



Emilia Romagna  
Teatro Fondazione  
Teatro Nazionale

## MANUALE DELLA QUALITA'

Pagina 1 di 17

Rev. 0  
29-04-2024



**Emilia Romagna  
Teatro Fondazione  
Teatro Nazionale**

# MANUALE QUALITA' AI SENSI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001:2015

REV 0 DEL 29/04/2024

Emissione

## Sommario

PREMESSA.....	4
<b>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>4</b>
<b>2. RIFERIMENTO NORMATIVO .....</b>	<b>8</b>
<b>3. TERMINI E DEFINIZIONI.....</b>	<b>9</b>
<b>4. Contesto di EMILIA ROMAGNA TEATRO FONDAZIONE (ERT): (vedi All.1) .....</b>	<b>10</b>
4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto .....	10
4.3 Campo di applicazione del sistema di gestione di qualità.....	10
4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi .....	11
<b>5. LEADERSHIP.....</b>	<b>14</b>
5.1.2 Focalizzazione sul cliente.....	15
5.2 Politica .....	15
5.2.1 Stabilire la politica per la qualità .....	15
5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>6. PIANIFICAZIONE .....</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>7. SUPPORTO (7.1 -7.2 -7.3 -7.4 -7.5).....</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
7.1.3 Infrastrutture.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
7.1.5 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
7.1.6 – 7.2 – 7.3 Conoscenza organizzativa, Competenza, Consapevolezza .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
7.4 Comunicazione .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
7.5 Informazioni Documentate (7.5.1- 7.5.2 – 7.5.3) .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>8. ATTIVITA' OPERATIVE .....</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
8.1 Pianificazione e controlli operativi .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
8.2 Requisiti per i servizi.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
8.3 8.3.1 – 8.3.2 – 8.3.3 – 8.3.4 – 8.3.5 – 8.3.6 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
8.5 Produzione ed erogazione dei servizi: i percorsi formativi .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
8.4 Approvvigionamento e qualifica fornitori .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
8.4.2 Criteri di valutazione dei fornitori di beni e servizi .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>

- 8.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei prodotti/servizi ... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- 8.5.3 Proprietà Del Cliente ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- 9. Valutazione delle prestazioni** ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- 9.1 – 9.1.1 – 9.1.2 -9.1.3 Monitoraggio. Misurazione, analisi e valutazione..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- 9.2 Audit interno ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- 9.3 Riesame della Direzione ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- 10. Miglioramento** ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- 10.2 Non conformità e azioni correttive ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

## PREMESSA

Il presente documento Manuale della Qualità rev. 0 del 02/05/2023 rende evidenza di come EMILIA ROMAGNA TEATRO FONDAZIONE ha adeguato il proprio Sistema Qualità (SQ) alla norma ISO 9001:2015. I capitoli e i paragrafi indicati nel Manuale fanno infatti preciso riferimento agli stessi capitoli e paragrafi della suddetta norma ISO. Il Manuale Qualità è strutturato in forma autoportante e rende esplicite le modalità di gestione e controllo del sistema Qualità, facendo riferimento alle informazioni documentate relative ai singoli paragrafi. Per quanto riguarda i punti 4.1- 4.2- 6.1 della norma ISO 9001:2015 “per le proprie peculiarità” vengono trattati in un apposito documento “GAP ANALYSIS, CLASSIFICAZIONE DEI RISCHI e OPPORTUNITA’, ANALISI DELLE PARTI INTERESSATE (all.1). Il manuale prevede un protocollo aggiuntivo relativo al modello organizzativo 231/01 Disciplina della responsabilità amministrativa, delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridiche che si collega al Sistema qualità nei riferimenti all’organizzazione interna, analisi dei rischi, procedure sulla sicurezza sul lavoro. Il presente Manuale della Qualità è strutturato in un unico documento, la revisione di qualsiasi sua parte porta in revisione numerica successiva l’intero Manuale, le parti obsolete vengono cancellate (salvo la conservazione di una copia storica della precedente revisione, archiviata con la scritta “SUPERATA”) e le parti nuove rispetto alla precedente versione vengono, nella sola versione successiva, indicate con una sottolineatura. I moduli inseriti come informazione documentata registrata vengono indicati in apposito allegato 2 al manuale, la loro revisione non comporta la revisione del manuale stesso, ma la sola modifica dell’indice di revisione del modulo oggetto della revisione medesima.

