

Certificazione di qualità'

INTRODUZIONE

ai Sistemi di Gestione per la Qualità'

secondo le norma ISO 9000

Certificazione di qualita'

Obiettivo:

Certificazione di qualita' per l'area
"Progettazione ed erogazione di attivita'
di Formazione in aula"
secondo la Norma ISO 9001:2000

Certificazione di qualita'

Perche'?

Seguire i requisiti specificati dal sistema di gestione per la qualita' permette di:

- Dimostrare la capacita' di fornire un servizio che ottemperi ai requisiti dei clienti
- Accrescere la soddisfazione dei clienti

Certificazione di qualità'

Vantaggi diretti all'utenza:

- efficacia del servizio fornito
- livello garantito
- orientamento alle esigenze e alla soddisfazione dell'utente
- controllo delle attività basato su evidenze e dati oggettivi
- miglioramento continuo

Certificazione di qualità'

Vantaggi diretti all'interno della struttura:

- miglioramento dell'organizzazione dovuto all'approccio per processi nella definizione delle attività
- documentazione dello svolgimento delle azioni per le quali è stata definita l'esigenza di registrazione
- gestione della comunicazione interna ed esterna.

Certificazione di qualita'

ISO: (dal greco isos)

**International Organization
For Standardization**

- Maggiore organizzazione mondiale che sviluppa standard
- Rete di istituti nazionali di standard di 147 paesi
- Agisce come una organizzazione ponte che puo' raggiungere il consenso sulle soluzioni

Certificazione di qualità'

CEN:

Comité Européen de Normalisation =
Ente Europeo di Standardizzazione

- Promuove l'armonizzazione tecnica volontaria in Europa, in collaborazione con gli organismi internazionali e con i partner in europa
- Promuove la definizione di conformita' dei prodotti e la loro certificazione

Certificazione di qualità'

UNI:

Ente Nazionale Italiano di Unificazione

- Organismo nazionale italiano di normazione
- Ente privato con membri imprese, liberi professionisti, associazioni, istituti scientifici e scolastici, realtà della Pubblica Amministrazione
- Elabora norme
- Rappresenta l'Italia in ISO
- Pubblica e diffonde le norme

Certificazione di qualità'

"Norma" (in base alla direttiva europea):
specifica tecnica, approvata da un organismo riconosciuto a svolgere attività normativa, per applicazione ripetuta o continua

Le norme, quindi, sono documenti che definiscono le caratteristiche (dimensionali, prestazionali, ambientali, di sicurezza, di organizzazione ecc.) di un prodotto, processo o servizio, secondo lo stato dell'arte

Certificazione di qualità'

Le norme

- sono documenti tecnici di applicazione volontaria
- forniscono riferimenti certi agli operatori
- possono avere una chiara rilevanza contrattuale

Mano a mano che si diffonde l'uso delle norme come strumenti contrattuali e che, di conseguenza, diventa sempre più vasto il riconoscimento della loro indispensabilità, la loro osservanza diventa quasi "imposta" dal mercato

Certificazione di qualita'

ISO 9000:

Famiglia di norme
divenute lo standard di riferimento
internazionale per le richieste di qualita'

Gli standard della famiglia costituiscono "standard generici del sistema di gestione":

- Lo stesso standard puo' essere applicato a qualunque organizzazione
- Per prodotto si intende sia prodotto che servizio
- L'organizzazione gestisce i suoi processi e le sue attivita'

Certificazione di qualita'

ISO 9000: Evoluzione delle norma

- ❑ Fino al 1987 – Controllo Qualita'
controllo degli scarti =>
controllo delle NC = Non Conformita'
- ❑ ISO 9000:87 – Ripetizione Qualita'
assicurazione di conformita' dei requisiti =>
gestione delle AC = Azioni Correttive
- ❑ ISO 9000:94 – Assicurazione Qualita'
miglioramento del sistema =>
gestione della AP = Azioni Preventive
- ❑ ISO 9000:2000 – Sistema di Gestione per la Qualita'
miglioramento continuo =>
approccio PDCA = Plan Do Check Act

Certificazione di qualità'

ISO 9000:2000

Sistemi di Gestione della Qualita'

