

UNI/PdR xx:2025	Centri di formazione per attività di sicurezza della circolazione ferroviaria - Sistema di gestione della formazione – Requisiti e raccomandazioni per la sua applicazione
Sommario	La presente prassi di riferimento specifica i requisiti e le raccomandazioni del sistema di gestione per i centri di formazione (CdF) rivolti al personale impiegato nelle mansioni essenziali di sicurezza nel settore del trasporto ferroviario, ad eccezione dei macchinisti addetti alla condotta di locomotori e treni, di cui alla UNI/PdR 189:2026.
Data	2026-03-04

AVVERTENZA

Il presente documento è un progetto di Prassi di Riferimento (UNI/PdR) sottoposta alla fase di consultazione, da utilizzare solo ed esclusivamente per fini informativi e per la formulazione di commenti.

Il processo di elaborazione delle Prassi di Riferimento prevede che i progetti vengano sottoposti alla consultazione sul sito web UNI per raccogliere i commenti del mercato: la UNI/PdR definitiva potrebbe quindi presentare differenze rispetto al documento messo in consultazione.

Questo documento perde qualsiasi valore al termine della consultazione, cioè il: 11 aprile 2026

UNI non è responsabile delle conseguenze che possono derivare dall'uso improprio del testo dei progetti di Prassi di Riferimento in consultazione.

PREMESSA

La presente PdR UNI/PdR xx:2025 non è una norma nazionale, ma è un documento pubblicato da UNI, come previsto dal Regolamento UE n.1025/2012, che raccoglie prescrizioni relative a prassi condivise all'interno del seguente soggetto firmatario di un accordo di collaborazione con UNI:

FERMERC I – Associazione degli operatori del trasporto ferroviario merci

Via Tripolitania, 30

00199, ROMA

La presente prassi di riferimento è stata elaborata dal Tavolo “TITOLO DEL TAVOLO” condotto da UNI, costituito dai seguenti esperti:

Nome Cognome 1 – Project Leader (organizzazione xyz)

Nome Cognome 2 (organizzazione yz)

Nome Cognome 3 (organizzazione xyz)

Nome Cognome 4 (organizzazione y)

Nome Cognome 5 (organizzazione xz)

Nome Cognome 6 (organizzazione z)

La presente PdR è stata ratificata dal Presidente dell'UNI il xx xxxx 2025.

Le PdR, adottate esclusivamente in ambito nazionale, rientrano fra i “prodotti della normazione europea”, come previsti dal Regolamento UE n.1025/2012, e sono documenti che introducono prescrizioni tecniche, elaborati sulla base di un rapido processo ristretto ai soli autori, sotto la conduzione operativa di UNI.

Le PdR sono disponibili per un periodo non superiore a 5 anni, tempo massimo dalla loro pubblicazione entro il quale possono essere trasformate in un documento normativo (UNI, UNI/TS, UNI/TR) oppure devono essere ritirate.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione della presente PdR, di poter fornire suggerimenti per un suo miglioramento è pregato di inviare i propri contributi all'UNI, Ente Italiano di Normazione, che li terrà in considerazione.

SOMMARIO

Introduzione	5
1 Scopo e campo di applicazione	5
2 Riferimenti normativi e legislativi	5
2.1 Riferimenti normativi.....	5
2.2 Riferimenti legislativi.....	6
3 Termini, definizioni, simboli e abbreviazioni	6
3.1 Termini e definizioni	6
3.1.1 cliente:	6
3.1.2 istruttore interno:.....	6
3.1.3 tutor d'aula per la FAD:	6
3.2 Simboli e abbreviazioni	6
4 Principio	7
5 Contesto dell'organizzazione	8
6 Leadership.....	8
6.1 Leadership e Impegno.....	8
6.2 Politica per la formazione sulle mansioni essenziali di sicurezza ferroviaria.....	9
6.3 Ruoli e responsabilità	9
7 Pianificazione.....	9
7.1 Obiettivi dell'organizzazione	9
7.2 Gestione del rischio nei processi di formazione.....	10
8 Supporto	10
8.1 Risorse.....	10
8.1.1 Risorse umane	10
8.1.2 Infrastrutture	12
8.1.3 Conoscenza Organizzativa	13
8.2 Competenza	13
8.3 Consapevolezza	14

8.4	Comunicazione	14
8.4.1		14
8.4.2		14
8.4.3		14
8.5	Informazioni documentate	14
8.5.1		14
8.5.2		15
8.5.3		15
8.5.4		15
9	Attività operative.....	15
9.1	Progettazione e sviluppo dei prodotti e servizi	15
9.1.1	Generalità	15
9.1.2	Pianificazione della progettazione e sviluppo	15
9.1.3	Input alla progettazione e allo sviluppo	16
9.1.4	Controlli della progettazione e sviluppo	16
9.1.5	Output della progettazione e sviluppo	16
9.2	Identificazione e tracciabilità	17
9.3	Rilascio di prodotti e servizi	17
10	Organizzazione e gestione delle attività di formazione	17
10.1	Pianificazione e controllo operativo delle attività di formazione	17
10.2	Gestione dei programmi di formazione	17
10.3	Erogazione del servizio di formazione	18
10.4	Valutazione dell'efficacia della formazione	19
11	Gestione acquisti e fornitori	20
12	Valutazione delle prestazioni	20
12.1	Monitoraggio	20
12.1.1	Generalità	20
12.1.2	Soddisfazione del cliente	20
12.1.3	Analisi dei dati	21
12.2	Audit interno	21
12.2.1		21

12.2.2.....	22
12.3 Riesame della direzione	22
13 Miglioramento	23
13.1 Non conformità, azioni preventive e correttive	23
13.2 Miglioramento continuo	23
13.3 Gestione dei cambiamenti organizzativi	23
14 Valutazione di conformità	23

Introduzione

La formazione ferroviaria nell'Unione Europea si basa sull'armonizzazione dei requisiti minimi per la qualifica del personale, per garantire sicurezza e interoperabilità transfrontaliera. Per consentire libertà di accesso al mercato, ai soggetti che erogano formazione ferroviaria è richiesto di garantire che il personale sia adeguatamente formato per operare in un contesto di mercato aperto e concorrenziale.

In virtù di questi principi, l'ex Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (ora ANSFISA) ha emesso le Linee guida 07/2010 del 27 ottobre 2010 [1] per il riconoscimento dei Centri di Formazione (CdF) che descrivono i processi e le relative procedure, i requisiti necessari ed i documenti da produrre per ottenere il riconoscimento di un centro di formazione che eroga servizi di formazione rivolti al personale che svolge attività di sicurezza della circolazione ferroviaria.