I paragrafi di seguito indicati hanno un preciso riferimento nella numerazione e nel titolo alla ISO 9001:2015.

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente capitolo chiarisce lo scopo e l’ambito della norma e il campo di applicazione nell’ambito delle attività informative, divulgative e formative di EMILIA ROMAGNA TEATRO FONDAZIONE per:

- dimostrare la sua capacità nel fornire servizi nel campo della progettazione e realizzazione di attività di formazione di vari ambiti, tipologie e dei servizi legati in particolare al mondo dello spettacolo e alle professioni ad esso collegate
- incrementare la soddisfazione delle diverse parti interessate attraverso l’efficace applicazione del sistema qualità e dei processi di miglioramento continuo e assicurando il rispetto dei requisiti indicati dal cliente e dalle leggi e regolamenti applicabili. Oggetto del certificato:

### **Progettazione ed erogazione di eventi formativi**

#### **Presentazione dell’organizzazione**

## STORIA

Emilia Romagna Teatro Fondazione (ERT) è il teatro stabile pubblico della regione Emilia Romagna, attivo su una rete di cinque città: Modena (sede legale), Bologna, Cesena, Vignola e Castelfranco Emilia. Dal 2015 è entrato nel novero dei Teatri Nazionali italiani.

Attivo fin dal 1977 come settore di prosa di ATER, nel 1991 per volontà della Regione-Emilia Romagna e del Comune di Modena si è costituito in un organismo autonomo; nell'aprile 2001, dopo un percorso che ha portato all'allargamento a nuovi soci, si è definito come Fondazione con un nuovo Statuto. Nell'ottobre 2001 sono stati insediati i nuovi organi di gestione nella continuità della Direzione artistica: Consiglio Generale, Consiglio di Amministrazione, Collegio dei Revisori dei conti. Nel 2015 è stato riconosciuto dal Mibac nel novero dei Teatri Nazionali Italiani. Sin dalla sua nascita è stato diretto da personalità di rilievo dello spettacolo dal vivo: dal 1994 al 2017 da Pietro Valenti, dal 2017 al 2020 da Claudio Longhi e dal 2021 ad oggi da Valter Malosti.

## LE SEDI

Le sedi di produzione di Emilia Romagna Teatro ERT / Teatro Nazionale sono il Teatro Storchi a Modena (dal 1991), il Teatro Bonci a Cesena (dal 2001), l'Arena del Sole e il Teatro delle Moline a Bologna (dal 2014). ERT gestisce inoltre il Teatro Dadà di Castelfranco e il Teatro Fabbri di Vignola. Dal 2015 ERT ha in gestione in convenzione con il Comune di Modena una sede per l'attività della Scuola di Teatro Iolanda Gazzozerro, situata fino al 2018 al Complesso San Paolo in Via Selmi e dal 2018 ad oggi presso l'Ex-AMCM, in Viale Buon Pastore 43.

## MISSION

La Fondazione, organismo stabile di produzione teatrale, non ha fini di lucro e si propone:

- di promuovere attraverso le attività teatrali la qualità artistica, culturale e sociale, svolgendo il ruolo di sostegno e di diffusione del teatro nazionale d'arte, di tradizione e di innovazione, con particolare riferimento all'ambito regionale;
- di svolgere attività di produzione teatrale con carattere stabile e continuativo, di curare la diffusione e la distribuzione dei propri spettacoli nelle sedi della Fondazione, sul territorio regionale, in Italia e all'estero;
- di assumere la gestione diretta e la disponibilità esclusiva di spazi teatrali sul territorio regionale, previa convenzione con le amministrazioni comunali o con altri soggetti che ne abbiano la disponibilità, nei quali programmare direttamente le proprie produzioni assicurando una ospitalità qualificata ad organismi e compagnie di riconosciuto valore professionale ed artistico;
- di realizzare, anche in collegamento con analoghe istituzioni italiane o di altri paesi europei, compiti di promozione del teatro nazionale d'arte e di tradizione sul piano europeo ed internazionale e di valorizzazione del repertorio italiano contemporaneo;
- di sviluppare e sostenere l'attività di ricerca, anche in coordinamento con Università e con enti ed istituti operanti nel settore teatrale, sostenendo in particolare le giovani compagnie che operano sul territorio regionale ed in particolare quelle delle città sedi dei Teatri gestiti;



- la promozione, il coordinamento e la gestione delle attività di formazione giovanile e di riqualificazione professionale in ambito teatrale;
- la promozione di studi e ricerche sulle arti legate allo spettacolo e l'organizzazione di archivi della memoria dell'atto teatrale;
- di svolgere altre manifestazioni ed iniziative utili agli scopi predetti e conformi agli obiettivi della Fondazione.