- ✓ ISO 9000:2000
Fondamenti e terminologia
- ✓ ISO 9001:2000
Requisiti
 - Efficacia
 - Soddisfazione del cliente
- ✓ ISO 9004:2000
Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
 - Efficacia ed efficienza
 - Soddisfazione delle parti interessate

Certificazione di qualita'

QUALITA'

“Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti”

Requisito: esigenza o aspettativa

- Espressa
- Generalmente implicita
- Cogente

N.B. il termine GRADO implica una misurabilita'

Certificazione di qualità'

GESTIONE PER LA QUALITA'

“Attività' coordinate per guidare e tenere sotto controllo una organizzazione in materia di qualità'”

Implica la definizione di:

- Politica della qualità'
- Obiettivi della qualità'
- Pianificazione della qualità'
- Controllo della qualità'
- Assicurazione della qualità'
- Miglioramento della qualità'

Certificazione di qualità'

GESTIONE PER LA QUALITA'

Concorrono alla gestione per la qualità' vari soggetti, detti parti interessate:

"Persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di una organizzazione"

- Cliente
- Direzione
- Personale
- Fornitori

Principi di gestione per la qualità'

I sistemi di gestione per la qualità'
si basano su *8 principi*

I principi danno indicazioni su come dirigere l'organizzazione e tenerla sotto controllo in maniera sistematica e trasparente

Il sistema di gestione per la qualità' deve essere **progettato, attuato e aggiornato** per migliorare con continuità' le prestazioni, tenendo conto delle esigenze di tutte le parti interessate

Principi di gestione per la qualità'

I principio:

"orientamento al cliente"

- L'organizzazione deve comprendere le esigenze presenti e future del cliente
- Devono essere ottemperati i requisiti sia espressi che "normalmente impliciti"
- Si deve tendere a superare le aspettative stesse

Principi di gestione per la qualità'

Il principio:

"leadership"

- Il vertice deve stabilire unita' di intenti e di indirizzo
- Il perseguimento degli obiettivi deve coinvolgere il personale

Mezzi:

- Valutare le esigenze di tutte le parti interessate
- Definire un chiaro sviluppo futuro e obiettivi stimolanti
- Creare valori e modelli comuni
- Fornire risorse, addestramento, responsabilita'
- Incoraggiare i contributi del personale

Principi di gestione per la qualità'

III principio:

"coinvolgimento del personale"

- Tutto il personale deve comprendere l'importanza del proprio ruolo e del proprio contributo
- Ciascuno deve mettere a disposizione le proprie capacità'

Conseguenze:

- Motivazione
- Creatività'
- Responsabilizzazione
- Contributo al miglioramento continuo

Principi di gestione per la qualità'

IV principio:

"approccio per processi"

- Le attività' devono essere strutturate in processi
- Le risorse contribuiscono all'efficienza e al miglioramento delle attività'

Fattori essenziali:

- Definizione delle responsabilità' delle attività'
- Analisi e misura delle attività'
- Individuazione delle interfacce all'interno dell'organizzazione

Principi di gestione per la qualità'

V principio:

"approccio sistemico alla gestione"

- I processi devono costituire un sistema di gestione
- I processi devono essere compresi e gestiti, anche nelle loro interazioni

Conseguenze:

- Integrazione fra processi
- Integrazione fra sistemi di gestione

Principi di gestione per la qualità'

VI principio:

"miglioramento continuo"

L'organizzazione deve avere come obiettivo permanente il miglioramento continuo

Implica:

- Miglioramento per il cliente
- Miglioramento per l'organizzazione
- Gestione controllata, tramite un processo, del miglioramento
- Addestramento e coinvolgimento del personale

Principi di gestione per la qualità'

VII principio:

"decisioni basate sui dati di fatto"

Le decisioni, per essere efficaci, devono basarsi sull'analisi dei dati e delle informazioni

Servono:

- Dati certi (accurati e affidabili)
- Dati e informazioni accessibili
- Metodi validi per l'analisi
- Razionalità nelle decisioni

Principi di gestione per la qualità'

VIII principio:

"rapporti di reciproco beneficio con i fornitori"