Al termine di un processo di riordino del quadro normativo nazionale di riferimento, resosi necessario in conseguenza delle modifiche intervenute sull'assetto normativo europeo di riferimento dopo l'entrata in vigore delle norme nazionali, ANSFISA ha emesso il Decreto ANSFISA 200/2025 [2], col quale, all'art. 6, sono state modificate le Linee guida 07/2010 del 27 ottobre 2010 [1] riducendone il campo di applicazione alla formazione dei soli macchinisti addetti alla condotta di locomotori e treni.

Pertanto, ad integrazione del nuovo contesto normativo, la presente prassi di riferimento intende fornire ai CdF i requisiti e le raccomandazioni per predisporre un Sistema di Gestione di Formazione Ferroviaria (SGFF) rivolti a centri di formazione per personale impiegato nelle mansioni essenziali di sicurezza nel settore del trasporto ferroviario, indicato nella UNI/PdR 189:2026.

1 Scopo e campo di applicazione

La presente prassi di riferimento specifica i requisiti e le raccomandazioni del sistema di gestione per i centri di formazione (CdF) rivolti al personale impiegato nelle mansioni essenziali di sicurezza nel settore del trasporto ferroviario, ad eccezione dei macchinisti addetti alla condotta di locomotori e treni, di cui alla UNI/PdR 189:2026.

La presente PdR può essere utilizzata da:

- un organismo di certificazione (OdC) per certificare un CdF;
- un'Impresa Ferroviaria (IF), un Gestore dell'Infrastruttura (GI) e un'Entity in Charge of Maintenance (ECM) per qualificare i CdF a cui affidare l'erogazione della formazione in outsourcing.

La presente prassi di riferimento può essere utilizzata anche dagli operatori del settore del trasporto a guida vincolata per qualificare i CdF a cui affidare l'erogazione della formazione in outsourcing.

2 Riferimenti normativi e legislativi

2.1 Riferimenti normativi

La presente prassi di riferimento rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nella presente prassi di riferimento come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento (compresi gli aggiornamenti).

UNI/PdR 189:2026, Qualificazione delle figure professionali che operano nelle attività di sicurezza della circolazione ferroviaria - Requisiti della formazione

UNI EN ISO 9001, Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti

UNI EN ISO 19011, Linee guida per audit di sistemi di gestione

UNI ISO 21001:2025, Organizzazioni di istruzione e formazione – Sistemi di gestione per le organizzazioni di istruzione e formazione – Requisiti e raccomandazioni per la loro applicazione

UNI ISO/TS 21030:2025, Organizzazioni di istruzione e formazione - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione dei sistemi di gestione delle organizzazioni di istruzione e formazione

UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015, Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione - Parte 1: Requisiti

UNI CEI EN ISO/IEC 17050 (norma in parti), Valutazione della conformità - Dichiarazione di conformità rilasciata dal fornitore

CEI EN 50126 (norma in parti), Applicazioni ferroviarie, tranviarie, filoviarie e metropolitane - Specificazione e dimostrazione di Affidabilità, Disponibilità, Manutenibilità e Sicurezza (RAMS)

2.2 Riferimenti legislativi

[1] ANSF Linee guida 07/2010 del 27 ottobre 2010 “Linee guida per il Riconoscimento dei Centri di Formazione” (<https://www.ansfisa.gov.it/>)

[2] Decreto ANSFISA 0000200 del 09-09-2025 “Riordino delle norme nazionali di sicurezza che disciplinano le competenze e la qualificazione del personale impiegato in attività essenziali per la sicurezza della circolazione ferroviaria” (<https://www.ansfisa.gov.it/>)

[3] Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. (GU Serie Generale n.101 del 30-04-2008 - Suppl. Ordinario n. 108 e ss.mm.ii.)

3 Termini, definizioni, simboli e abbreviazioni

3.1 Termini e definizioni

Ai fini del presente documento si applicano i termini e le definizioni di cui alla UNI ISO 21001:2025 e i termini e le definizioni seguenti.

3.1.1 cliente:

Discente e/o organizzazione che ha eventualmente commissionato il corso di formazione.

Nota: beneficiario è sinonimo di cliente.

3.1.2 istruttore interno:

Persona che effettua attività di formazione sotto il controllo esclusivo del CdF, indipendentemente dalla natura del contratto in essere tra le parti.

3.1.3 tutor d’aula per la FAD:

persona esperta delle dinamiche di interazione nell’ambiente virtuale in grado di fornire indicazioni operative sulla fruizione del corso, sulle funzionalità della piattaforma e sull’accesso ai diversi ambienti e materiali didattici nonché di supportare i docenti e i discenti durante le attività didattiche e nella somministrazione delle esercitazioni e delle prove di verifica.

3.2 Simboli e abbreviazioni

Ai fini del presente documento si applicano i seguenti acronimi:

ADT	Accompagnamento dei Treni
CAF	certificato di avvenuta formazione
CdF	Centro di Formazione
CV	curriculum vitae
ECM	Entity in Charge of Maintenance
FAD	formazione a distanza sincrona
GI	Gestore dell'Infrastruttura
IF	Impresa Ferroviaria
IM	Impresa di Manovra
MI	Manutenzione dell'Infrastruttura
MV	Manutenzione dei Veicoli
OdC	Organismo di certificazione
PdR	Prassi di riferimento
PDT	Preparazione dei Treni
RCF	Responsabile del CdF
RT	Responsabile Tecnico
SGC	Sistema di gestione delle competenze
SGFF	Sistema di Gestione della Formazione Ferroviaria

4 Principio

Il presente documento è una prassi di riferimento autonoma sull'SGFF, allineata alla UNI ISO 21001:2025 e alla UNI EN ISO 9001.

L'SGFF comporta i seguenti principi di gestione:

- a) focalizzazione sui discenti e altri beneficiari;
- b) leadership visionaria;
- c) partecipazione attiva delle persone e dei docenti;
- d) approccio basato sui processi;
- e) miglioramento;
- f) raccolta dati e decisioni basate su dati concreti e sull'analisi del rischio dei processi di formazione;
- g) gestione delle relazioni;
- h) responsabilità sociale;
- i) accessibilità ed equità;
- j) condotta etica dell'istruzione e della formazione;
- k) sicurezza e protezione dei dati.