### **La produzione**

Attivissimo centro di produzione di spettacoli, ma anche spazio disponibile e ricettivo per ospitare allestimenti provenienti da altri teatri o per accogliere residenze di artisti, ERT, operoso laboratorio di confronto tra spettatori e creatori, caparbiamente fedele al suo ruolo di istituzione di pubblica rilevanza, si vuole e si pensa come un grande teatro sempre aperto. Tra i numerosi registi che negli anni hanno collaborato con Emilia Romagna Teatro Fondazione vi sono Giancarlo Cobelli, Pippo Delbono, Cesare Lievi, Thierry Salmon, Federico Tiezzi, Enrique Vargas, Bob Wilson, Eimuntas Nekrošius, Massimo Castri, Alvis Hermanis, Antonio Latella, Claudio Longhi, Emma Dante, Theodoros Terzopoulos, Stanislas Nordey, Valter Malosti, Alessandro Serra, Angelica Liddel, Nanni Moretti, Valerio Binasco, Massimo Popolizio, Carmelo Rifici, Andrea De Rosa. La Fondazione ha all'attivo la produzione e coproduzione di centinaia di spettacoli (ad esempio, solo nella stagione 2023/2024 se ne contano 55 fra produzioni e coproduzioni, con grandi nomi del teatro italiano, maestri internazionali e le realtà emergenti in Italia e nel territorio).

### **La gestione e la programmazione dei teatri**

L'Ente programma le Stagioni dei già citati teatri di Modena, Bologna, Cesena, Vignola e Castelfranco Emilia. I cartelloni delle ultime stagioni hanno riguardato vari generi ed epoche senza mai abbandonare la qualità delle proposte, data dallo spessore degli interpreti e della direzione, ma anche dalla scelta dei soggetti, che spaziano nei patrimoni drammatici delle diverse culture. Le rassegne di teatro-ragazzi e teatro-giovani consentono inoltre un progressivo e arricchente rapporto con il teatro fin dall'infanzia. In quest'ultimo ambito, l'attività produttiva e di ospitalità si arricchisce di proposte per i ragazzi e per gli insegnanti tese a sviluppare gli strumenti di lettura e di fruizione dei linguaggi del teatro: laboratori, seminari, stage, conferenze, si confrontano con il teatro "visto" disegnando sempre nuove prospettive e sguardi differenti.

### **Rapporti internazionali**

Aperto a un confronto costante con la creazione contemporanea, Emilia Romagna Teatro ERT / Teatro Nazionale collabora attivamente con prestigiose istituzioni in progetti europei e reti internazionali. Per i diversi progetti che costituiscono l'attività in ambito internazionale, in continui evoluzione e aggiornamento, si rimanda al sito web della Fondazione.

ERT organizza periodicamente anche un importante festival internazionale, dal 2004 denominato Le vie dei festival e dal 2005 VIE Scena Contemporanea Festival. VIE Festival rivolge lo sguardo alla contemporaneità e al suo riflesso nelle forme teatrali e nelle espressioni artistiche ibride che gravitano attorno al teatro, alla

danza e alla performance cercando di coglierne le manifestazioni più nuove, con l'obiettivo di disegnare la mappa di un territorio teatrale internazionale e nazionale valorizzandone i protagonisti.

