

Pag. 48

Attività politico istituzionale

prima giornata con una relazione sull'ambiente multisensoriale come strumento per garantire la sicurezza delle persone con disabilità sensoriale.

Durante l'anno l'Osservatorio ha dato supporto e consulenza gratuita alla Sede Centrale per la preparazione di documentazione per la partecipazione a tavoli tecnici, progetti, monitoraggi, richieste di collaborazione da altre Istituzioni e in cooperazione con le Aree ENS

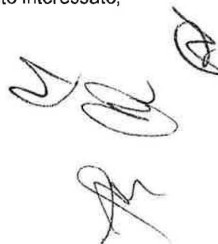
Comitato Giovani Sordi Italiani

Il 2014 è stato un anno ricco di eventi anche relativamente alle attività intraprese e svolte dal CGSI – Comitato Giovani Sordi Italiani, che da più di vent'anni coordina tutti i vari Comitati giovanili a livello regionale e provinciale, collaborando e sostenendo l'ENS nelle sue iniziative volte alla tutela ed alla valorizzazione della cultura dei sordi e alla difesa dei loro diritti e sposando altresì a pieno le lotte dell'Ente per il riconoscimento della LIS.

L'anno ha avuto inizio con l'organizzazione e lo svolgimento del **IX° Congresso Nazionale del CGSI**, svoltosi presso il teatro "Alfieri" di Firenze l'11 gennaio e che ha visto l'elezione del nuovo Presidente, **Gianteodoro Pisciotani** che si è, in seguito, recato a Roma per il passaggio di consegna con il Vice Presidente uscente Antonio Ciavarella.

Il Comitato ha partecipato a numerose iniziative di interesse culturale destinate ai giovani sordi italiani in tutto il territorio nazionale tra le quali ricordiamo:

- la partecipazione del Presidente Pisciotani all'evento "*Emozioni delle mani nel silenzio*", svoltosi a Mantova il 15 marzo: un *Cabaret deaf show* a cura dell'attore sordo americano John Maurcere;
- la partecipazione del Presidente Pisciotani e dei Consiglieri Alessio Savona e Yuri Daniele Di Stefano alla proiezione del film "*La Leggenda dell'Uomo della Montagna*", organizzato dall'ENS Sezione Provinciale di Padova e da DEAF Media ONLUS, che si è tenuto a Padova il 24 maggio;
- partecipazione del Vice Presidente Katia Bugè alla proiezione del film "*Il Garofano Rosso*", del giovane regista Antonio Bottari, organizzata dal CGSI di Palermo e svoltasi il 15 novembre.
- organizzazione da parte del CGSI Sicilia del workshop "*Progettare insieme: l'efficienza produttiva in un miglioramento continuo*", svoltosi presso la Sede Provinciale ENS di Catania e destinato ai dirigenti dei CGSI Provinciali e Regionale della Sicilia ed a chiunque fosse stato interessato;



Pag. 49

Attività politico istituzionale

- collaborazione con il Settore Pari Opportunità dell'ENS nell'organizzazione del seminario *"La Bellezza dell'Anima"*, a cura della Naturopata Heilpraktiker, Lorella De Luca, autrice dei libri *"Ho incontrato la Luce dentro di me"* e *"Animal Healing"*. L'evento si è tenuto a Taranto il 18 ottobre 2014.

Il CGSI, nel corso dell'anno, è stato impegnato anche sul fronte dell'attività internazionale, relativamente alla collaborazione con l'EUDY ed il WFDYS. Ha infatti preso parte, rappresentando il nostro Paese, alle seguenti iniziative:

- EYE 2014 – European Youth Event: il Consigliere Yuri D. Di Stefano ha partecipato all'evento, svoltosi a Strasburgo presso il Parlamento Europeo, di grande importanza al fine di una maggiore inclusione dei sordi a livello europeo;
- EUDY Youth Camp 2014, svoltosi dal 4 al 10 luglio a Primorsko (Bulgaria);
- EUDY Junior Camp 2014, svoltosi dal 22 al 29 luglio in Belgio;
- WFDYS Children Camp 2014, svoltosi a Washington DC, USA, dall'1 all'8 agosto.

Il 2014, in particolare, è stato un anno particolarmente significativo per il CGSI: il 4 ottobre, infatti, ha festeggiato il ventennale della sua fondazione. In tale occasione, il Comitato ha organizzato un grande evento a Tivoli Terme a cui hanno preso parte tutti i precedenti CGSI Nazionali dal 1994 al 2014. La giornata ha visto la partecipazione di relatori, gruppi di ballo, canzone e poesia in LIS. La serata è terminata con il taglio della torta.

Il CGSI ha ovviamente preso parte attiva nell'organizzazione e nel sostegno della grande manifestazione *"Obiettivo LIS"* che si è tenuta a Roma il 20 novembre, in primis nella figura del Vice Presidente Katia Bugè, membro del Comitato Obiettivo LIS, organizzato dalla Sede Centrale ENS, per gestire al meglio la collaborazione con i CGSI Provinciali e Regionali. In occasione della manifestazione di Roma, Tutti i componenti del CGSI Nazionale sono stati presenti a Roma per portare avanti la battaglia per difendere i nostri diritti e per riconoscere la nostra lingua madre LIS. Sono presenti quasi 1.000 giovani da tutte le parti d'Italia.