Il presente documento promuove l'adozione di un approccio per processi nella progettazione, nello sviluppo, nell'implementazione e nel miglioramento di un SGFF, al fine di garantire ed aumentare l'efficacia della formazione e la consapevolezza dei discenti che ricoprono o ricopriranno mansioni di sicurezza nell'esercizio ferroviario, la loro soddisfazione e quella degli altri beneficiari (IF, GI, ECM ecc.).

L'approccio per processi implica la definizione sistematica e la gestione dei processi e delle loro interazioni, in modo da conseguire i risultati attesi in conformità alla politica, agli obiettivi e al piano strategico dell'organizzazione. La gestione dei processi e del sistema nel suo complesso può essere realizzata utilizzando il ciclo PDCA, con un orientamento generale al risk based thinking, volto a cogliere le opportunità e a prevenire risultati indesiderati.

L'applicazione dell'approccio per processi all'interno di un SGFF permette:

- di comprendere i requisiti e di soddisfarli in modo coerente;
- di considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- il conseguimento di efficaci prestazioni di processo;
- il miglioramento dei processi sulla base della valutazione di dati e informazioni.

5 Contesto dell'organizzazione

Il CdF deve definire all'interno del proprio SGFF le mansioni essenziali di sicurezza per le quali intende erogare formazione.

Le tipologie di formazione possono essere:

- a) formazione per il conferimento delle competenze:
 - 1) modalità teorica:
 - di base sul quadro normativo;
 - di base di tipo generale;
 - riguardanti i veicoli (se applicabile);
 - riguardanti l'infrastruttura (se applicabile);
 - 2) modalità pratica;
- b) mantenimento delle competenze;
- c) recupero delle competenze.

6 Leadership

6.1 Leadership e Impegno

L'alta direzione deve dimostrare leadership ed impegno nell'SGFF:

- a) assumendosi la responsabilità dell'efficacia del SGFF;
- b) garantendo che la politica e gli obiettivi dell'organizzazione siano stabiliti e coerenti con la direzione strategica e con la cultura della sicurezza ferroviaria;
- c) garantendo l'integrazione dei requisiti dell'SGFF nei processi di business aziendali;
- d) promuovendo l'uso dell'approccio basato sui processi e sul risk based thinking;

- e) assicurando la disponibilità delle risorse necessarie per la corretta gestione dell'SGFF;
- f) comunicando l'importanza di un'efficace gestione dell'SGFF;
- g) stabilendo obiettivi e adeguati standard per la formazione;
- h) promuovendo il miglioramento continuo;
- i) garantendo l'adeguata attenzione ai bisogni dei discenti e dei beneficiari finali della formazione;
- j) garantendo la riservatezza dei dati relativi alle proprie risorse ed ai discenti/clienti dei CdF;
- k) garantendo l'imparzialità all'interno dei propri processi formativi e valutativi;
- l) garantendo la trasparenza nei confronti dei propri committenti/clienti;
- m) garantendo l'accesso ai dati ai soggetti titolari della supervisione/qualificazione come CdF.

6.2 Politica per la formazione sulle mansioni essenziali di sicurezza ferroviaria

L'alta direzione deve stabilire una politica per la formazione che:

- a) sia adeguata agli obiettivi di sicurezza dell'organizzazione;
- b) sia adeguata alle finalità ed al contesto dell'organizzazione;
- c) includa l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
- d) includa l'impegno al miglioramento continuo dell'SGFF;
- e) tenga conto di rilevanti sviluppi educativi, tecnici, e dell'evoluzione tecnica ed organizzativa del servizio di trasporto su rotaia;
- f) tenga conto dell'impatto dei propri processi e dell'efficacia degli stessi sulla sicurezza del trasporto su rotaia;
- g) consideri le esigenze e le aspettative delle parti interessate rilevanti.

La politica deve essere documentata, divulgata e disponibile a tutta l'organizzazione ed alle parti interessate, verificata ed aggiornata periodicamente.

6.3 Ruoli e responsabilità

L'alta direzione deve garantire che le responsabilità, relative ai ruoli pertinenti e che hanno impatto sulla formazione alle mansioni essenziali di sicurezza ferroviaria, siano assegnate e comunicate all'interno dell'organizzazione.

L'alta direzione deve definire i ruoli con impatto sulla qualità e sulla sicurezza del servizio erogato ed assegnare le relative responsabilità. Le stesse devono essere accettate dalle figure a cui sono state assegnate. I ruoli considerati essenziali per un CdF sono descritti nel punto 7.

7 Pianificazione

7.1 Obiettivi dell'organizzazione

L'alta direzione deve definire gli obiettivi dell'organizzazione e dell'SGFF.

Essi devono:

- essere coerenti con la politica per la formazione sulle mansioni essenziali di sicurezza ferroviaria (vedere punto 6.2);
- essere misurabili;

- tenere in considerazione i requisiti applicabili definiti nella presente prassi;
- essere pertinenti alla conformità dei prodotti e servizi formativi e all'aumento della soddisfazione dei discenti, del personale e di altri beneficiari;
- essere monitorati in modo continuativo;
- essere verificati ed aggiornati per quanto appropriato.

L'approccio risk based thinking, applicato ai processi essenziali del CdF, può fornire all'alta direzione informazioni utili per la determinazione di tali obiettivi.

L'efficacia e l'efficienza della formazione devono essere sempre considerati nella determinazione degli obiettivi.

7.2 Gestione del rischio nei processi di formazione

Il CdF deve analizzare i rischi derivanti dalla gestione dei propri processi di formazione. Nell'analizzare i rischi si deve applicare un approccio per processi, che nasce dalla determinazione dei processi che l'organizzazione ritiene critici per la qualità ed efficacia di tali servizi anche in considerazione degli impatti che gli stessi potrebbero avere sulla sicurezza del trasporto ferroviario.

Per la determinazione di tali rischi può essere utilizzata la CEI EN 50126, per quanto applicabile.

Per ogni rischio individuato, il CdF deve definire appositi KPI nei propri processi di monitoraggio.

8 Supporto

8.1 Risorse

8.1.1 Risorse umane

8.1.1.1 Generalità

L'organizzazione deve determinare e fornire le risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione ed il miglioramento continuo dell'SGFF.

Il CdF deve identificare al proprio interno le figure professionali di cui ai punti da 8.1.1.2 a 8.1.1.6, che hanno rilevanza sulla gestione ed efficacia del proprio SGFF.

8.1.1.2 Responsabile del Centro di Formazione (RCF)

La figura può coincidere con il legale rappresentante del CdF e deve avere un profilo di natura gestionale ed organizzativa.

