



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



L'intero processo organizzativo e funzionale di rilascio delle Licenze è assoggettato a **certificazione da parte di una società esterna**, la Société Générale de Surveillance* (SGS); ciò al fine di garantire l'assoluta integrità e trasparenza del sistema e la sostanziale omogeneità delle metodologie di valutazione e documentazione applicate, compatibilmente con le diverse leggi nazionali vigenti in tutti paesi europei.

* www.sgs.com



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



La certificazione di qualità si basa sul rispetto di una serie di **standard** che devono essere soddisfatti dalle Federazioni e da tutti gli organi previsti dal Sistema delle Licenze UEFA.

Tali standard sono stati individuati dalla UEFA, ispirandosi all'ISO 9001:2000.



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



Gli Standard

Nel 2006 la UEFA ha approvato la versione 2.0 del “*Club Licensing Standard*”. I requisiti sono in tutto 40 (Appendice 1) e sono classificati in due livelli:

Livello 1 - 34 requisiti

(sono vincolanti e tutti devono essere soddisfatti per ottenere la certificazione).

Livello 2 - 6 requisiti

(sono da ritenersi raccomandazioni di buona prassi. Non devono essere soddisfatti per ottenere la certificazione ma sono requisiti aggiuntivi per la certificazione ai sensi del ISO 9001:2000).



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



Gli Standard

I requisiti che le Federazioni devono dimostrare di rispettare sono suddivisi in 5 macro categorie:

1. **MA - Gestione del sistema** (14 standard)
2. **RE - Risorse** (7 standard)
3. **DO - Documentazione** (6 standard)
4. **IR - Revisione e miglioramento del sistema** (10 standard)
5. **CP - Processo di rilascio della Licenza - “Core Process”** (3 standard)

Le prime quattro categorie attengono al **funzionamento** e all'**organizzazione interna** della Federazione e dell'Ufficio Licenze UEFA. La quinta categoria, invece, definisce gli standard che devono essere rispettati durante il **processo di valutazione** delle società per la concessione della Licenza.



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



1. Gestione del sistema

La Federazione deve dimostrare:

- di essere pienamente coinvolta e di aderire totalmente al Sistema delle Licenze UEFA;
- che gli organi del sistema (il Segretario della FIGC, l'Ufficio Licenze UEFA, gli Esperti e le Commissioni di primo e secondo grado) operino coerentemente con quanto richiesto dal Manuale;
- di revisionare il funzionamento del sistema, stabilendo azioni correttive, ove necessarie;
- di avere attivato adeguati flussi informativi, sia all'interno che all'esterno della Federazione, sulle modalità di funzionamento del sistema e sulla propria adesione al sistema.



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



1. Gestione del sistema

Vantaggi:

- maggiore trasparenza sul funzionamento del processo;
- maggiore coinvolgimento e più forte motivazione di tutti coloro che operano nel Sistema delle Licenze UEFA;
- maggiore consapevolezza delle esigenze delle società;
- stimolare cambiamenti / miglioramenti.



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



2. Risorse

La Federazione deve dimostrare di disporre di adeguate risorse umane ed infrastrutturali / tecniche. In particolare, le risorse umane devono essere competenti, autonome e legate a precisi vincoli di riservatezza.



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



2. Risorse umane

Vantaggi:

- efficiente implementazione del sistema;
- presenza di risorse umane qualificate;
- aumento della credibilità del sistema;
- aumento della soddisfazione di tutti gli attori del sistema (Società, Ufficio Licenze UEFA, Esperti, Commissioni ecc.).



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



3. Documentazione

Nella gestione del processo delle Licenze, la Federazione deve dimostrare:

- **l'esistenza di una procedura scritta per l'archiviazione e la ricerca dei documenti;**
- **la possibilità di rintracciare, in qualsiasi momento, tutti i documenti archiviati.**



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



3. Documentazione

Vantaggi:

- esatta conoscenza delle procedure da parte di tutte le persone coinvolte nel sistema delle Licenze UEFA;
- costante aggiornamento di tutti i documenti;
- facile accesso alla documentazione.



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



4. Revisione e miglioramento del sistema

La Federazione deve assicurare:

- **la revisione annuale del sistema;**
- **l'implementazione di eventuali azioni correttive;**
- **l'analisi e la valutazione dei rischi del sistema;**
- **l'esistenza di procedure scritte alle quali tutte le persone coinvolte nel processo devono scrupolosamente attenersi.**



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



4. Revisione e miglioramento del sistema

Vantaggi:

- **avvio tempestivo di azioni correttive per il miglioramento continuo del sistema;**
- **maggiore consapevolezza delle esigenze delle società;**
- **aumento della soddisfazione di tutti gli attori del Sistema delle Licenze UEFA.**



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



5. Processo di rilascio della Licenza - “Core Process”

Gli standard di questa categoria costituiscono i requisiti obbligatori minimi che devono essere rispettati nell'applicazione del processo a livello nazionale. In particolare, essi sono finalizzati alla:

- definizione delle procedure più efficienti per la valutazione delle società e la concessione della Licenza;
- assoluta integrità e trasparenza del processo e la sostanziale omogeneità delle metodologie di valutazione applicate dalle 53 Federazioni appartenenti all'UEFA.