### L'ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Parte essenziale e innovativa dell'attività di Emilia Romagna Teatro Fondazione è la formazione. Dal 1995 ERT sviluppa infatti i suoi percorsi di specializzazione per giovani attori, autori e registi teatrali, lungo le direttrici operative della sua politica culturale (consolidata vocazione all'internazionalizzazione; sensibilità per i linguaggi contemporanei; interesse per i processi di ridefinizione della prassi registica e drammaturgica; sperimentazione sul sistema di relazioni intercorrenti tra il teatro e la sua comunità di riferimento per la costruzione di un pubblico "nuovo"). Dal 2016 i corsi erogati dalla Scuola sono approvati dalla Regione Emilia-Romagna e co-finanziati dal Fondo Sociale Europeo. ERT ha posto sempre al centro dei propri presupposti pedagogici l'attenzione per la figura dell'artista teatrale (attore, autore, regista o performer), ripensata alla luce delle trasformazioni che caratterizzano il corrente contesto dello spettacolo dal vivo, puntando a rafforzare la specificità del suo progetto didattico in rapporto all'offerta nazionale, nonché a promuovere e sostenere l'acquisizione e l'aggiornamento di "competenze tecniche e professionali che possa fungere da externalità positiva allo sviluppo del settore dello spettacolo dal vivo e attrarre sul territorio regionale produzioni di qualità". La promozione dello spettacolo a partire dai suoi lavoratori è intesa quale elemento fondamentale dell'identità culturale, della crescita individuale e collettiva, dello sviluppo economico e della coesione sociale, in sintesi come fattore strategico di sviluppo. Per questa ragione ERT propone un progetto formativo articolato su tematiche e discipline trasversali, con l'obiettivo di specializzare, ampliare, perfezionare le competenze di candidati già diplomati in scuole di formazione teatrale e/o con alle spalle già una documentata attività professionale, al fine di permettere alle persone di entrare in modo qualificato nel mercato del lavoro o di migliorare la propria posizione rispondendo alle esigenze del sistema produttivo di trovare sul territorio le professionalità necessarie allo sviluppo e alla crescita. In particolare, il progetto formativo di ERT intende raggiungere i seguenti risultati, in linea con le Azioni prioritarie del "Programma Regionale in materia di spettacolo (l.r. 13/1999). Finalità, obiettivi, azioni prioritarie e indirizzi di attuazione per il triennio 2022-2024" (DGR n.43 del 17 gennaio 2022): 1) l'innovazione nella programmazione, prestando un'attenzione specifica alle forme di spettacolo legate alla contemporaneità; 2) lo scambio tra generazioni di artisti, così da favorire il ricambio generazionale attraverso la promozione dei nuovi autori, dei giovani artisti e della fruizione dello spettacolo da parte delle nuove generazioni; 3) l'occupazione stabile e la qualificazione del personale artistico, tecnico e amministrativo del settore; 4) la promozione della cultura della legalità e dei diritti degli autori, degli artisti, dei professionisti e dei lavoratori del settore. Inoltre, coerentemente con quanto fino ad ora perseguito nei propri percorsi formativi, ERT intende promuovere buone pratiche che tengano conto sia della riduzione dell'impatto ambientale delle attività di spettacolo sia del bilanciamento di genere tra gli artisti e le artiste coinvolti/e. ERT avverte l'esigenza di farsi nido e incubatore per una creatività trasversale, interprete di una forte vocazione multidisciplinare, "valorizzando così attitudini, aspettative e propensioni delle persone, costruendo opportunità di specializzazione fortemente connesse alle realtà di produzione per valorizzare e rendere spendibili percorsi professionali e di alta formazione pregressi, creando opportunità per acquisire professionalità che intercettino le potenzialità occupazionali del settore e favoriscano i processi di innovazione". Uno degli assi portanti del progetto è riportare l'attenzione al nucleo dell'arte attoriale e performativa, nelle sue multiformi declinazioni, individuando prospettive e metodologie di lavoro del corpo in scena molto variegate e, per certi versi, complementari, in stretta relazione con le innovazioni tecnologiche e con gli stimoli della danza e della musica. ERT intende presentare un ventaglio il

più possibile ampio sulla figura dell'attore/performer e, al tempo stesso, perfezionare le competenze degli autori teatrali, al fine di sostenere e valorizzare un repertorio drammaturgico contemporaneo.

L'Alta Formazione (intesa come percorso più avanzato della Formazione Superiore per gli operatori dello spettacolo dal vivo)

Negli ultimi anni, caratterizzati da forte crisi economica, l'Alta Formazione ha assunto una posizione di rilievo, in quanto risorsa decisiva per il miglioramento della condizione lavorativa. Facilitando l'occupabilità, contribuisce al raggiungimento della piena occupazione, agevolando l'accesso a un lavoro dignitoso e gratificante.