Le responsabilità del RCF devono essere chiaramente indicate dall'organizzazione in documentazioni specifiche (per esempio: job description, skill matrix).

8.1.1.3 Responsabile Tecnico (RT)

All'RT è demandata la definizione, attuazione, monitoraggio e miglioramento dell'SGFF.

Al fine di tali compiti, deve disporre di adeguata competenza manageriale nel settore ferroviario o nel settore della formazione per un minimo di otto anni di cui almeno tre trascorsi nel campo della formazione ferroviaria dettagliati in un CV contenente informazioni documentate.

L'RT deve almeno svolgere le seguenti attività:

- a) supportare gli istruttori nella predisposizione dei programmi di formazione e per il materiale didattico come garanzia del raggiungimento degli obiettivi del CdF;

- b) interfacciarsi con gli istruttori;
- c) partecipare agli audit interni;
- d) supportare l'esecuzione dell'analisi di rischio dei processi di formazione del CdF;
- e) supportare i responsabili di funzione;
- f) validare i certificati di formazione;
- g) coordinare la valutazione di impatto sulla documentazione di origine esterna.

Requisiti, compiti e responsabilità dell'RT devono essere chiaramente definiti e descritti all'interno delle procedure del SGFF.

L'RT deve esercitare il suo ruolo in via esclusiva e quindi per un solo CdF.

8.1.1.4 Istruttori

8.1.1.4.1 Generalità

Gli istruttori impiegati dal CdF devono essere in possesso delle competenze riportate nella UNI/PdR 189:2026 in ogni specifica attività di sicurezza su cui sono chiamati ad effettuare formazione.

Il CdF deve qualificare gli istruttori attraverso un processo documentato e mantenere nel tempo le relative competenze. La conformità di tale processo alla UNI/PdR 189:2026 soddisfa tale requisito.

Il CdF deve tenere un registro degli istruttori interni ed esterni dal quale si evincano le competenze specifiche in base ai prodotti formativi erogati, nonché il monitoraggio dei requisiti richiesti per il loro utilizzo.

Il CdF deve disporre di istruttori che gli consentano di assicurare:

- le tipologie di formazione da erogare per il quale è certificato;
- i volumi di formazione indicati nel piano previsionale di formazione.

L'individuazione degli istruttori da utilizzare nel percorso formativo deve tener conto delle competenze richieste per l'erogazione e del contesto in cui l'operatore deve operare e che costituisce parte dell'obiettivo didattico concordato con il cliente.

Qualora non vi sia sufficiente disponibilità di istruttori interni al CdF oppure le competenze richieste non siano presenti all'interno dell'organizzazione, l'RT può procedere, al reperimento di istruttori esterni in possesso delle specifiche competenze richieste.

Tale messa a disposizione da parte di altri soggetti deve essere formalizzata con esplicita dichiarazione sul possesso dei suddetti requisiti.

8.1.1.4.2 Istruttori interni

Il titolare della qualificazione di un istruttore interno è il CdF.

Gli istruttori interni possono essere utilizzati da soggetti esterni all'organizzazione solo dopo formale autorizzazione del proprio CdF.

8.1.1.4.3 Istruttori esterni

L'istruttore esterno fa parte di altra organizzazione e deve essere utilizzato dal CdF attraverso un accordo tra le parti.

L'accordo tra le parti deve prevedere:

- a) indicazione chiara del volume delle attività di formazione da svolgere;
- b) indicazione delle competenze richieste in relazione alla formazione da erogare;
- c) la conoscenza delle procedure dell'SGFF del CdF applicabili all'attività svolta;
- d) le modalità di monitoraggio delle performance dell'istruttore esterno;
- e) l'impegno alla non diffusione di informazioni riservate del CdF e dei clienti.

Tra il CdF e l'organizzazione che ha qualificato l'istruttore esterno deve essere condivisa una procedura d'interfaccia che specifica la modalità di gestione delle attività in essere tra le parti e le relative responsabilità.

I requisiti e le competenze dell'istruttore esterno devono essere coerenti e sufficienti per le attività di formazione da erogare.

L'RT deve verificare tali requisiti e competenze ed autorizzare l'utilizzo dell'istruttore per i processi formativi gestiti dal CdF. L'autorizzazione all'utilizzo dell'istruttore esterno deve essere formalizzata dall'RT in una lettera di incarico o altro documento equivalente.

L'organizzazione deve disporre di una procedura per l'individuazione, incarico e monitoraggio degli istruttori esterni equiparati a fornitori di servizi.

8.1.1.5 Tutor d'aula per la FAD

Nel caso di FAD, il tutor d'aula è la persona responsabile del monitoraggio dell'andamento dell'attività didattica, della rilevazione delle esigenze dei partecipanti e della gestione della modulistica nell'ambito della piattaforma utilizzata.

8.1.1.6 Personale non Istruttore

All'interno dei team di docenti, il CdF può scegliere di avvalersi di personale che non possiede i requisiti per essere istruttore, ma che può intervenire su un tema specifico nell'ambito della formazione.

Questo personale:

- contribuisce alla trasmissione della conoscenza;
- può intervenire solo sotto la responsabilità dell'istruttore incaricato della formazione in questione.

La possibilità di tale impiego deve essere prevista all'interno delle procedure dell'SGFF.

L'RT deve autorizzare questa possibilità, verificare se le competenze del personale non istruttore siano compatibili e necessarie per il raggiungimento degli obiettivi di formazione ed indicare in una specifica lettera di incarico la motivazione della necessità dell'utilizzo. Nel registro di formazione e comunque in tutte le documentazioni di registrazione delle attività di formazione devono essere chiaramente indicate le attività di docenza svolte da personale non istruttore.

8.1.2 Infrastrutture

Il CdF deve disporre di infrastrutture idonee per l'erogazione della formazione in numero consono alla mole di attività prevista. Tali infrastrutture possono comprendere:

- a) aule di formazione dotate di attrezzature didattiche (per esempio: proiettore, diffusione sonora, sedie con ribaltina o banchi), strutturate in modo da garantire il livello di salubrità, climatizzazione, spazio e sicurezza previste dalle norme tecniche e legislazioni applicabili¹;
- b) dotazioni informatiche, strumenti di realtà virtuale e similari per il miglioramento dell'apprendimento e/o per la simulazione di attività di natura pratica come sostituzione/integrazione dell'addestramento adeguate al livello di formazione;
- c) officine, veicoli, impianti o sistemi per svolgere le attività pratiche previste dai programmi e dal livello di formazione richiesto;
- d) attrezzature o strumenti di misura necessari per le attività di formazione.