L'abbraccio di Papa Francesco ai sordi

Il 29 marzo 2014 sarà ricordato come un giorno di grande rilevanza spirituale per i sordi, in quanto presso l'aula Paolo VI in Vaticano, si è svolta l'udienza privata della Piccola Missione per i Sordomuti con Papa Francesco. Sono stati oltre 6000 i partecipanti arrivati da tutta Italia con rappresentanti dal Brasile, Argentina, Germania, Spagna, America, Inghilterra e Malta per salutare ed abbracciare idealmente il Santo Padre.



Pag. 50

Attività politico istituzionale

"La Gioia del Vangelo riempie il cuore e la vita intera di coloro che si incontrano con Gesù". (EG1). Nasce proprio da queste parole contenute nella esortazione apostolica *Evangelii Gaudium*, il desiderio grande della Piccola Missione di fare incontrare le persone sorde, i loro familiari, le Congregazioni che lavorano con loro, le scuole, le associazioni, gli enti, i movimenti con Papa Francesco. Tra tutti i partecipanti, un grande successo lo ha fatto registrare proprio l'ENS, il cui numero di soci giunti a Roma per ascoltare il Santo Padre ha superato le 3000 persone provenienti da tutte le sedi Regionali e Provinciali d'Italia.

L'incontro si è aperto con un momento di preghiera guidato dagli organizzatori, in cui numerosi sono stati i canti eseguiti e segnati da oltre 60 interpreti LIS presenti in Sala. Sono poi seguite delle testimonianze di persone sorde e di persone non vedenti del Movimento Apostolico Ciechi. Il Papa è giunto in Sala alle ore 12:00 e ha colmato di gioia e serenità i presenti con le Sue parole, rifacendosi al Vangelo ed in particolare al Miracolo del cieco nato e alla guarigione effettuata da Gesù, che offre speranza per tutti noi disabili.

Uno dei momenti più importanti è stata la consegna del quadro realizzato dall'artista sordo **Gennaro Ponticelli** intitolato *"Deaf Applause"* ossia *"L'applauso dei Sordi"*, rappresentante il segno dell'applauso di numerose persone sorde che in Piazza San Pietro circondano ed abbracciano virtualmente il Santo Padre.



Pag. 51

Rapporto sullo stato della Qualità**Rapporto sullo stato della Qualità****Riesame della Direzione**

(Aggiornamenti su futuri documenti esterni)

Terminato il periodo di assistenza garantito dal bando Ministero del Lavoro/Unioncamere vinto dall'ENS per gli anni 2007-2009 l'ENS si è trovato a gestire il Sistema di Gestione per la Qualità in completa autonomia a partire dall'anno 2010. L'ENS ha in questi anni beneficiato dell'applicazione del Sistema Qualità in termini di gestione interna e di migliore definizione di compiti e responsabilità.

Nel corso del 2014 nel sistema è stata integrata la documentazione relativa al Piano di Offerta Formativa, alle procedure di tesseramento e altri aggiornamenti. Sono stati condotti gli *audit* interni nelle sedi operative Sede Centrale e Consiglio Regionale Lombardia e il 10 aprile 2014 si è svolta con esito positivo la visita ispettiva condotta dall'ente certificatore RINA.

Il sistema è risultato, con margini di miglioramento e raccomandazioni ma nessuna non conformità, non solo aderente alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e in quanto tale una garanzia in più sull'efficienza organizzativa all'esterno per la partecipazione a bandi di gara e altro, ma soprattutto incentivo al miglioramento e monitoraggio costante dell'organizzazione interna. Il sistema infatti è uno strumento importante, se ben interiorizzato dagli organi istituzionali e dal personale tutto, che consente di fissare certi processi – come l'erogazione di servizi o procedure interne come la gestione del tesseramento - e provvedere al loro costante miglioramento.

Scopi del presente paragrafo sono:

- fare il punto sull'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- servire da report alla Direzione anche per l'individuazione di azioni di miglioramento avviate;
- fissare obiettivi di miglioramento per l'anno 2014 a integrazione della Relazione Programmatica 2014;
- consentire il Riesame del Sistema Qualità ad opera della Direzione;
- consentire una valutazione dell'adeguatezza quantitativa delle risorse a disposizione.