Nell'ambito dello spettacolo dal vivo, la promozione di percorsi professionalizzanti di altissimo livello rivolti a giovani professionisti ha inoltre il prezioso compito di migliorare la qualità dell'offerta culturale di domani sul nostro territorio di riferimento. Per questo negli ultimi anni ERT sta portando avanti un progetto molto articolato, che prevede momenti di specializzazione per giovani artisti che hanno già acquisito un curriculum formativo di base, identificando nell'incontro con i Maestri della scena nazionale e/o internazionale contemporanea un modello efficace di transizione dalla scuola di teatro al palcoscenico.

L'Alta Formazione dovrebbe garantire il raggiungimento della Qualifica ed, eventualmente, anche di attestati spendibili nel mondo del lavoro. In realtà, la Qualifica di attore così come definita all'interno del sistema delle qualifiche regionali (in via di revisione) non corrisponde che parzialmente ad una Qualifica spendibile universalmente e certamente non corrisponde ai profili attesi da un'attività di alta formazione.

## 2. RIFERIMENTO NORMATIVO

- UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti"
- UNI EN ISO 9004:2009 "Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità"
- UNI EN ISO 9000:2015 "Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e terminologia"
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Formazione Professionale
- Regolamento europeo privacy 2016/679 – G.U. del 04/05/2016
- D. Lgs. 81/2008 Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e successive integrazioni e modifiche
- Legge 3 Agosto 2007, n.123 «Misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro e delega al Governo per il riassetto e la riforma della normativa in materia» e successive integrazioni e modifiche
- Regolamento applicativo dei criteri oggettivi di cui all'accordo Stato-Regioni del 5 Novembre 2009 e per l'accreditamento approvato dalla Commissione Nazionale per la formazione continua il 13 Gennaio 2010
- DGR Regione Emilia Romagna 1298/2015 "Disposizioni per la programmazione, gestione e controllo delle attività formative e delle politiche attive del lavoro – Programmazione SIE 2014/2020"
- Determinazione dirigenziale n° 16677 del 26/10/2016 "Revoca della determinazione n. 14682/2016 e riapprovazione dei nuovi allegati relativi alle modalità attuative di cui al paragrafo



7.1.2. "Selezione" e dell'elenco delle irregolarità e dei provvedimenti conseguenti di cui al paragrafo 19 "irregolarità e recuperi" di cui alla DGR 1298/2015"

- DGR Regione Emilia Romagna Num. 201 del 21/02/2022 "Approvazione dei criteri e dei requisiti per l'accreditamento degli organismi che erogano formazione professionale in Emilia-Romagna, ai sensi dell'art. 33 della Legge Regionale n. 12/2003"
- la Legge Regionale n. 13 del 5 luglio 1999, "Norme in materia di spettacolo" e ss.mm.;
- la Delibera della Giunta regionale n. 1896 del 15 novembre 2021 "Proposta Adozione del Programma Regionale FSE+ dell'Emilia-Romagna 2021-2027 in attuazione del REG.(CE) n.1060/2021"
- Modello organizzativo di gestione e controllo ai sensi del D.Lgs 231/2001 e successivi aggiornamenti
- In caso di clienti esterni, vengono recepite le modalità di intervento e le procedure del Cliente/Committente

### 3. TERMINI E DEFINIZIONI

#### Informazione documentata

Documento che fornisce evidenza oggettiva di attività eseguite o di risultati ottenuti.

Sotto forma elettronica o cartacea per obblighi cogenti e non al fine di documentare e/o controllare il buon funzionamento del sistema qualità.

#### Evidenza oggettiva

Informazioni la cui veridicità può essere dimostrata sulla base di fatti acquisiti a seguito di osservazioni, misurazioni, prove od altri mezzi.

#### Sistema qualità

La struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse necessari ad attuare la gestione per la Qualità.

#### Struttura organizzativa

Le responsabilità, le linee di autorità, e le interrelazioni, definite in un organigramma, per mezzo delle quali un'Organizzazione svolge le sue funzioni.

#### Processo

Insieme di risorse e di attività tra loro interconnesse che trasformano degli elementi in ingresso in elementi in uscita.