L'RT, in base al piano previsionale delle attività di formazione, deve determinare le tipologie e quantitativi di attrezzature necessarie per lo svolgimento delle proprie attività formative.

Qualora non di proprietà del CdF, esso deve disporre di contratti che determinano la disponibilità delle suddette infrastrutture.

8.1.3 Conoscenza Organizzativa

Il CdF deve determinare le conoscenze necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità dei servizi.

Tali conoscenze devono essere mantenute e messe a disposizione, secondo quanto necessario.

Il CdF deve garantire che le conoscenze necessarie per il corretto svolgimento dei processi siano mantenute, aggiornate e rese accessibili al personale.

Tali conoscenze possono comprendere nuove procedure interne, istruzioni operative, disposizioni normative e regolamentari e documentazione tecnica di settore.

La diffusione delle informazioni deve avvenire attraverso riunioni, corsi interni, circolari e aggiornamenti periodici.

8.2 Competenza

Il CdF deve:

- a) determinare le competenze necessarie per la(le) persona(e) che svolge(ono) attività lavorative sotto il suo controllo e che hanno rilevanza sui processi dell'SGFF;
- b) assicurare che queste persone siano competenti sulla base di istruzione, formazione o esperienza appropriate;
- c) stabilire e attuare metodi per valutare le prestazioni del personale;
- d) prevedere ed attuare azioni per acquisire il necessario aggiornamento delle competenze e valutare l'efficacia delle azioni intraprese;
- e) intraprendere azioni per supportare e assicurare lo sviluppo continuo delle pertinenti competenze del personale;
- f) conservare appropriate informazioni documentate quale evidenza delle competenze maturate.

¹ Alla data di pubblicazione della presente prassi di riferimento, è in vigore il D.Lgs. 81/2008 [3]

8.3 Consapevolezza

Il CdF deve assicurare che il personale sia consapevole della politica per la formazione (vedere punto 6.2), degli obiettivi aziendali e dell'importanza del proprio contributo al raggiungimento dei risultati previsti.

La consapevolezza deve essere favorita attraverso riunioni periodiche, attività formative interne, comunicazioni ufficiali e momenti di confronto con la Direzione.

8.4 Comunicazione

8.4.1

Il CdF deve stabilire ed attuare modalità efficaci per comunicare con i dipendenti, discenti e altre parti interessate in merito a:

- a) politica e piano strategico dell'organizzazione;
- b) progettazione, contenuti ed erogazione di prodotti e servizi per la formazione;
- c) richieste di informazioni, domanda di iscrizione, ammissione, o registrazione;
- d) dati relativi al rendimento dei discenti, compresi risultati della valutazione formativa;
- e) informazioni di ritorno dal discente e dalle parti interessate, compresi reclami dei discenti e indagini sulla soddisfazione dei discenti/delle parti interessate.

Inoltre, devono essere definite modalità e canali di comunicazione interna ed esterna per garantire la diffusione tempestiva e tracciabile di tutte le informazioni relative ai processi formativi e al sistema di gestione.

8.4.2

A intervalli pianificati, l'organizzazione deve:

- a) monitorare il livello di comprensione delle sue iniziative di comunicazione;
- b) analizzare e migliorare il piano della comunicazione sulla base dei risultati del monitoraggio.

L'organizzazione deve conservare informazioni documentate sul proprio processo di comunicazione.

8.4.3

Il CdF deve disporre di procedure volte ad identificare e gestire le comunicazioni interne ed esterne che possono avere impatto sui processi formativi e, considerata la specificità del settore, anche sulle mansioni essenziali di sicurezza ferroviaria.

Tali procedure devono altresì definire al proprio interno responsabilità nella redazione, verifica ed approvazione ed aggiornamento della documentazione di origine interna dell'SGFF quali procedure, programmi formativi, dispense, ausili didattici, registrazioni inerenti le attività formative.

8.5 Informazioni documentate

8.5.1

L'SGFF deve includere:

- a) le informazioni documentate richieste dal presente documento;
- b) le informazioni documentate ritenute necessarie dall'organizzazione per l'efficacia del sistema in base alla dimensione del CdF, la complessità dei processi, la competenza del personale operante nel CdF.

8.5.2

Le informazioni documentate per un CdF in possesso di un SGFF possono includere:

- a) calendario dei corsi di formazione;
- b) catalogo dei corsi di formazione;
- c) qualificazione, CV, mantenimento delle competenze delle risorse umane (vedere punto 8.1.1);
- d) codice di condotta e codice etico;
- e) valutazione dell'efficacia della formazione (test, voti, giudizi);
- f) gradimento dei corsi espresso dai discenti.

8.5.3

Nel creare ed aggiornare le informazioni documentate, l'organizzazione deve garantire un'adeguata:

- a) identificazione univoca di ogni documento attraverso un codice specifico;
- b) identificazione del supporto di emissione della documentazione (cartaceo, elettronico) o del formato (lingua, grafica);
- c) revisione e approvazione per verificarne adeguatezza e idoneità.

Le informazioni documentate devono essere disponibili, idonee all'uso ed adeguatamente protette (per esempio: per la perdita di riservatezza, uso improprio, perdita di integrità).

La gestione delle informazioni documentate deve essere descritta in una procedura dell'SGFF.

8.5.4

Il CdF deve disporre di procedure volte all'individuazione, valutazione sul possibile impatto della stessa sull'SGFF ed eventuale recepimento, della documentazione di origine esterna nonché delle relative responsabilità.

Tale processo deve essere documentato.

La documentazione di origine esterna deve almeno includere:

- a) decreti, regolamenti, direttive, norme tecniche e linee guida;
- b) documentazioni tecniche/gestionali di proprietà di clienti (ECM, GI, IF ecc.).

9 Attività operative

9.1 Progettazione e sviluppo dei prodotti e servizi

9.1.1 Generalità

Il CdF deve stabilire, attuare e mantenere un processo di progettazione e sviluppo appropriato ad assicurare la conformità e qualità del processo di erogazione del servizio formativo.

9.1.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo

Il CdF deve pianificare la progettazione, lo sviluppo e gli esiti attesi dei prodotti e servizi per la formazione, compresi:

- a) esiti dell'apprendimento;
- b) assicurare metodi e ambienti per la formazione appropriati e accessibili;

- c) definire dei criteri per la valutazione dell'apprendimento;
- d) condurre una valutazione della formazione;
- e) definire e applicare metodi di miglioramento.