Pag. 52

Rapporto sullo stato della Qualità**Risultati degli Audit****AUDIT INTERNO**

Obiettivi dell'audit interno erano accertare la conformità del Sistema Qualità alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2008 e la sua continua applicazione;

- prendere atto delle modalità operative al fine di verificare l'adeguatezza del Sistema nell'attuare la Politica per la Qualità e nel conseguire gli obiettivi; in modo da appurare la rispondenza di tali modalità a quanto previsto dalla documentazione introdotta e l'efficacia dell'applicazione;

- verificare la chiusura delle eventuali Non Conformità registrate sull'apposita modulistica e la corretta gestione di eventuali reclami pervenuti (moduli previsti dal SGQ sono, in tal caso, Rapporto di Non Il sistema riprende la tripartizione tipica di ISO 29004, ultima norma emanata sull'applicazione ai servizi di ISO 9001

1. Si consiglia di valutare se anticipare la data della fissazione degli obiettivi di un anno (o semestre) solare al termine dell'anno (o semestre) precedente, eventualmente in coincidenza con momenti istituzionali.
2. Informazioni di ritorno. Ogni corso prevede la raccolta di elementi positivi e negativi: Valutare una forma di utilizzazione migliore delle informazioni positive e negative, per stimolare il miglioramento continuo.
3. Ogni procedura cita tra i propri riferimenti le norme 9000, 9001, 9004, ma senza citarne i requisiti. Si consiglia di esplicitarli per aggiungere valore alle attività e come riferimento durante gli audit interni
4. Il sistema ha incluso la progressiva autonomia della sede lombarda, non + prevalentemente descritta come mera esecutrice di attività decise altrove (es ciclo di analisi bandi e progettazione autonomi di livello regionale);
5. Si segnala che la fase di validazione di un progetto può essere pianificata anche dopo la realizzazione dei relativi servizi.
6. Resta migliorabile in procedura, la registrazione di tutti gli elementi in ingresso alla progettazione - es obblighi cogenti - (a fronte dei quali verificare i *deliverables* della progettazione) così come i risultati del riesame riguardo la loro completezza, non ambiguità e non conflittualità.

Pag. 53

Rapporto sullo stato della Qualità

7. Partecipazione a bandi. Si consiglia all'organizzazione l'utilizzo dei piani della qualità (V ISO 9000, 2.7.2.) quando partecipa ad attività impostate in modo predominante da terzi, in modo da stabilire in modo univoco e in anticipo quali parti del proprio SGQ si applicano e quali no al caso singolo.
8. Si raccomanda di effettuare la formazione segnalata a seguito delle non conformità e/o raccomandazioni rilevate durante gli audit
9. Si segnala che è possibile arricchire Md 07 programma annuale di formazione, con la stima della durata, dei costi, delle iniziative proposte
10. PQ0803 Gestione non conformità. Si segnala la possibilità di migliorarne la personalizzazione ai servizi erogati.
11. NC rilevate e raccomandazioni: si rinvia a registrazioni del Sistema.

Ottimo le potenzialità per recuperare i GAP segnalati e far nascere un SGQ maggiormente integrato ed efficace.

EVIDENZE DELL'AUDIT

Campo di applicazione del SGQ: Progettazione ed erogazione dei servizi finalizzati all'integrazione dei sordi nella società:

- ✓ divulgazione e informazione,
- ✓ formazione e attività culturali-scientifiche,
- ✓ assistenza,
- ✓ servizio Comunic@ens
- ✓ campionamento corso

VERIFICA DI SORVEGLIANZA

Dall'analisi dei risultati emersi dalla verifica di sorveglianza tenutasi presso la Sede Centrale in data 14 aprile 2014 il livello di documentazione ed applicazione del Sistema si conferma soddisfacente e adeguato.

Nel corso di tale verifica ispettiva non sono state rilevate non conformità, ma le seguenti raccomandazioni:



Pag. 54

Rapporto sullo stato della Qualità

- 1) Definire meglio le modalità di attuazione del Riesame della direzione, anche migliorando l'integrazione dello stesso con le informazioni già presenti nei documenti "Relazione consuntiva" e "Relazione programmatica" e con la modulistica di monitoraggio dei processi.
 - a) Viene integrato il riesame della Direzione nel presente documento; verranno integrate le prossime relazioni morali e programmatiche con gli indicatori del SGQ.
- 2) Rendere maggiormente sistematiche le modalità di aggiornamento delle procedure di gestione delle infrastrutture HW e dei SW.
 - a) Da accogliere al termine della riconfigurazione del sistema di rete, protocollo informatico, archivio e backup della Sede Centrale.
- 3) Assicurarsi sempre forme di ricevuta del "Patto formativo docente" da parte dei docenti esterni incaricati.

RAPPORTO DI AUDIT N° 14 RM 738 MQ**CONCLUSIONI DEL TEAM DI AUDIT**

Durante la riunione iniziale è stato ricordato alla direzione aziendale l'importanza dei risultati attesi da parte di una organizzazione con sistema di gestione in possesso di una certificazione accreditata. A giudizio del Team di Audit, il Sistema di Gestione dell'Organizzazione, nel suo complesso, è risultato conforme ai requisiti della norma e del Regolamento di certificazione di riferimento.