ACRONIMO	DEFINIZIONE
<b>CdA</b>	<i>CONSIGLIO d'AMMINISTRAZIONE</i>
<b>PR</b>	<i>PRESIDENZA</i>

<b>DG</b>	<i>DIREZIONE GENERALE</i>
<b>RGQ</b>	<i>RESPONSABILE GESTIONE QUALITA'</i>
<b>AMM</b>	<i>ECONOMICO AMMINISTRATIVO</i>
<b>PERS</b>	<i>GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL PERSONALE</i>
<b>RP</b>	<i>RESPONSABILE PROGETTAZIONE</i>
<b>RAF</b>	<i>ANALISI FABBISOGNI</i>
<b>RVM</b>	<i>VALUTAZIONE E MONITORAGGIO</i>
<b>COR_A</b>	<i>COORDINATORE D'AREA</i>
<b>COR_D</b>	<i>COORDINATORE DIDATTICO</i>
<b>SEGR</b>	<i>SEGRETERIA DIDATTICA</i>
<b>TU</b>	<i>TUTOR</i>

#### 4. Contesto di EMILIA ROMAGNA TEATRO FONDAZIONE (ERT): (vedi All.1)

##### 4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

Nell'Allegato 1 vengono evidenziati il contesto in cui opera ERT e lo scopo relativo al sistema qualità al fine di:

- comprendere l'organizzazione e il contesto in cui opera ERT
- comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate
- definire le modalità di analisi del rischio

##### 4.3 Campo di applicazione del sistema di gestione di qualità

Il Sistema Qualità di EMILIA ROMAGNA TEATRO FONDAZIONE non prevede esclusioni rispetto alla norma ISO 9001:2015 pur evidenziando che la natura dei prodotti/servizi erogati e i risultati dell'analisi dei rischi del contesto possono influire sul grado di pertinenza e applicabilità nella società



Questo risultato è perseguibile mediante:

- il perfezionamento delle metodiche del Sistema di Gestione per la Qualità
- l'evoluzione della mentalità del personale coinvolto, che apporta il proprio determinante contributo all'eccellenza delle attività svolte per la soddisfazione del Cliente.

L'aggiornamento e quindi l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità di EMILIA ROMAGNA TEATRO FONDAZIONE alle sempre nuove esigenze del Cliente e delle parti interessate, è garantito dai riesami periodici dello stesso nonché dai continui miglioramenti e dalle AC estese a tutte le attività dell'Organizzazione.

La società ha identificato i processi fondamentali che sorreggono l'operatività della propria struttura, in funzione dello sviluppo, attuazione e miglioramento del Sistema Qualità, al fine di accrescere il livello di soddisfazione dei Clienti.

I processi individuati sono sorretti da informazioni documentate che servono, operativamente, a descrivere le attività a supporto dei processi stessi, in un'ottica di miglioramento del loro valore aggiunto nel tempo, da perseguire attraverso un monitoraggio costante dei risultati.

Pensiero basato sul rischio (Risk-Based Thinking)

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking, è considerato nel Sistema di Gestione per la Qualità dell'organizzazione.

EMILIA ROMAGNA TEATRO FONDAZIONE considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.

L'Organizzazione adotta una particolare metodologia per l'adozione dell'approccio risk-based thinking basata anche sulla norma ISO 31000 che ne fornisce le linee guida.

L'organizzazione ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Per l'organizzazione il "Risk-based thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo di EMILIA ROMAGNA TEATRO FONDAZIONE.

Dall'analisi dei rischi risultano definiti diverse tipologie di processi:

PROCESSI PRINCIPALI	SOTTOPROCESSI DI RIFERIMENTO
<b>ANALISI DELLE ESIGENZE e FABBISOGNO FORMATIVO</b>	Individuazione delle specifiche del cliente/committente, In termini di valore aggiunto da dare alle conoscenze, capacità e atteggiamenti dei partecipanti alle attività formative
<b>PROGETTAZIONE DI SERVIZI FORMATIVI</b>	Individuazione delle specifiche richieste del cliente/committente Progettazione generale Progettazione di dettaglio Riesame della progettazione Validazione della progettazione
<b>EROGAZIONE DEI SERVIZI FORMATIVI</b>	Erogazione del processo Comunicazioni con il cliente/Committente Comunicazioni/relazioni con gli attori coinvolti Analisi di customer satisfaction Approvvigionamenti Monitoraggio e valutazione

Tutti i processi interagiscono strettamente fra di loro in quanto gli output di ogni processo diventano input per quello successivo.