9.1.3 Input alla progettazione e allo sviluppo

Il CdF deve determinare i requisiti essenziali per i servizi da progettare e sviluppare. Il CdF deve considerare:

- a) i requisiti funzionali e prestazionali;
- b) le informazioni derivanti da precedenti analoghe attività di progettazione e sviluppo;
- c) i requisiti cogenti;
- d) le norme o i codici di condotta che l'organizzazione si è impegnata a mettere in atto;
- e) le potenziali conseguenze di guasto dovute alla natura dei prodotti e servizi.

Questa fase consente di definire gli obiettivi formativi, le ore di lezione, i materiali didattici da utilizzare e le eventuali esigenze di revisione o aggiornamento rispetto a corsi precedenti.

Tali informazioni devono essere documentate.

9.1.4 Controlli della progettazione e sviluppo

9.1.4.1

Il CdF deve effettuare controlli sul processo di progettazione e sviluppo in modo da assicurare che:

- a) siano definiti i risultati da conseguire (output);
- b) siano condotti riesami allo scopo di valutare la capacità dei risultati della progettazione e sviluppo di soddisfare i requisiti;
- c) siano condotte attività di verifica per assicurare che gli output della progettazione e sviluppo soddisfino i requisiti di input.

9.1.4.2

I controlli applicati al processo di progettazione e sviluppo devono assicurare che:

- a) le finalità e il campo di applicazione del corso o programma siano definiti tenendo in considerazione i requisiti dei discenti relativi alla possibilità di ricoprire mansioni essenziali per la sicurezza del trasporto ferroviario;
- b) i prerequisiti (se esistenti) siano specificati;
- c) le caratteristiche dei discenti siano definite;
- d) i requisiti delle future mansioni siano noti;
- e) il servizio di istruzione e formazione sia in grado di soddisfare i requisiti delle finalità e dell'ambito, tenendo conto delle caratteristiche dei discenti;
- f) le caratteristiche del profilo di diploma siano definite.

9.1.5 Output della progettazione e sviluppo

Il CdF deve assicurare che gli output della progettazione e sviluppo:

- a) soddisfino i requisiti di input;

- b) siano idonei per i successivi processi di fornitura del servizio di formazione;
- c) siano conservati come informazioni documentate.

Gli output comprendono, in particolare, il programma didattico approvato, i materiali didattici utilizzati durante il corso di formazione, le specifiche per la docenza, le istruzioni operative per l'erogazione, i criteri di valutazione e le modalità di raccolta dei feedback.

9.2 Identificazione e tracciabilità

Il CdF deve garantire l'identificazione e la rintracciabilità dei propri processi di progettazione e sviluppo delle attività formative.

9.3 Rilascio di prodotti e servizi

Il rilascio dei servizi formativi ai clienti avviene solo dopo la verifica da parte di RT, del completamento di tutte le attività previste nel Piano di Progetto e della conformità ai criteri di accettazione stabiliti.

Le informazioni documentate relative al rilascio devono comprendere l'elenco dei partecipanti, gli attestati emessi, i registri di frequenza e la valutazione di apprendimento.

10 Organizzazione e gestione delle attività di formazione

10.1 Pianificazione e controllo operativo delle attività di formazione

Il CdF deve pianificare, attuare e tenere sotto controllo tutti i processi necessari a garantire che i servizi formativi siano erogati in modo conforme ai requisiti stabiliti (requisiti ed esigenze del cliente, requisiti prestazionali e funzionali, leggi, norme e regolamenti cogenti).

10.2 Gestione dei programmi di formazione

Il CdF deve predisporre, codificare, validare e mantenere aggiornati i programmi di formazione relativi alle competenze generali di base e competenze sul quadro normativo. Deve altresì disporre di programmi di formazione standardizzati in relazione ai principali contesti operativi delle varie attività di sicurezza.

I programmi di formazione devono:

- essere suddivisi in moduli codificati;
- includere le durate massime e minime di ogni singolo modulo;
- prevedere sia la parte teorica che pratica;
- indicare chiaramente l'attività di sicurezza ed il contesto operativo della formazione.

Ogni programma di formazione deve contenere i seguenti elementi aggiuntivi:

- a) attività di sicurezza a cui fa riferimento;
- b) i requisiti normativi e legislativi applicabili e la sua conformità;
- c) gli obiettivi da raggiungere;
- d) le metodologie di valutazione dell'efficacia dei corsi;
- e) le limitazioni ed i vincoli (se presenti);
- f) le infrastrutture o attrezzature necessarie.

Il CdF deve disporre di procedure volte a definire ruoli e responsabilità nella redazione, verifica ed approvazione dei programmi formativi nonché le caratteristiche necessarie ai fini della loro correlazione con lo specifico progetto formativo.

Il CdF deve disporre di elenchi dei programmi in vigore per ogni tipologia di corso.

10.3 Erogazione del servizio di formazione

L'RT deve assegnare ad ogni corso di formazione uno o più istruttori in base a quanto definito nel progetto formativo ed alle competenze da erogare.

Gli istruttori devono erogare la formazione sulla base di quanto indicato sul programma di formazione. Il centro di formazione dovrebbe disporre di una segreteria tecnica o altra struttura equivalente per l'organizzazione specifica dei corsi di formazione. La segreteria tecnica dovrebbe svolgere almeno le seguenti attività:

- a) interfaccia con RT per la verifica della conformità delle infrastrutture necessarie;
- b) interfaccia con l'istruttore;
- c) registrazione ed interfaccia con i discenti;
- d) emissione del registro di formazione;
- e) divulgazione ai discenti del materiale didattico;
- f) controllo delle registrazioni sul registro di formazione;
- g) interfaccia con i discenti;
- h) conservazione dei documenti di registrazione della formazione e valutazione dell'efficacia;
- i) emissione del certificato di formazione;
- j) predisposizione dei questionari di gradimento dei corsi.

Le metodologie di gestione dei processi di erogazione della formazione devono essere descritte in una procedura di sistema.

Considerato il potenziale impatto della formazione erogata dai CDF su mansioni essenziali per la sicurezza del trasporto su rotaia, non deve essere utilizzata la modalità di erogazione a distanza asincrona.

