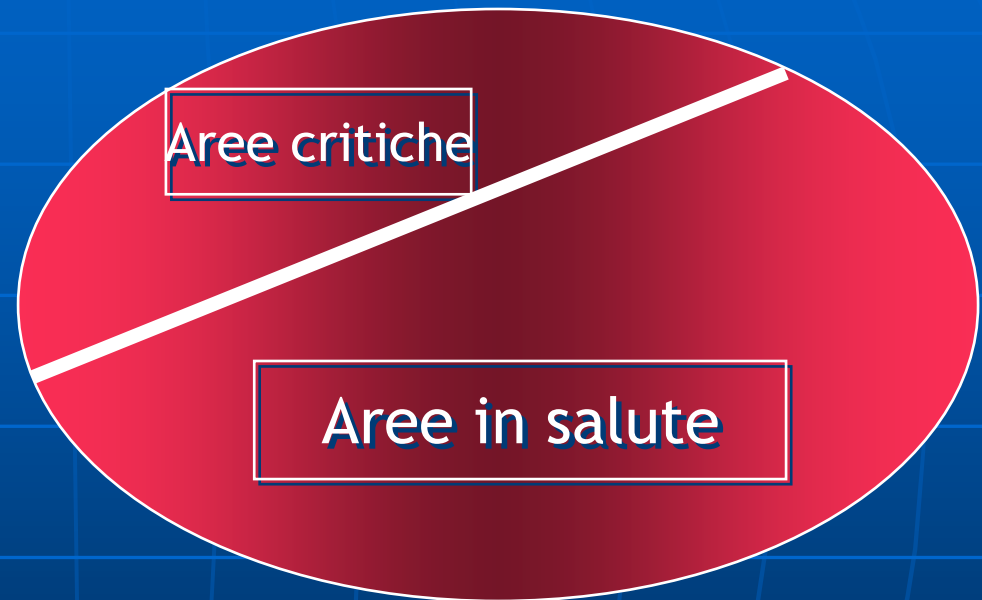


PROGETTO SISTEMA

QUALITA'

IL SISTEMA QUALITA'

**PROGETTO
QUALITA' ISO 9000**
è una guida per
ricondurre un esame
dell'organizzazione
da cui emergono



Aree in salute: Descrivere il processo già applicato in procedure

Aree critiche: Interpretare i requisiti, descrivere il processo in procedure da approvare ed applicare

LE DIMENSIONI DELLA QUALITA' - Servizi

FIDUCIA - SICUREZZA

L'abilità, la
conoscenza, la
cortesìa che
comporta la fiducia
dei clienti

AFFIDABILITA'

L'abilità di fornire
quanto promesso in
modo continuativo

IMMAGINE

Reputazione del
SERVIZIO e
dell'azienda

CAPACITA' DI RISPOSTA

La disponibilità ad
aiutare il cliente ed a
fornire con
tempestività il
servizio

EMPATIA

La capacità di
mettersi nei "panni"
dei clienti

ASPETTI TANGIBILI

Le strutture fisiche,
le attrezzature e
l'aspetto del personale

I PUNTI FONDAMENTALI DELLA NORMA ISO 9001:2000

- ⇒ Responsabilità della Direzione
- ⇒ Gestione delle risorse
- ⇒ Realizzazione del prodotto
- ⇒ Misurazioni, analisi e miglioramento

RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

- ➔ La Direzione deve definire la **Politica per la Qualità**, cioè esprimere in modo formale gli obiettivi e gli indirizzi generali della organizzazione
- ➔ La politica per la qualità deve essere basata sui bisogni e requisiti dell'utenza
- ➔ La qualità deve essere adeguatamente pianificata
- ➔ La Direzione deve effettuare un riesame periodico

GESTIONE DELLE RISORSE

La Direzione deve mettere a disposizione le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi:

- ⇒ Umane (Competenza, consapevolezza e addestramento)
- ⇒ Infrastrutture (ambienti, strumenti, servizi)
- ⇒ Ambienti di lavoro (adeguati per assicurare la conformità del servizio)

REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Devono essere documentati:

- ⇒ i processi primari, che impattano direttamente sull'utenza
- ⇒ i processi di supporto, che hanno influenza sulla qualità del servizio erogato