Dalla completezza delle informazioni acquisite in sede di relazione con le parti interessate dipende infatti l'efficace funzionamento del processo di Programmazione e che a loro volta devono fornire le corrette indicazioni per l'erogazione del servizio, che sarà monitorato durante il suo intero processo di erogazione. La gestione delle attività che sorreggono i servizi/prodotti, vengono monitorati dalla Direzione, la quale deve pianificare l'erogazione dei servizi (anche in funzione di precedenti esperienze), valutando la disponibilità delle risorse necessarie (umane e non), monitorando i dati in uscita dai singoli processi (es. attraverso le informazioni documentate, qualità, confronto con la concorrenza, analisi dei dati, ecc) e valutando di volta in volta come migliorare gli aspetti gestionali ed operativi della società rispetto al mercato/Cliente.

Tra i processi outsourcing viene evidenziato il rapporto di partnership con strutture che possono realizzare parte dei processi formativi.

La Direzione in sede di riesame della direzione verifica i rischi affrontati e/o potenziali dei singoli processi e le loro opportunità di sviluppo (vedi punto 6.1).

L'organizzazione utilizza i seguenti indicatori descritti nella tabella per il monitoraggio dell'attività:

PROCESSO	MONITORAGGIO/INDICATORI
Analisi del Mercato e azioni di Marketing strategico e operativo	<p>RAPPORTI CON ORGANIZZAZIONI E ISTITUZIONI DEL SETTORE ARTISTICO</p> <p>RELAZIONI CON ALMENO UN SOGGETTO DELL'ISTRUZIONE DI TERZO LIVELLO</p> <p>RELAZIONI CON ALMENO UN SOGGETTO DELL'ASSISTENZA ALLA RICERCA DI LAVORO</p> <p>RELAZIONE CON ALMENO UN SOGGETTO DELLA RICERCA E INNOVAZIONE</p> <p>ANALISI DEI BANDI E DELLE RICHIESTE DI CORSI</p>
Efficacia del sistema Progettuale ed erogazione del servizio	<p>NUMERO DI PREVENTIVI/BANDI/PROPOSTE TRASFORMATI IN ORDINI O AGGIUDICATI</p> <p>PERCENTUALE SUPERIORE AL 50%</p>
Approvvigionamento Valutazione fornitori e relativi controlli	<p>INDICI DEI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE SUI DOCENTI CON PUNTEGGIO MEDIO SUPERIORE A 7 (SCALA 1-10)</p>
Controllo di erogazione del servizio	<p>1. SULLA BASE DEI CONTROLLI EFFETTUATI DA ENTI ESTERNI NUMERO NC CON SANZIONI PECUNIARIE INFERIORI ALL'1% DELL'IMPORTO FINANZIATO</p> <p>2. NUMERO RECLAMI SCRITTI</p> <p>3. TASSI DI EFFICACIA E EFFICIENZA (MANTENIMENTO DELL'ACCREDITAMENTO)</p>
Raccolta esigenze parti interessate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FINE CORSO CON DATO MEDIO SUPERIORE A 7,5 SCALA 1-10</li> <li>• INDICE TURNOVER PERSONALE INFERIORE AL 25% SUL TOTALE DIPENDENTI IN ESSERE NEL BIENNIO</li> </ul>

## 5. LEADERSHIP

Il presente capitolo ha lo scopo di dimostrare la leadership e l'impegno dell'alta Direzione, nei riguardi della gestione del sistema qualità, della sua supervisione e della verifica e analisi delle esigenze delle parti interessate.

Si specifica che per alta direzione si intende la Direzione Generale.

A tal fine la Direzione ha approvato e diffuso la Politica della qualità ed in sede di riesame ha definito gli obiettivi del sistema di gestione relativi alla qualità; obiettivi che sono funzionali e compatibili con il contesto del macro e micro-ambiente nel quale opera la Società e con gli indirizzi strategici della Direzione generale

Sempre in sede di riesame viene valutato il livello di raggiungimento degli obiettivi definiti nel riesame precedente ed individuati gli obiettivi futuri del periodo preso in esame.

Gli obiettivi della qualità vengono condivisi con il personale che ne è informato e coinvolto nella valutazione dei risultati, ugualmente in sede di riesame vengono valutati i dati di input esigenze e aspettative del mercato e delle parti interessate e le loro implicazioni sulle strategie della società.

### 5.1.2 Focalizzazione sul cliente

La direzione grazie al proprio impegno ed alla propria leadership, in accordo con la struttura operativa, esamina e recepisce i requisiti del cliente/committente e del contesto di riferimento e ne verifica le opportunità ed i rischi che ne possono derivare per la corretta conformità dei servizi erogati.