Il gruppo di audit ritiene il sistema di gestione dell'organizzazione adeguato e ben applicato. Le persone intervistate hanno dimostrato competenza e conoscenza dei processi nei quali sono coinvolti e una buona consapevolezza delle regole del sistema di gestione. Durante l'audit sono stati verificati i seguenti processi aziendali definiti dall'organizzazione e riportati sul piano di audit: - Processo direzionale: La direzione aziendale risulta coinvolta nella gestione del sistema e nel miglioramento; ad essa vengono presentate annualmente due relazioni una programmatica e una consuntiva, relative alla situazione, ai dati e agli indicatori dei processi definiti. Migliorabile l'integrazione tra alcuni dei documenti presentati (si veda rilievo emerso). - Processo di gestione della qualità: il processo qualità è ben strutturato. Gli indicatori sul processo sono adeguatamente monitorati. I piani di audit sono rispettati. Gli audit interni non hanno rilevato gravi non conformità e da essi sono stati tratti spunti di miglioramento per i SGQ. E' stato redatto il documento relazione programmatica ENS 2014 dove vengono riportati gli obiettivi 2014. - Processo di progettazione ed erogazione dei servizi: i processi sono tenuti sotto controllo in modo adeguato attraverso una adeguata

[Handwritten signatures and initials are present in the bottom left corner of the page, including "BG", "MD", and several other illegible marks.]

Pag. 55

Rapporto sullo stato della Qualità

pianificazione, registrazione e monitoraggio dei servizi. Sono stati verificati i servizi di: Progettazione ed erogazione formazione professionale Esaminato su base documentale il corso erogato e appena terminato (29.03.2015) Corso docenti LIS id 44995615 - Bando: Avviso Regione Lombardia 632 "Lombardia Plus". Articolato in due moduli: A (tot 314 h) e B (tot. 186 h). Svolto da 25.01.2014 a 29.03.2015. Documenti visti (progetto, registri, schede iscrizione, incarico a docente) come da foglio osservazioni. Verificata inoltre l'applicazione progettazione Progetto SFIDA, ancora in fase di aggiudicazione. In generale il personale intervistato è risultato competente, preparato e motivato. La direzione è coinvolta (mensilmente sono presentati al Consiglio regionale ENS gli esiti dei monitoraggi, numerosi, dell'attività formativa) - Processo personale: il processo è ben strutturato. E' stato strutturato un Piano offerta formativa che copre tutte le fasi previste per la pianificazione di tutte le attività formative.

Opportunità di miglioramento Esistono margini per snellire procedure e moduli di registrazione, e soprattutto per meglio integrare nella documentazione (es. organigramma, mansionario, requisiti professionali minimi; indicatori di progetto e indicatori di monitoraggio) requisiti della 9001 con le regole stesse di ENS (POF, requisiti per l'iscrizione ai Registri Nazionali ENS) e con ciò stesso tenere più facilmente sotto controllo l'ottemperanza ai diversi requisiti.

Grado di efficacia degli audit interni/riesami della direzione Gli audit interni sono stati effettuati, da personale esterno adeguatamente formato, secondo un piano prestabilito su tutti i processi aziendali su Roma e Milano ed hanno evidenziato una buona applicazione del sistema qualità. Le non conformità riscontrate, sono state discusse con i responsabili dei processi i quali hanno già proposto, ed in alcuni casi già messo in atto, delle azioni correttive ritenute adeguate. Il riesame del SGQ da parte della Direzione è stato aggiornato il 29 novembre 2014, Relazione Programmatica e verrà rimesso ad aprile 2015 a seguito della Relazione consuntiva 2015 riferita ai dati 2014.

Applicazione del Sistema di Gestione dell'Organizzazione, confrontandolo con risultati di precedenti valutazioni (quando applicabile): in linea con gli esiti degli audit dei precedenti esercizi.

**Informazioni di ritorno da parte del cliente
Monitoraggio Corsi**

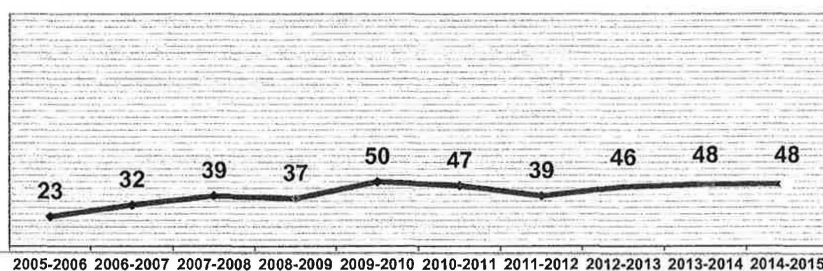
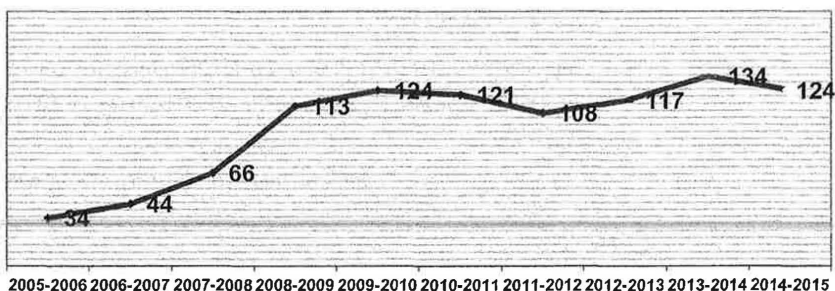
Nel corso dell'anno sono stati gestiti reclami e suggerimenti – relativi alle macroaree di intervento – presi in carico dai singoli uffici. Per quanto attiene all'erogazione di servizi esterni e alla relativa rilevazione della soddisfazione dei "clienti" dell'ENS sono stati raccolti i dati

