSGQ OdC esternamente.
 - a) Inoltrare il modulo «Domanda per il riconoscimento come organizzatore di corso» a czv@asa.ch oppure
 - b) registrarsi all'esame presso il servizio specializzato GQ.**Elementi da fornire:** rapporto con eventuali oneri, certificato.

Berna, dicembre 2020

1. Documentazione del processo minimale

Processo	Obiettivo del processo	Opportunità / rischi	Input	Proprietario del processo	Output	Indicatori, unità di misura	Partner interni/esterni
11 Condotta	<ul style="list-style-type: none"> • Condotta irreprensibile • sorveglianza qualificata dell'insegnamento 		Contesto dell'organizzazione, Base giuridica OAut		<ul style="list-style-type: none"> • Organigramma • Linee guida, principi andragogici • Concetto di controllo, valutazione della gestione • Verbali delle riunioni • Miglioramenti • Reclami dei clienti 		
21 Pianificazione dei corsi	<ul style="list-style-type: none"> • Argomenti specificati nell'offerta dei corsi • Avere abbastanza insegnanti disponibili 				<ul style="list-style-type: none"> • Offerta dei corsi (date) • Pianificazione dei docenti 		
22 Pubblicazione acquisizione	<ul style="list-style-type: none"> • Offrire dei corsi • Generare iscrizioni 				<ul style="list-style-type: none"> • Offerta dei corsi (numero delle lezioni, contenuti, costi, numero dei partecipanti) • Tipo di attestato di frequenza • Procedura di registrazione, condizioni generali di contratto • Condizioni di partecipazione 		
23 Trattamento degli ordini	<ul style="list-style-type: none"> • Informare bene i partecipanti • Amministrazione efficiente e affidabile 		Domande Iscrizioni		<ul style="list-style-type: none"> • Invito/conferma di partecipazione • Svolgimento (annullato, garantito, pieno) 		
25 Svolgimento dei corsi	<ul style="list-style-type: none"> • Raggiungere gli obiettivi del corso • Migliorare il corso 		Elenco dei partecipanti Documentazioni del corso		<ul style="list-style-type: none"> • Concetto di feedback (per docenti) • Concetto di valutazione • Valutazioni dei corsi • Proposte di miglioramento 		
31 Sviluppo di nuovi corsi	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurare lo sviluppo delle competenze dei partecipanti 				<ul style="list-style-type: none"> • Concetto metodico-didattico 		
32 Primo Svolgimento					<ul style="list-style-type: none"> • Recensione del corso, catalogo delle misure 		

41 Personale	<ul style="list-style-type: none"> • Creare possibilità di sviluppo per le persone, i docenti ed i corsi 				<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile delle formazione periodica • Concetto di ospitazione (compresa la pianificazione e la realizzazione) • Prove delle ospitazioni • Profilo dei requisiti per i docenti • Concetto di aggiornamento per docenti e collaboratori • Elenco dei docenti con formazione/qualificazione A) + B) • Pianificazione della formazione di base e periodica e le prove corrispondenti per ciascun docente 		
42 Contabilità	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione finanziaria dell'organizzazione 				<ul style="list-style-type: none"> • Rapporti 		
43 IT	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemi disponibili, dati protetti 				<ul style="list-style-type: none"> • Infrastruttura IT funzionante 		
44 Infrastruttura	<ul style="list-style-type: none"> • Provvedere a un locale per l'insegnamento e a materiale didattico adeguati 				<ul style="list-style-type: none"> • Locali per la teoria • Piazzali di esercitazione 		

Obiettivi secondo l'art. 21 dell'OAut

Questo elenco deve essere modificato e completato in base alle esigenze dell'organizzazione nei punti seguenti:

- Adattare la mappa del processo
- Structurare la tabella secondo i processi definiti
- Modificare gli elementi del processo
possibile sequenza:
 1. Proprietario del processo
 2. Output
 3. Obiettivo del processo
 4. Opportunità / rischi
 5. Indicatori, unità di misura
 6. Input
 7. Partner interni/esterni
- Assegnare i documenti di lavoro (istruzioni, direttive, liste di controllo, ...) ai processi
- → Archiviazione in una cartella (elettronica o cartacea) per ciascun processo