



GALGANO & ASSOCIATI consulting s.r.l.

20121 Milano Via della Moscova 10
infoga@galganogroup.com

consulenti di direzione

tel 02.39.605.1 fax 02.39.605.212
www.galganogroup.com

Milano, 18 settembre 2020

BE\ac

Progetto di formazione

C.I.G. : ZF12E552CC

Spettabile
COMUNE DI CREMONA
Piazza del Comune, 8
26100 Cremona

Oggetto: *intervento di formazione - laboratorio a supporto dello sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) all'interno dei servizi dell'Ente Comunale. (CIG:ZF12E552CC)*

Il presente Progetto di formazione illustra gli estremi della proposta Galgano, di tipo formazione laboratorio (formazione-azione-intervento), che accompagna il COMUNE di CREMONA fino al prossimo rinnovo della certificazione ISO 9001:2015 per i propri Servizi.

Il Progetto proposto consiste in attività finalizzate a diffondere sempre più presso l'Ente la cultura della qualità e della sicurezza delle persone e delle informazioni, rafforzando i riferimenti ed i principi dello sviluppo organizzativo, della qualità del servizio, dello sviluppo delle risorse umane coinvolte, della semplificazione e sicurezza dei processi.

Le attività previste coprono il triennio di mantenimento della certificazione, comprendente la visita di rinnovo e le 2 visite di mantenimento della certificazione ISO 9001:2015 da parte dell'Organismo Bureau Veritas, previste per novembre 2020, 2021 e 2022.

Più in particolare tali attività prevedono, secondo la logica della formazione laboratorio e di concerto con le valutazioni e le decisioni della Direzione del COMUNE di CREMONA:

- **Effettuare un incontro iniziale di formazione** col personale referente dei Servizi già certificati per:
 - riprendere e rinfrescare le logiche e i presupposti del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), certificato ISO 9001,
 - fare il punto della situazione sullo stato dell'arte dei servizi già certificati,
 - valutare le attività da svolgere per lo sviluppo del SGQ,
 - programmare attività successive.
- Effettuare Successivi **Incontri di supporto** e di approfondimento con i servizi che necessitano di aiuto per il mantenimento del SGQ, coinvolgendo i Responsabili e i Referenti dei servizi, sulla base anche delle richieste scaturite nel primo incontro.

I contenuti di dettaglio di questi incontri sono riportati nella tabella successiva.

Oggetto, Destinatari e Durata	Contenuti	Finalità
<p><i>Incontro iniziale e successivi incontri di approfondimento</i></p> <p><i>Responsabili e referenti coinvolti</i></p> <p>(durata incontri ½ giornata)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lo sviluppo dei sistemi di gestione per la qualità • I modelli di riferimento: la normativa ISO9000:2015 • La certificazione di qualità • I requisiti della normativa di riferimento ISO9001:2015 • Il ruolo e i compiti del Responsabile qualità e dei referenti dei Servizi • Gli strumenti specifici per lo sviluppo del Sistema qualità 	<ul style="list-style-type: none"> • Fornire il quadro di conoscenze di base • Favorire il coinvolgimento dei Responsabili Direzione • Fornire il quadro della normativa ISO 9000 • Fornire il quadro di conoscenze necessarie al ruolo • Illustrare i requisiti della normativa ISO 9000 • Trasmettere tecniche e strumenti operativi per il mantenimento del Sistema di gestione

I successivi incontri, di tipo formazione-laboratorio, prevedono:

- Sviluppare le **azioni correttive** a seguito dei rilievi e dei suggerimenti effettuati dall'Organismo di certificazione Bureau Veritas durante la visita di certificazione effettuata lo scorso novembre 2019 (alcune osservazioni rilasciate);
- Verificare, aggiornare e snellire tutta la **documentazione** del Sistema di Gestione per la qualità, in particolare:
 - Politica per la qualità,
 - Analisi del contesto e degli stakeholder,
 - Procedure gestionali e Istruzioni operative,
 - Disposizioni specifiche in ottica Covid-19,
 - Modulistica e registrazioni,
 - Analisi dei rischi,
 - Perimetro del Sistema Gestione Qualità, con possibili estensioni ad altri ambiti, quali ad es. l'Assessorato delle piccole cose e la Protezione Civile,
 - Ruoli e responsabilità del personale e Mappatura delle competenze,
 - Standard dei servizi erogati e relativa Carta dei Servizi;
- Pianificare e svolgere formali verifiche interne (**audit interni**) per:
 - verificare il rispetto e il corretto funzionamento del SGQ,
 - rivedere, mettere a punto e snellire la documentazione prescrittiva e di registrazione,
 - preparare tutto il personale alle successive visite di certificazione dell'Organismo di certificazione;

- Effettuare i periodici **Riesami della Direzione**, per verificare il corretto funzionamento globale del SGQ ed attuare le azioni conseguenti;
- Rivedere gli **indicatori** di performance, gli **obiettivi** e i **monitoraggi** previsti dal sistema di programmazione dell'Ente e **migliorare** l'erogazione dei Servizi in ottica **Lean** e di **digitalizzazione**, anche per far fronte ad eventuali contrazioni di risorse;
- Analizzare e valutare le **segnalazioni**, le **non conformità** e i **reclami** dei cittadini e attuare le azioni conseguenti (azioni correttive o di miglioramento);
- Effettuare azioni di **sensibilizzazione** e **formazione** sul campo con tutto il personale coinvolto, per una corretta implementazione e gestione delle attività relative al SGQ;
- Supportare l'Ente nella conduzione di eventuali indagini di **Customer Satisfaction** verso i propri clienti/utenti, relativamente agli aspetti di qualità e sicurezza;
- Assistere il COMUNE di CREMONA durante le prossime **visite** di **rinnovo** e di **mantenimento** della certificazione, prevista indicativamente per novembre 2020, 2021 e 2022.

Le giornate di attività necessarie per la realizzazione del programma verranno concordate di volta in volta con la Direzione del COMUNE di CREMONA e con il Responsabile della qualità.

Ipotizzando lo sviluppo del programma nel corso del prossimo triennio, si prevedono indicativamente:

Fase del progetto	Giorni di formazione-laboratorio previsti	Scadenza
Rinnovo della Certificazione anno 2020	10	Entro dicembre 2020
Mantenimento della Certificazione anno 2021	10	Entro dicembre 2021
Mantenimento della Certificazione anno 2022	10	Entro dicembre 2022
Totale nel triennio	30	

Le giornate previste possono riguardare sia giornate di formazione diretta, svolte direttamente presso le strutture del COMUNE di CREMONA, sia giornate di formazione in remoto tramite videoconferenze, che giornate di back office, per progettare e personalizzare gli interventi, per analizzare ed elaborare dati raccolti, per produrre relazioni e piani di intervento, per verificare e mettere a punto gli elaborati predisposti internamente, per verificare la stesura delle procedure, per redigere i rapporti di audit a seguito delle verifiche interne, per predisporre i dati per effettuare il riesame della direzione, ecc.

Per ciò che riguarda il materiale didattico, la Galgano fornirà copia matrice del materiale di documentazione, senza alcun costo aggiuntivo.

La sede e le attrezzature per lo svolgimento degli incontri in presenza saranno messe a disposizione dal Comune di Cremona.