Pag. 56

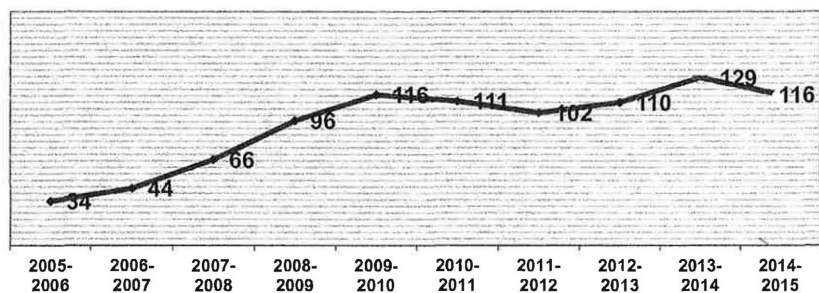
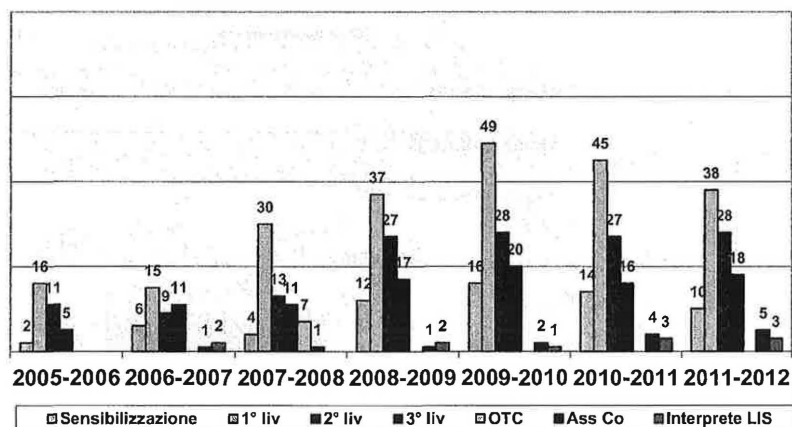
Rapporto sullo stato della Qualità

tramite questionari di gradimento relativi all'organizzazione di corsi di Lingua dei Segni Italiana (LIS), di sensibilizzazione e dei workshop di formazione e aggiornamento. I servizi di assistenza e facilitazione della comunicazione (es. Comunic@ENS) dispongono di propri dati di monitoraggio.

Allo scopo generale di migliorare, automatizzare, centralizzare l'acquisizione di tali dati (questionari di gradimento dei corsisti delle varie iniziative formative; gestione delle varie procedure per l'accreditamento dei docenti, coordinatori didattici e altre figure coinvolte nelle attività formative; gestione delle procedure per l'avvio di corsi da parte delle sedi periferiche, relazioni ex post, ecc.) sono proseguite le azioni avviate miranti alla definizione del Piano di Offerta Formativa dell'ENS, comprendente altresì linee guida per l'organizzazione di iniziative ricreative e culturali da parte delle sedi territoriali.

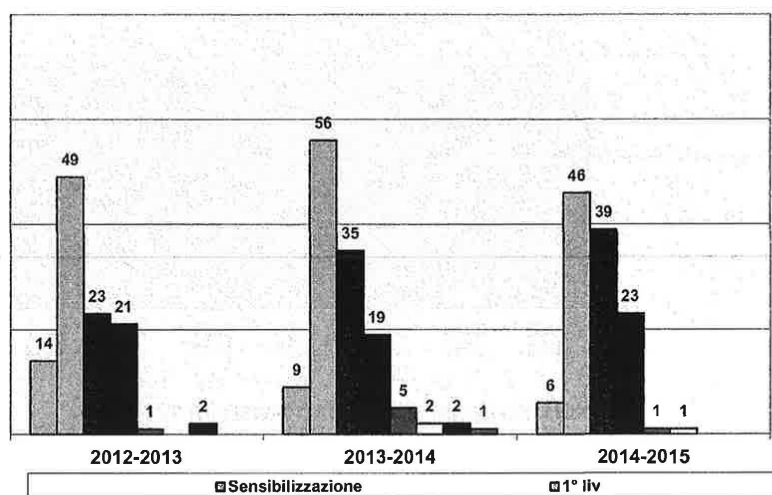
NUMERO SEZIONI PROVINCIALI ORGANIZZATRICI (su 106 Sezioni)**NUMERO TOTALE PROGETTI CORSI PRESENTATI**