L'erogazione di FAD, ai fini della sua efficacia, deve tener conto almeno dei seguenti requisiti:

- 1) garantire la comunicazione audio-video bidirezionale continua tra l'istruttore e ciascun discente, attraverso un monitor di adeguata grandezza;
- 2) garantire e tracciare la dotazione, sia documentale (supporti didattici, ecc.), sia strumentale (personal computer, tablet, ecc.), nonché le idonee condizioni di microclima e benessere dei luoghi in cui sono ubicate le postazioni informatiche;
- 3) l'aula virtuale deve essere costituita da un numero limitato di discenti, in funzione delle caratteristiche delle attrezzature utilizzate e della disponibilità del tutor d'aula per la FAD;
- 4) deve essere prevista e tracciata un'attività preliminare di inizializzazione e test del sistema;
- 5) deve essere prevista e tracciata un'attività preliminare di verifica della presenza e della identità dei discenti. Il rilevamento presenze deve garantire le stesse evidenze di quello già previsto per la formazione in aula reale, eventuali assenze, anche temporanee dovute a disconnessione dal

sistema FAD, devono risultare tracciate e quindi gestite alla stessa stregua dell'assenza dall'aula fisica;

- 6) il patto d'aula stipulato tra l'istruttore e i discenti deve comprendere le specificità della conduzione della FAD;
- 7) devono essere previsti frequenti momenti di interazione tra l'istruttore e i discenti, anche con l'adozione di check-list di controllo finalizzate alla tracciabilità della partecipazione attiva di ognuno dei discenti;
- 8) deve essere proposto un metodo che garantisca la riservatezza dei test intermedi e finali fino al momento della loro somministrazione e la compilazione in autonomia da parte di ogni discente;
- 9) i tempi tecnici richiesti dalla FAD devono essere considerati in aggiunta a quelli previsti dal programma di formazione autorizzato;
- 10) si deve garantire un'articolazione più dettagliata delle verifiche previste nei test intermedi e finali; il monitoraggio puntuale e straordinario dell'efficacia didattica successivamente all'erogazione dei corsi e l'adozione tempestiva di tutte le modifiche all'attività formativa che si rendessero necessarie a seguito del monitoraggio stesso.

Il sistema di gestione della formazione deve contenere i criteri e le modalità per garantire il rispetto di tali requisiti. Tale rispetto deve risultare anche dagli atti del corso.

La FAD non può essere utilizzata in caso di formazione volta al recupero di competenze disattese che hanno causato inconvenienti gravi (vedere prospetto 4 della UNI/PdR 189:2026).

Il CdF deve definire i requisiti per la partecipazione ai corsi, le metodologie per il recupero in caso di assenze e le modalità di effettuazione delle valutazioni intermedie, in modo da avere informazioni sull'efficacia della FAD e sulla necessità di migliorare le sessioni.

10.4 Valutazione dell'efficacia della formazione

Il CdF deve disporre di procedure volte a verificare la congruità e l'efficacia dei propri processi formativi.

Tali procedure devono definire le metodologie con le quali il CdF certifica l'avvenuta formazione del singolo discente rispetto agli obiettivi didattici prefissati.

Il CAF deve riportare almeno le seguenti informazioni:

- a) nome, cognome, codice fiscale del discente;
- b) durata della formazione e modalità di erogazione;
- c) riferimento al programma di formazione utilizzato;
- d) contesto operativo per il quale è stata erogata la formazione;
- e) CdF erogante;
- f) data di rilascio.

Il CdF deve garantire l'adozione di misure volte ad evitare la contraffazione dei CAF.

Il CdF deve predisporre un registro di tutti i CAF emessi con relativi protocolli.

All'interno di tali procedure devono essere definite metodologie per il recupero di eventuali gap formativi.

La valutazione dell'efficacia dei processi formativi deve essere riesaminata periodicamente anche in base ai KPI specifici e ai questionari di valutazione dei corsi e ad altri ritorni di esperienza.

11 Gestione acquisti e fornitori

Il CdF deve dotarsi di procedure per gestire gli approvvigionamenti in maniera da garantire la qualità delle attività di formazione.

Sono considerabili forniture critiche per il processo di formazione:

- a) istruttori esterni;
- b) attrezzature per le aule di formazione;
- c) attrezzature per la formazione pratica;
- d) servizi per la salubrità e la sicurezza delle attività di formazione (pulizia aule, manutenzione aule e manutenzione impianti di condizionamento e riscaldamento, manutenzione impianti tecnologici);
- e) software per la FAD.

Il CdF deve redigere contratti e/o documenti operativi di interfaccia con tutti i fornitori di attività e servizi critici in cui sono definiti i limiti di applicazione.

Il CdF deve definire indici di performance delle forniture critiche al fine di valutarne l'efficienza e la qualità all'interno del processo in base anche alla propria analisi dei rischi. Le performance non soddisfacenti dei fornitori devono essere considerate come non conformità e trattate di conseguenza al fine del miglioramento continuo dei processi.

La gestione degli approvvigionamenti ed il relativo controllo deve essere descritto in una procedura dell'SGFF.

12 Valutazione delle prestazioni

12.1 Monitoraggio

12.1.1 Generalità

Il CdF deve determinare cosa debba essere monitorato e misurato, con quali metodi, con quale frequenza e da chi, al fine di garantire l'efficacia e il miglioramento continuo dell'SGFF.

In conformità a questo requisito, il CdF deve raccogliere e misurare i dati relativi a:

- a) efficacia dei processi formativi e gestionali;
- b) grado di raggiungimento degli obiettivi qualitativi e di sicurezza;
- c) prestazioni dei fornitori (vedere punto 11);
- d) andamento dei rischi individuati nella relativa analisi.

Le modalità di misurazione, le responsabilità e le frequenze di controllo devono essere stabilite in una procedura di sistema.

12.1.2 Soddisfazione del cliente

Il CdF definisce le modalità di rilevazione della soddisfazione del cliente in merito al grado in cui le sue esigenze e aspettative sono state soddisfatte, alla qualità dei corsi, alla competenza dei docenti, all'organizzazione e all'efficacia del servizio erogato.

L'organizzazione deve stabilire e mantenere come informazione documentata un metodo per gestire i reclami e deve renderlo noto alle proprie parti interessate.

Il metodo deve comprendere le specifiche per:

- a) comunicare il metodo a tutte le parti interessate pertinenti;
- b) ricevere reclami;
- c) tenere traccia dei reclami;
- d) prendere atto dei reclami;
- e) effettuare una valutazione iniziale dei reclami;
- f) indagare in merito ai reclami;
- g) rispondere ai reclami;
- h) comunicare la decisione;
- i) chiudere i reclami.

Il metodo deve assicurare la riservatezza di coloro che effettuano i reclami e l'obiettività di chi conduce l'indagine.

