

Sistema di Gestione per la Qualità

0. Introduzione del Sistema di Gestione per la Qualità UBI Academy

0.1 Scopo, campo di applicazione ed esclusioni

Il seguente documento descrive il Sistema di Gestione per la Qualità definito ed adottato da UBI Academy in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e costituisce un riferimento costante per il personale nell'applicazione e nel miglioramento del sistema stesso e del servizio erogato.

Campo di applicazione: Tutti processi gestiti da UBI Academy nell'ambito della propria attività.

Scopo: Studio, progettazione, consulenza e prestazione di servizi per la formazione e lo sviluppo professionale e manageriale principalmente del personale appartenente alle società del Gruppo UBI Banca

Esclusioni: si esclude il punto 7.1.5 "Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione" in quanto non presenti in azienda.

0.2 Forma del Manuale della Qualità

Il Manuale è realizzato in formato digitale e, dove necessario per l'attività aziendale, in formato cartaceo. Il Manuale rispondendo ad una logica di diminuzione progressiva della forma cartacea, è disponibile in apposite cartelle di rete aziendale condivise, alle quali possono accedere, con diversi diritti tutte le funzioni organizzative coinvolte direttamente nello sviluppo e miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità.

0.3 Riferimenti normativi

Il Sistema di Gestione della Qualità di UBI Academy è strutturato in conformità ai seguenti requisiti:

- Norma UNI EN ISO 9001:2015;
- Tutte le normative nazionali ed europee cogenti;
- Tutte le norme emanate all'interno del Gruppo UBI Banca e di UBI Academy.

Le norme cogenti e quelle emanate all'interno del Gruppo UBI Banca sono tenute sotto controllo attraverso uno specifico archivio, mentre le norme ISO 9001:2015 sono gestite dalla Responsabile della Qualità, ivi compresi eventuali aggiornamenti.

0.4 Termini e definizioni

Ai fini dell'interpretazione dei termini utilizzati in questo Manuale, si applicano i termini e le definizioni forniti nella Norma UNI EN ISO 9000 - Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario.

Eventuali abbreviazioni e acronimi utilizzati nelle procedure del sistema sono descritte nella procedura specifica.

0.5 Approvazione e attuazione del Manuale Qualità

Il presente Manuale di Qualità è stato verificato, rilasciato e reso operativo dalla Direzione a partire dalla data riportata in versione.

Tutti i documenti collegati nel Manuale sono deliberati e resi operativi dalla Direzione.

Tutte le modifiche del Manuale sono verificate, deliberate dalla Direzione e realizzate dal Responsabile Qualità.

La validazione dei documenti è tale solo se deliberati dalla Direzione secondo versione corrente.

0.6 Struttura del Manuale

Il Sistema di Gestione per la Qualità di UBI Academy è strutturato in 5 aree di riferimento (sono riportati in parentesi i riferimenti ai punti specifici della Norma ISO 9001:2015):

1. **Sistema Qualità:** scopo, campo di applicazione, contesto e organizzazione (4)
2. **Leadership:** Mission, Vision, Valori di riferimento, Politica e obiettivi qualità, Organizzazione (5)
3. **Processi:** Mappa dei processi e descrizione dei processi (tassonomia) (7 – 8)
4. **Risk Management:** Analisi, misurazione e trattamento del rischio (6)
5. **Monitoraggio:** monitoraggio obiettivi, risorse, riesame della direzione e piano di miglioramento, valutazione delle prestazioni, registrazioni del sistema qualità (9 - 10)

07. Utilizzo del Manuale

Il Manuale definisce:

- La politica e gli obiettivi della qualità definiti dalla Direzione;
- L'organizzazione, le responsabilità, il contesto e le competenze della società;
- Il sistema di processo, le procedure di lavoro con i rispettivi responsabili e riferimenti di legge e norme cogenti;
- I rischi e le opportunità dei processi nonché le azioni di gestione;
- I criteri di monitoraggio delle procedure e relativi standard di controllo;
- I documenti e le modulistiche utilizzate nelle procedure di lavoro;
- I criteri per effettuare le verifiche ispettive interne ed esterne (Ente certificatore, Internal Audit di Capogruppo, Clienti, Fornitori).

I processi descritti nel Manuale contengono:

- Le attività specifiche che si susseguono per la realizzazione del processo;
- Gli obiettivi specifici;
- Le responsabilità di processo,
- I documenti e la modulistica utilizzata da ogni attività di processo.

0.8 Gestione del Manuale

La Direzione ha la responsabilità di validazione ed emissione del Manuale e dei documenti costituenti.

La Responsabile Qualità ha la responsabilità di revisione, distribuzione e conservazione della documentazione del Sistema.

L'organizzazione UBI Academy ha la responsabilità su indicazione della Direzione e/o della Responsabile Qualità di redazione di specifici documenti del Sistema in base alle competenze specifiche.

0.9 Destinatari del Manuale

Il presente Manuale è destinato a:

- Direzione per validazione ed emissione;
- Responsabile Qualità per revisione e distribuzione;
- Organizzazione UBI Academy per consultazione e redazione;
- Collaboratori Gruppo UBI Banca per consultazione;
- Terze parti esterne per consultazione.

0.10 Revisione del Manuale

La revisione del Manuale può avvenire nelle seguenti circostanze:

- A. Su indicazione della Direzione a seguito di cambiamenti del Sistema della Qualità;
- B. A seguito delle verifiche ispettive interne/esterne, nel caso vengano constatate eventuali differenze/divergenze relative ai processi di lavoro;
- C. In base a cambiamenti della Politica della qualità;
- D. In base a differenze o divergenze sostanziali notificate degli Stakeholders;
- E. In base a cambiamenti delle norme UNI EN ISO della serie 9000;
- F. In base a cambiamenti delle prescrizioni normative europee e nazionali;
- G. In base a cambiamenti nell'organizzazione;
- H. In base a cambiamenti delle normative applicabili.

0.11 Accesso alla documentazione del Sistema Qualità

La documentazione del Sistema Qualità è pubblicata in apposite cartelle di rete aziendale di UBI Academy alle quali possono accedere tutti gli utenti dell'organizzazione.

La Direzione assegna gli accessi al sistema intranet con specifici diritti sui documenti (solo lettura, modifica, aggiornamento, redazione).

0.12 Approccio per processi

Il Sistema di Gestione per la Qualità adotta un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del sistema stesso. Un vantaggio dell'approccio per processi è quello di permettere e mantenere, con continuità, un controllo sui legami fra i singoli processi, come pure sulle loro combinazioni ed interazioni.

La Direzione ha individuato e descritto i processi suddividendoli in quattro categorie:

- Processi di Governo
- Processi di Gestione del Sistema Qualità
- Processi di Business - Principali
- Processi di Supporto (alcuni in service da UBI Banca e da UBI Sistemi e Servizi)

L'approccio per processi è sinteticamente rappresentato nello schema sotto riportato e descritto in dettaglio nel capitolo "Procedure".