Pag. 57

Rapporto sullo stato della Qualità**NUMERO TOTALE CORSI AUTORIZZATI****NUMERO CORSI AUTORIZZATI DIVISI PER TIPOLOGIA**

Handwritten signatures and initials are present below the charts, including names like "Re", "AG", "B", "L32", "JOS", "H", "D", "E", "F", "G", "H", "I", "J", "K", "L", "M", "N", "O", "P", "Q", "R", "S", "T", "U", "V", "W", "X", "Y", "Z", "AA", "AB", "AC", "AD", "AE", "AF", "AG", "AH", "AI", "AJ", "AK", "AL", "AM", "AN", "AO", "AP", "AQ", "AR", "AS", "AT", "AU", "AV", "AW", "AX", "AY", "AZ", "BA", "BB", "BC", "BD", "BE", "BF", "BG", "BH", "BI", "BJ", "BK", "BL", "BM", "BN", "BO", "BP", "BQ", "BR", "BS", "BT", "BU", "BV", "BW", "BX", "BY", "BZ", "CA", "CB", "CC", "CD", "CE", "CF", "CG", "CH", "CI", "CJ", "CK", "CL", "CM", "CN", "CO", "CP", "CQ", "CR", "CS", "CT", "CU", "CV", "CW", "CX", "CY", "CZ", "DA", "DB", "DC", "DD", "DE", "DF", "DG", "DH", "DI", "DJ", "DK", "DL", "DM", "DN", "DO", "DP", "DQ", "DR", "DS", "DT", "DU", "DV", "DW", "DX", "DY", "DZ", "EA", "EB", "EC", "ED", "EE", "EF", "EG", "EH", "EI", "EJ", "EK", "EL", "EM", "EN", "EO", "EP", "EQ", "ER", "ES", "ET", "EU", "EV", "EW", "EX", "EY", "EZ", "FA", "FB", "FC", "FD", "FE", "FF", "FG", "FH", "FI", "FJ", "FK", "FL", "FM", "FN", "FO", "FP", "FQ", "FR", "FS", "FT", "FU", "FV", "FW", "FX", "FY", "FZ", "GA", "GB", "GC", "GD", "GE", "GF", "GG", "GH", "GI", "GJ", "GK", "GL", "GM", "GN", "GO", "GP", "GQ", "GR", "GS", "GT", "GU", "GV", "GW", "GX", "GY", "GZ", "HA", "HB", "HC", "HD", "HE", "HF", "HG", "HH", "HI", "HJ", "HK", "HL", "HM", "HN", "HO", "HP", "HQ", "HR", "HS", "HT", "HU", "HV", "HW", "HX", "HY", "HZ", "IA", "IB", "IC", "ID", "IE", "IF", "IG", "IH", "II", "IJ", "IK", "IL", "IM", "IN", "IO", "IP", "IQ", "IR", "IS", "IT", "IU", "IV", "IW", "IX", "IY", "IZ", "JA", "JB", "JC", "JD", "JE", "JF", "JG", "JH", "JI", "JJ", "JK", "JL", "JM", "JN", "JO", "JP", "JQ", "JR", "JS", "JT", "JU", "JV", "JW", "JX", "JY", "JZ", "KA", "KB", "KC", "KD", "KE", "KF", "KG", "KH", "KI", "KJ", "KK", "KL", "KM", "KN", "KO", "KP", "KQ", "KR", "KS", "KT", "KU", "KV", "KW", "KX", "KY", "KZ", "LA", "LB", "LC", "LD", "LE", "LF", "LG", "LH", "LI", "LJ", "LK", "LL", "LM", "LN", "LO", "LP", "LQ", "LR", "LS", "LT", "LU", "LV", "LW", "LX", "LY", "LZ", "MA", "MB", "MC", "MD", "ME", "MF", "MG", "MH", "MI", "MJ", "MK", "ML", "MM", "MN", "MO", "MP", "MQ", "MR", "MS", "MT", "MU", "MV", "MW", "MX", "MY", "MZ", "NA", "NB", "NC", "ND", "NE", "NF", "NG", "NH", "NI", "NJ", "NK", "NL", "NM", "NN", "NO", "NP", "NQ", "NR", "NS", "NT", "NU", "NV", "NW", "NX", "NY", "NZ", "OA", "OB", "OC", "OD", "OE", "OF", "OG", "OH", "OI", "OJ", "OK", "OL", "OM", "ON", "OO", "OP", "OQ", "OR", "OS", "OT", "OU", "OV", "OW", "OX", "OY", "OZ", "PA", "PB", "PC", "PD", "PE", "PF", "PG", "PH", "PI", "PJ", "PK", "PL", "PM", "PN", "PO", "PP", "PQ", "PR", "PS", "PT", "PU", "PV", "PW", "PX", "PY", "PZ", "QA", "QB", "QC", "QD", "QE", "QF", "QG", "QH", "QI", "QJ", "QK", "QL", "QM", "QN", "QO", "QP", "QQ", "QR", "QS", "QT", "QU", "QV", "QW", "QX", "QY", "QZ", "RA", "RB", "RC", "RD", "RE", "RF", "RG", "RH", "RI", "RJ", "RK", "RL", "RM", "RN", "RO", "RP", "RQ", "RR", "RS", "RT", "RU", "RV", "RW", "RX", "RY", "RZ", "SA", "SB", "SC", "SD", "SE", "SF", "SG", "SH", "SI", "SJ", "SK", "SL", "SM", "SN", "SO", "SP", "SQ", "SR", "SS", "ST", "SU", "SV", "SW", "SX", "SY", "SZ", "TA", "TB", "TC", "TD", "TE", "TF", "TG", "TH", "TI", "TJ", "TK", "TL", "TM", "TN", "TO", "TP", "TQ", "TR", "TS", "TT", "TU", "TV", "TW", "TX", "TY", "TZ", "UA", "UB", "UC", "UD", "UE", "UF", "UG", "UH", "UI", "UJ", "UK", "UL", "UM", "UN", "UO", "UP", "UQ", "UR", "US", "UT", "UU", "UV", "UW", "UX", "UY", "UZ", "VA", "VB", "VC", "VD", "VE", "VF", "VG", "VH", "VI", "VJ", "VK", "VL", "VM", "VN", "VO", "VP", "VQ", "VR", "VS", "VT", "VU", "VV", "VW", "VX", "VY", "VZ", "WA", "WB", "WC", "WD", "WE", "WF", "WG", "WH", "WI", "WJ", "WK", "WL", "WM", "WN", "WO", "WP", "WQ", "WR", "WS", "WT", "WU", "WV", "WW", "WX", "WY", "WZ", "XA", "XB", "XC", "XD", "XE", "XF", "XG", "XH", "XI", "XJ", "XK", "XL", "XM", "XN", "XO", "XP", "XQ", "XR", "XS", "XT", "XU", "XV", "XW", "XX", "XY", "XZ", "YA", "YB", "YC", "YD", "YE", "YF", "YG", "YH", "YI", "YJ", "YK", "YL", "YM", "YN", "YO", "YP", "YQ", "YR", "YS", "YT", "YU", "YV", "YW", "YX", "YZ", "ZA", "ZB", "ZC", "ZD", "ZE", "ZF", "ZG", "ZH", "ZI", "ZJ", "ZK", "ZL", "ZM", "ZN", "ZO", "ZP", "ZQ", "ZR", "ZS", "ZT", "ZU", "ZV", "ZW", "ZX", "ZY", "ZZ".