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

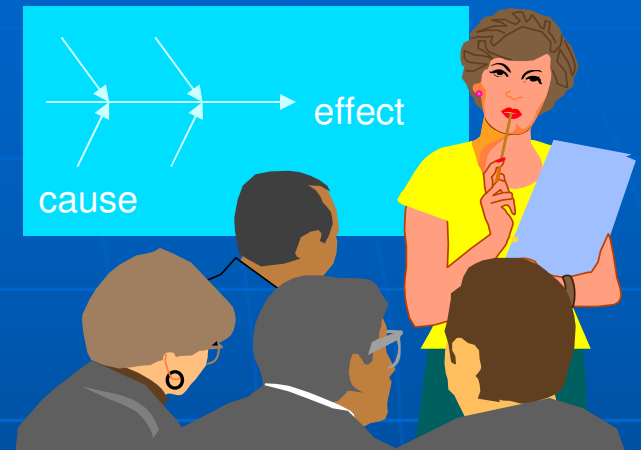
- ➔ MONITORAGGIO E MISURAZIONI (soddisfazione del cliente, verifiche ispettive interne, indicatori)
- ➔ CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI
- ➔ ANALISI DEI DATI (soddisfazione del cliente, conformità ai requisiti del prodotto)
- ➔ MIGLIORAMENTO (miglioramento continuo, azioni correttive, azioni preventive)

Miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità



IL SUCCESSO DI UN PROCESSO DI MIGLIORAMENTO PASSA ATTRAVERSO IL COINVOLGIMENTO DI TUTTO IL PERSONALE

- RECUPERARE IL SENSO DELLA ATTIVITA' SVOLTE
- RISPARMIO DI TEMPO
- ARRICCHIRE LA PROFESSIONALITA' ATTRAVERSO IL CONFRONTO, LA VERIFICA, LA MISURAZIONE DEI RISULTATI
- MECCANISMI DI FUNZIONAMENTO PIU' SEMPLICI E SNELLI
- NON VI E' UN APPENSANTIMENTO BUROCRATICO



APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI

Un risultato desiderato si ottiene con maggior efficienza quando le attività e le risorse sono focalizzate sui

PROCESSI

Che cos'è un processo?

È una sequenza di attività correlate e finalizzate a uno specifico risultato finale;
le attività sono ripetitive,
con valore aggiunto,
con apporto di risorse umane ed eventualmente anche informatiche

PROCESSI PRIMARI NELLA SCUOLA

- DIDATTICA (LEZIONI ED ESERCITAZIONI)
- RICERCA E STUDI
- PREPARAZIONE DEGLI STUDENTI
- COORDINAMENTO CON ENTI - AZIENDE ESTERNE PER
STAGE E OCCUPAZIONE

PROCESSI DI SUPPORTO

- o Gestione dei materiali
- o Manutenzione
- o Controllo di qualità
- o Amministrazione
- o Gestione "Sicurezza e ambiente"
- o Gestione risorse umane
- o Sviluppo risorse umane