Si specifica che i contratti che regolano i rapporti con i clienti/committenti focalizzano con estrema precisione le esigenze della clientela stessa fornendo input precisi per l'erogazione del servizio.

## 5.2 Politica

### 5.2.1 Stabilire la politica per la qualità

**EMILIA ROMAGNA TEATRO FONDAZIONE** ritiene che la Politica per la Qualità coerente con la propria filosofia progettuale, debba essere caratterizzata dalla costante ricerca del miglioramento e dell'innovazione artistica delle proprie attività formative. Lo sviluppo professionale dei partecipanti ai corsi rappresenta il punto di partenza e di arrivo di un articolato processo che viene monitorato e potenziato costantemente.

La ricerca del miglioramento continuativo viene perseguita attraverso l'implementazione del Sistema di Gestione Qualità basato sulla normativa ISO 9001:2015 e sull'adozione del Modello organizzativo di gestione e controllo ai sensi del d.Lgs 231/2001 e di un relativo Codice Etico in cui sono definiti i principi generali di condotta etica che **EMILIA ROMAGNA TEATRO FONDAZIONE** esige dai propri dirigenti, amministratori, dipendenti e collaboratori e da chiunque svolga, a qualsiasi titolo, funzioni di rappresentanza.

I principali obiettivi che **EMILIA ROMAGNA TEATRO FONDAZIONE** intende raggiungere sono:

- Ottemperanza ai requisiti richiesti dai committenti pubblici e privati nell'erogazione del servizio formativo

- Soddisfazione delle esigenze ed aspettative implicite ed esplicite dei partecipanti
- Ricerca costante di tematiche artistiche e formative innovative e coerenti con la crescita professionale del personale che opera nello spettacolo dal vivo e della cultura
- Sviluppo di percorsi formativi ad alto contenuto pratico e professionalizzante
- Soddisfazione delle parti interessate con riferimento ai contratti o ad eventuali convenzioni stipulate con Università e Aziende Private
- Porsi come primo interlocutore del mondo dello spettacolo, compatibilmente con le risorse disponibili, per consentire l'inserimento di giovani in modo che possano completare ed arricchire la formazione acquisita durante il percorso di studi, attraverso la pratica professionale
- Sviluppo di nuove metodologie didattiche, quali la Formazione a Distanza
- Conoscenze legislative aggiornate ed adeguate e pieno rispetto delle normative cogenti
- Facilità nei contatti e nelle comunicazioni da parte delle parti interessate
- Ottimizzazione dell'organizzazione interna e dei processi organizzativi
- Ampliamento ed evoluzione dei servizi in linea con le future tendenze del mercato e piena verifica dei rischi e delle opportunità legate all'analisi del contesto
- Particolare attenzione viene posta alla salute e sicurezza dei lavoratori e di tutti coloro che accedono alle attività nel pieno rispetto delle disposizioni emesse dalle autorità competenti

**EMILIA ROMAGNA TEATRO FONDAZIONE** assicura che la Politica per la Qualità:

- è appropriata agli scopi dell'organizzazione;
- include l'impegno al miglioramento continuo;
- è debitamente illustrata ai vari livelli di pertinenza, e da questi compresa.
- è riesaminata per conservarne l'adeguatezza

In particolare il raggiungimento dei molteplici obiettivi espressi sarà conseguito mediante un adeguato mantenimento del Sistema Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 che consenta:

- a) il rispetto rigoroso delle richieste contrattuali concordate con il Cliente e le parti interessate;
- b) la prevenzione delle Non Conformità del prodotto/servizio e del Sistema;
- c) la registrazione delle Non Conformità attraverso procedure stabilite e l'identificazione delle azioni correttive;
- d) la verifica dell'attuazione delle soluzioni e la misura dell'adeguatezza, del rispetto e dell'efficacia del SGQ tramite verifiche ispettive;





- e) la disponibilità e visibilità delle registrazioni dei dati che costituisce l'evidenza oggettiva della qualità del prodotto/servizio;
- f) la revisione del SGQ, effettuata in sede di riesame con periodicità almeno annuale.

La Direzione, per verificare il raggiungimento degli obiettivi indicati, ne effettua il monitoraggio attraverso alcuni parametri che sono formalizzati attraverso il Riesame della Direzione.

La Direzione si impegna a rendere partecipi tutti i collaboratori di questi obiettivi, favorendone la diffusione.

LA DIREZIONE GENERALE (29-04-2024)