L'organizzazione deve conservare informazioni documentate come evidenza dei reclami ricevuti, così come della loro risoluzione.

12.1.3 Analisi dei dati

Il CdF deve analizzare e valutare i dati e le informazioni appropriati che emergono dal monitoraggio e dalla misurazione. I risultati dell'analisi devono essere utilizzati per valutare:

- la conformità dei servizi formativi;
- il livello di soddisfazione del cliente;
- l'efficacia dei processi e delle azioni intraprese;
- la necessità di azioni correttive o preventive.

Le informazioni recepite e gli eventuali KPI calcolati devono essere utili ad effettuare analisi comparative per identificare azioni di miglioramento, anche attraverso le informazioni derivanti dai risultati dell'analisi di rischio. Il CdF deve identificare un responsabile del monitoraggio e controllo e descrivere il processo in una procedura di sistema.

12.2 Audit interno

12.2.1

Il CdF deve condurre, a intervalli pianificati, audit interni allo scopo di fornire informazioni per accertare se l'SGFF:

- a) è conforme ai:
 - 1) requisiti propri dell'organizzazione relativi al suo SGFF;
 - 2) requisiti della presente prassi di riferimento;
- b) è efficacemente attuato e mantenuto.

12.2.2

Il CdF deve:

- a) pianificare, stabilire, attuare e mantenere uno o più programmi di audit comprensivi di frequenza, metodi, responsabilità, requisiti di pianificazione e rendicontazione, che devono tenere in considerazione gli obiettivi dell'SGFF, l'importanza dei processi coinvolti, le informazioni di ritorno dalle parti interessate pertinenti, e i risultati degli audit precedenti;
- b) definire i criteri di audit e il campo di applicazione per ciascun audit;
- c) selezionare gli auditor e condurre gli audit in modo tale da assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit;
- d) assicurare che i risultati degli audit siano riportati al pertinente livello direzionale;
- e) identificare le opportunità per il miglioramento;
- f) adottare correzioni e azioni correttive appropriate senza indebito ritardo;
- g) conservare informazioni documentate quale evidenza della pianificazione e attuazione del programma di audit e dei risultati di audit.

Gli auditor non devono condurre audit su attività su cui hanno responsabilità.

Le risultanze di ogni audit interno costituiscono un input diretto al riesame della direzione (vedere punto 12.3).

Le competenze degli auditor dell'organizzazione dovrebbero essere definite.

12.3 Riesame della direzione

La direzione del CdF effettua con cadenza almeno annuale un riesame dell'SGFF, con l'obiettivo di assicurare la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema.

Durante il riesame, il CdF deve esaminare, almeno:

- a) gli esiti delle analisi della soddisfazione dei clienti;
- b) i risultati degli audit interni (vedere punto 12.2);
- c) le non conformità e le azioni correttive aperte e chiuse;
- d) i risultati dell'analisi del rischio dei processi di formazione;
- e) le variazioni significative del contesto in cui opera, delle normative e dei requisiti applicabili;
- f) le prestazioni dei fornitori e dei processi formativi;
- g) il grado di raggiungimento degli obiettivi di miglioramento e degli eventuali KPI;
- h) le nuove opportunità di sviluppo e le esigenze di risorse.

Il riesame si conclude con la redazione del verbale di riesame della direzione, che documenta decisioni, azioni e piani di miglioramento.

Tra gli output devono essere previsti, almeno:

- aggiornamento degli obiettivi di qualità e sicurezza;
- pianificazione di audit aggiuntivi o azioni preventive;
- azioni preventive e/o correttive;

- esigenza di modifica dell'SGFF e dei materiali formativi;
- opportunità per il miglioramento continuo;
- definizione delle risorse necessarie.

13 Miglioramento

13.1 Non conformità, azioni preventive e correttive

Il CdF deve assicurare che gli output non conformi ai requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo. L'organizzazione deve intraprendere azioni appropriate in base alla natura della non conformità e al suo effetto sulla conformità dei servizi.

Le non conformità possono riguardare errori nei materiali didattici, disallineamenti rispetto ai requisiti contrattuali, carenze logistiche o comportamenti non conformi degli istruttori, ritardi nella implementazione di modifiche a seguito della valutazione dell'impatto delle documentazioni di origine esterna sull'SGFF oppure risultati non soddisfacenti dalla soddisfazione dei clienti.

Tutte le non conformità devono essere tracciate. Il processo di gestione delle non conformità deve essere descritto in apposite procedure.

Si deve monitorare lo stato di avanzamento delle azioni intraprese.

Si deve sempre verificare se è necessario riesaminare analisi del rischio dei processi di formazione in seguito ad una non conformità.

13.2 Miglioramento continuo

Il CdF deve considerare i risultati dell'analisi e valutazione, e gli output del riesame di direzione, per determinare e selezionare opportunità di miglioramento e attuare ogni azione necessaria per soddisfare i requisiti dei discenti e di altri beneficiari e accrescere la soddisfazione dei discenti, di altri beneficiari, del personale e di altre parti interessate pertinenti, compresi i fornitori esterni.

Queste devono comprendere:

- a) il miglioramento dei prodotti e dei servizi, per soddisfare i requisiti, così come per affrontare le esigenze e le aspettative future;
- b) la correzione, la prevenzione o la riduzione degli effetti indesiderati;
- c) il miglioramento delle prestazioni, dell'idoneità, dell'adeguatezza e dell'efficacia dell'SGFF.

13.3 Gestione dei cambiamenti organizzativi

Il CdF deve valutare gli impatti dei cambiamenti organizzativi rispetto alla potenzialità dei servizi da erogare e la qualità dei servizi stessi.

La gestione dei cambiamenti organizzativi deve essere documentata.

14 Valutazione di conformità

La valutazione di conformità è utilizzata nel mercato al fine di accrescere la fiducia nella conformità di un oggetto.

La valutazione di conformità ai requisiti della presente prassi di riferimento può essere effettuata da:

- l'organizzazione stessa (prima parte);
- un'organizzazione cliente/fornitrice (seconda parte);

- un organismo di certificazione indipendente (terza parte), accreditato in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015 e alla UNI ISO/TS 21030:2025.

Qualora l'organizzazione intenda effettuare una valutazione di conformità di prima parte, quest'ultima deve essere conforme alla UNI CEI EN ISO/IEC 17050.

Qualora l'organizzazione e il cliente/fornitore concordino di effettuare una valutazione di conformità di seconda parte, quest'ultima deve essere effettuata in conformità a criteri condivisi tra le parti.

Bozza in Consultazione Pubblica