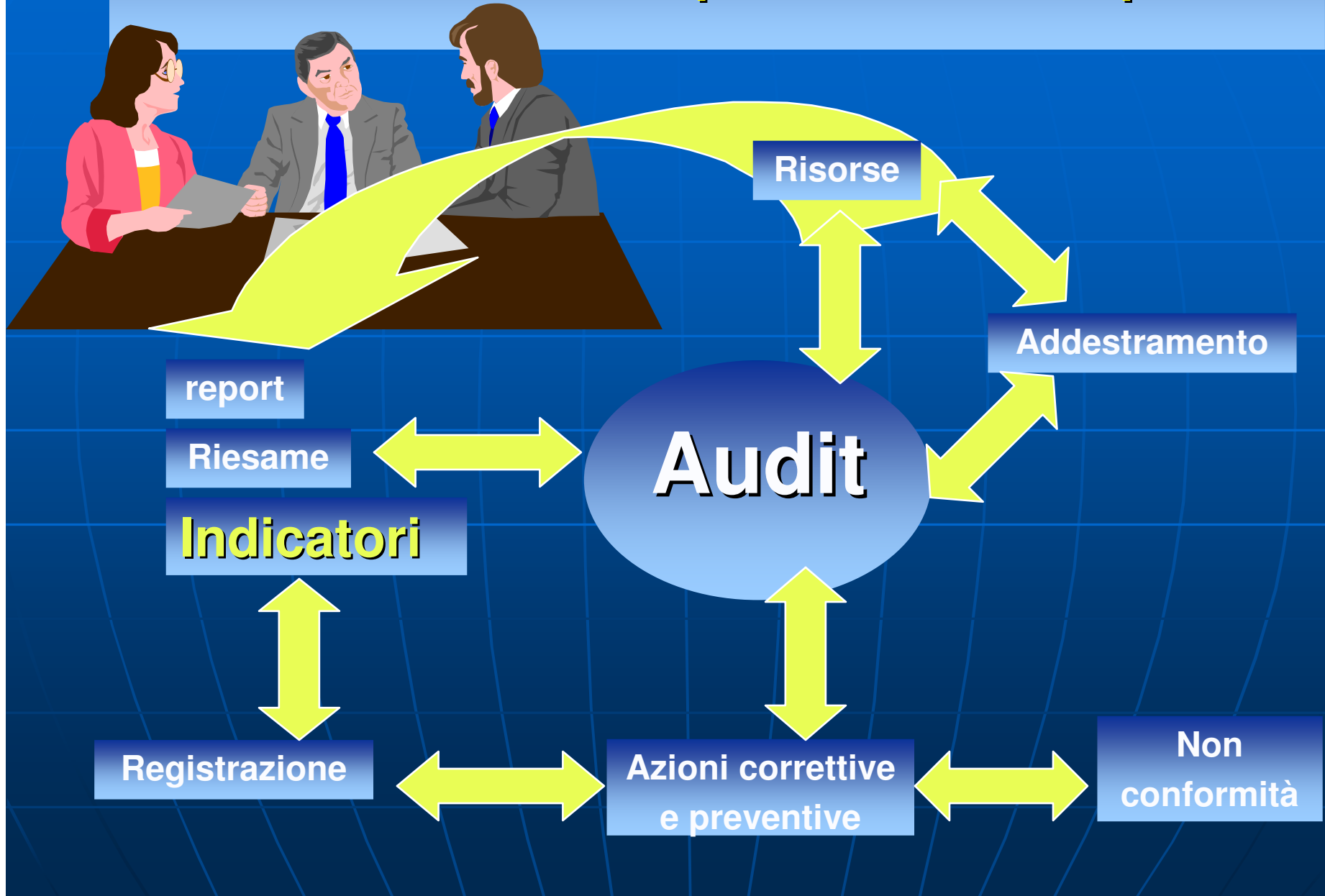
Documentazione Necessaria

- Un Manuale della Qualità
- Le procedure documentate richieste dalla norma
- I documenti necessari all'Organizzazione per assicurare la pianificazione, l'operatività ed il controllo dei suoi processi

La Struttura Documentale del SGQ



La verifica e l'interdipendenza dei requisiti



MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

L'organizzazione deve pianificare ed attuare i processi per monitorare, misurare, analizzare e migliorare per quanto necessario a:

Dimostrare la conformità del servizio;

Assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità;

Migliorare in modo continuativo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Verifiche ispettive interne

L'organizzazione deve effettuare ad intervalli pianificati verifiche ispettive interne per stabilire se il sistema di gestione per la qualità:

- a) è conforme ai requisiti della presente norma ed ai requisiti del sistema di gestione per la qualità messo in atto dall'organizzazione;
- b) è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Verifiche ispettive interne

Deve essere predisposto un programma di verifiche ispettive che tenga conto dello stato e dell'importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica oltre che dei risultati di precedenti verifiche.

Verifiche ispettive interne

Devono essere stabilite i criteri, l'estensione, le frequenze e le modalità delle verifiche.

La scelta dei valutatori e la conduzione delle verifiche devono assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica.

I valutatori non possono effettuare verifiche sul proprio lavoro.

ANALISI DEI DATI

L'organizzazione deve individuare, raccogliere ed analizzare opportuni dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti continuativi del sistema di gestione per la qualità.

STRUTTURA DELLE PROCEDURE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITÀ
4. PROCEDURA

CAMPI DI SUDDIVISIONE DELLE PROCEDURE SECONDO LA NORMA ISO 9001:2000

- a) Realizzazione del prodotto
- b) Gestione delle risorse
- c) Responsabilità della Direzione
- d) Misurazioni, analisi e miglioramento