Pag. 58

Rapporto sullo stato della Qualità**CORSI AVVIATI****ANNO 2008-2009**

Progetti presentati: 113

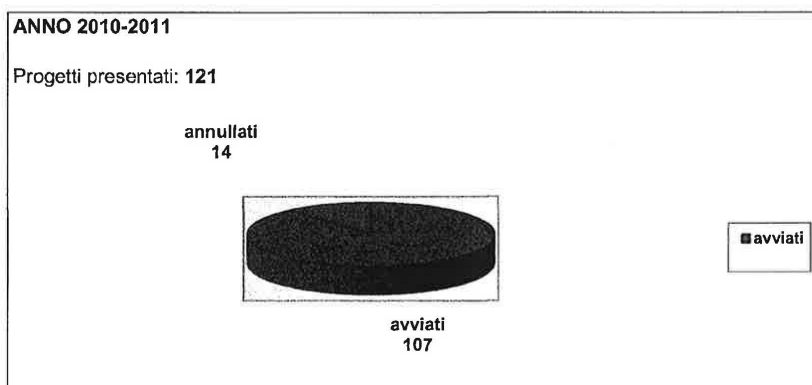
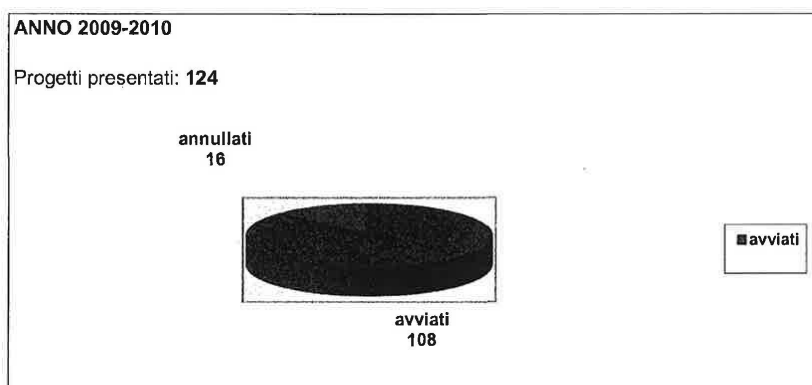
annullati
18avviati
95

■ avviati

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

Pag. 59

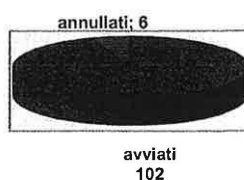
Rapporto sullo stato della Qualità

[illegible]