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



5. Processo di rilascio della Licenza - “Core Process”

Vantaggi:

- **integrità, trasparenza ed omogeneità nella valutazione delle società a livello europeo;**
- **flessibilità del processo.**



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



- In data 24 settembre 2007, la Société Générale de Surveillance* (SGS), società di certificazione indipendente nominata dalla UEFA, ha rilasciato la **certificazione di qualità** all'Ufficio Licenze UEFA della FIGC.
- La certificazione rilasciata dalla SGS ha una durata di **tre anni**, ma le verifiche presso la Federazione sono annuali.



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



Per ulteriori informazioni:

F.I.G.C. - Ufficio Licenze UEFA

+39 06 85.213.451-435



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità

Appendice 1



Legenda: ■ Requisiti essenziali ■ Requisiti non essenziali

STANDARD	GESTIONE DEL SISTEMA
MA.01	Coinvolgimento della dirigenza
MA.02	Manuale Nazionale delle Licenze UEFA accreditato dalla UEFA
MA.03	Politiche del Sistema delle Licenze UEFA
MA.04	Obiettivi del Sistema delle Licenze UEFA
MA.05	Organigramma del Sistema delle Licenze UEFA
MA.06	Composizione, Indipendenza e Qualificazione professionale delle Commissioni responsabili del rilascio della Licenza
MA.07	Processo decisionale
MA.08	Revisione annuale del Sistema delle Licenze UEFA
MA.09	Comunicazione interna ed esterna
MA.10	Risorse umane ed infrastrutturali / tecniche
MA.11	Benchmarking
MA.12	Codice etico
MA.13	Esigenze delle società
MA.14	Mappa del sistema (gestione, procedure etc.)



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità

Appendice 1



STANDARD	GESTIONE DEL SISTEMA
MA.01	Coinvolgimento della dirigenza
MA.02	Manuale Nazionale delle Licenze UEFA accreditato dalla UEFA
MA.03	Politiche del Sistema delle Licenze UEFA
MA.04	Obiettivi del Sistema delle Licenze UEFA
MA.05	Organigramma del Sistema delle Licenze UEFA
MA.06	Composizione, Indipendenza e Qualificazione professionale delle Commissioni responsabili del rilascio della Licenza
MA.07	Processo decisionale
MA.08	Revisione annuale del Sistema delle Licenze UEFA
MA.09	Comunicazione interna ed esterna
MA.10	Risorse umane ed infrastrutturali / tecniche
MA.11	Benchmarking
MA.12	Codice etico
MA.13	Esigenze delle società
MA.14	Mappa del sistema (gestione, procedure etc.)

Legenda: ■ Requisiti essenziali ■ Requisiti non essenziali



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



Appendice 1

STANDARD	RISORSE
RE.01	Segreto d'ufficio
RE.02	Autonomia, indipendenza e terzietà
RE.03	Mansionario
RE.04	Valutazione delle prestazioni del personale coinvolto nel sistema e necessità di corsi di formazione
RE.05	Valutazione della formazione
RE.06	Valutazione dei fornitori esterni
RE.07	Metodologia degli acquisti

Legenda: ■ Requisiti essenziali ■ Requisiti non essenziali



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



Appendice 1

STANDARD	DOCUMENTAZIONE
DO.01	Master List documenti
DO.02	Procedura per l'archiviazione dei documenti
DO.03	Procedura per la ricerca dei documenti
DO.04	Restituzione della documentazione originale
DO.05	Procedura per la gestione e registrazione dei documenti
DO.06	Manuale di qualità

Legenda: ■ Requisiti essenziali ■ Requisiti non essenziali



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



Appendice 1

STANDARD	GESTIONE DEL SISTEMA
IR.01	Gestione delle lamentele
IR.02	Soddisfazione delle società
IR.03	Soddisfazione delle Commissioni
IR.04	Internal audit
IR.05	Risk assessment
IR.06	Revisione del Manuale delle Licenze UEFA
IR.07	Adesione al Codice Etico
IR.08	Azioni correttive
IR.09	Esito del processo di audit interna
IR.10	Procedura di revisione del Sistema e risoluzione dei problemi

Legenda: ■ Requisiti essenziali ■ Requisiti non essenziali



Ufficio Licenze UEFA

Certificazione di qualità



Appendice 1

STANDARD	PROCESSO DI RILASCIO DELLA LICENZA - “Core Process”
CP.01	Procedimento di rilascio delle Licenze
CP.02	Tempistica
CP.03	Comunicazione alla UEFA dell’elenco delle società che hanno ottenuto la Licenza

Per maggiori informazioni sul *core process* italiano, si rimanda al Manuale delle Licenze UEFA - Versione 2.0

Legenda: ■ Requisiti essenziali ■ Requisiti non essenziali