Pag. 60

Rapporto sullo stato della Qualità**ANNO 2011-2012**

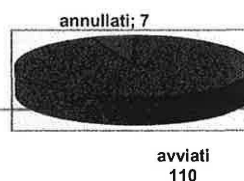
Progetti presentati: 108



■ avviati

ANNO 2012-2013

Progetti presentati: 117



■ avviati

Handwritten signatures and initials are present below the charts, including:

- 6
- di
- IP
- BM
- MD
- ye
- SP
- BO
- cu
- 9M
- QV
- Q
- for

ANNO 2013-2014

Progetti presentati: **134**

avviati
115

■ avviati

ANNO 2014-2015

Progetti presentati: 123

annullati
7



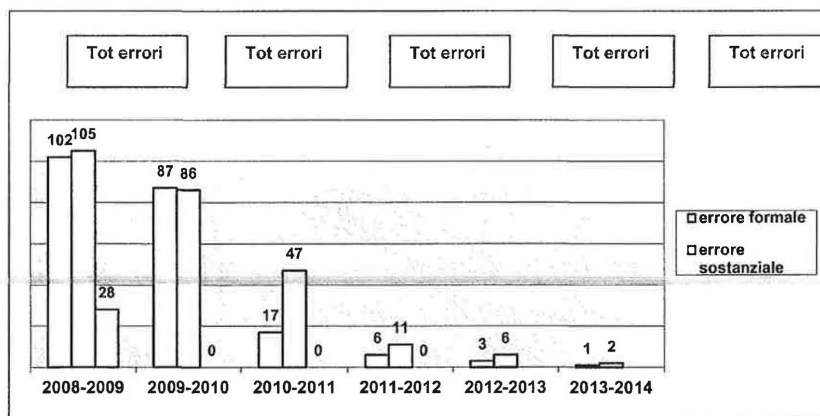
avviati
116

■ avviati

Pag. 62

Rapporto sullo stato della Qualità**TIPOLOGIA ERRORI IN FASE DI PROGETTAZIONE**

A	ERRORE FORMALE	a1	compilazione modulistica
		a2	integrazione CV
		a3	integrazione documentale
B	ERRORE SOSTANZIALE	b1	selezione coordinatore didattico
		b2	selezione docenti pratica
		b3	selezione docenti teoria
		b4	rispondenza contenuti programmi
C	ERRORE PROCEDURALE	c1	rispetto tempistica invio progetto e relazione finale
		c2	rispetto tempistica progetto/delibera CP



Pag. 63

Rapporto sullo stato della Qualità**Comunicazione interna**

Con riferimento alla comunicazione interna tra Sede Centrale e sedi territoriali sono state emanate circolari e informative, scritte e in lingua dei segni, nel corso dell'anno e iniziative miranti ad ampliare i servizi offerti dal sito internet dell'ENS:

- Ampliamento funzioni sull'area riservata ENS.
- Affidamento alle sedi territoriali parametri di accesso personalizzati per la gestione di propri spazi web all'interno del sito web nazionale www.ens.it; sono stati eliminati pertanto i siti web locali creati dalle sedi negli anni in totale autonomia su domini e provider differenti. Questo al fine di dare maggiore uniformità a livello nazionale in termini di visibilità, di riconoscimento del "marchio" e per migliorare l'accessibilità delle informazioni e dei contenuti ai soci e non, attraverso un unico coerente contenitore mediatico.
- Gestionale anagrafica soci (Cariddi).
- Dotazione di Office 365 e aree di lavoro ad hoc accessibili su area riservata per tutte le sedi territoriali.
- Concorsi e attività per un maggiore coinvolgimento dei soci nelle scelte associative tramite sito web: es. Concorso per l'ideazione grafica della Tessera ENS 2015.

Fornitori

Per ciò che concerne la gestione dei fornitori è in corso la integrale dell'elenco e relative qualificazioni a seguito dell'introduzione di nuove e più funzionali procedure per la gestione della contabilità.

**Adeguatezza delle risorse ed apparecchiature
Salvataggio dati e protocollo informatico**

È stato riorganizzato il processo di gestione del protocollo informatico ed effettuata una prima formazione agli addetti, che verrà presto estesa a tutto il personale con l'aggiudicamento di un bando su fondi interprofessionali. Sono stati acquisiti nuovi PC e monitor per il personale della Sede Centrale e installato Office 365 che ha funzionalità di salvataggio su *cloud*. Restano da migliorare le linee guida e istruzioni per il backup centrale e dei singoli utenti.

Le risorse (dipendenti e collaboratori) di cui l'Ente Nazionale Sordi dispone per le attività in corso sono da ritenersi al momento adeguate ai tempi e alle limitate risorse disponibili, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento delle spese. È stato altresì compiuta una forte opera di monitoraggio e ridefinizione delle modalità di incarico e contrattualizzazione del personale nonché delle figure che ricoprono ruoli di supporto alle attività istituzionali nell'ambito delle sedi territoriali.