Devono essere intrattenuti rapporti con i fornitori che portino ad un valore aggiunto per entrambi

Conseguenze:

- Condivisione di esperienze con i partner
- Individuazione di attività congiunte per lo sviluppo

N.B. attenzione alla definizione di attività' in outsourcing

Certificazione dei corsi di formazione

Certificazione in corso presso lo CSIAF

Progettazione ed Erogazione dei Corsi di Formazione in aula

- Viene certificato un “servizio”
- Viene certificata una parte di attività' del centro
- Coinvolge una parte del personale del centro

Certificazione dei corsi di formazione

“Funzioni” interessate:

- Organi del centro
- Area Progetto E-learning e Formazione (sezione Formazione)
- Altre Aree o Strutture del centro per attività' di supporto
- Esterni
 - Funzioni in outsourcing
 - Fornitori

Certificazione dei corsi di formazione

Coinvolgimento delle **"Funzioni"** nel sistema:

- Sezione formazione: tramite la sua organizzazione interna
- Altre aree del centro: tramite obiettivi definiti dalla direzione
- Esterni in outsourcing: tramite accordi bilaterali, procedure e istruzioni
- Esterni fornitori: tramite incarichi definiti in base alle procedure e istruzioni

Certificazione dei corsi di formazione

Organigramma
relativo all'oggetto di certificazione,
inserito nel Manuale della Qualita'

=

Organigramma
dello CSIAF

Certificazione dei corsi di formazione

Le persone entrano nel sistema tramite la
"Funzione"

che svolgono all'interno dell'organizzazione

Una "Funzione" puo' coinvolgere:

- una sola persona (per es. Direttore Tecnico, Responsabile Assicurazione Qualita')
- un gruppo di persone (per es. Sezione Formazione, Staff Tecnico)

Gestione del Sistema Qualita'

Basi del sistema:

- Individuazione di politica e obiettivi
- Organizzazione per processi
- Predisposizione dei documenti di lavoro
- Definizione delle mansioni
- Definizione delle comunicazioni
- Individuazione di indicatori
- Gestione delle registrazioni dei dati
- Azioni per il miglioramento continuo

Gestione del Sistema Qualita'

Individuazione di politica e obiettivi

La politica e gli obiettivi

- forniscono indirizzi per l'organizzazione
- individuano risultati da raggiungere
- aiutano nell'utilizzo delle risorse per raggiungere i risultati

Gestione del Sistema Qualita'

Individuazione di politica e obiettivi

Politica della qualita':

"Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualita', espressi dall'alta direzione"

La politica della qualita'

- deve essere coerente con la politica dell'organizzazione
- deve basarsi sugli 8 principi e indicare come vengono attuati
- deve fornire le basi per individuare gli obiettivi per la qualita'

Gestione del Sistema Qualita'

Individuazione di politica e obiettivi

Obiettivo per la qualita':

"Qualcosa a cui ci si ispira o a cui si mira, relativo alla qualita'"

- Gli obiettivi devono essere coerenti con l'impegno per il miglioramento continuo
- Gli obiettivi devono avere risultati misurabili
- Gli obiettivi dell'organizzazione si risolvono in obiettivi delle relative "Funzioni" che in essa operano
- Le varie "Funzioni" diventano responsabili del raggiungimento degli obiettivi

Gestione del Sistema Qualita'

Individuazione di politica e obiettivi

Osservazioni:

- La politica e gli obiettivi per la qualita' riguardano formalmente solo una attivita' del centro e quindi solo una sezione ed una area del centro
- La politica e gli obiettivi per la qualita' coinvolgono anche altre aree e sezioni coinvolte nel sistema
- La politica e gli obiettivi per la qualita' possono gradualmente essere estesi a:
 - attivita' analoghe delle stesse "funzioni", relativamente ad altri servizi
 - altre attivita' delle stesse funzioni che operano all'interno della formazione
 - altre attivita' e servizi

Gestione del Sistema Qualita'

Approccio per processi

Processo

“Qualsiasi attivita' o insieme di attivita' che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita”

Per ogni servizio erogato possono essere identificati e gestiti piu' processi

- correlati
- interagenti

Gestione del Sistema Qualita'

Approccio per processi

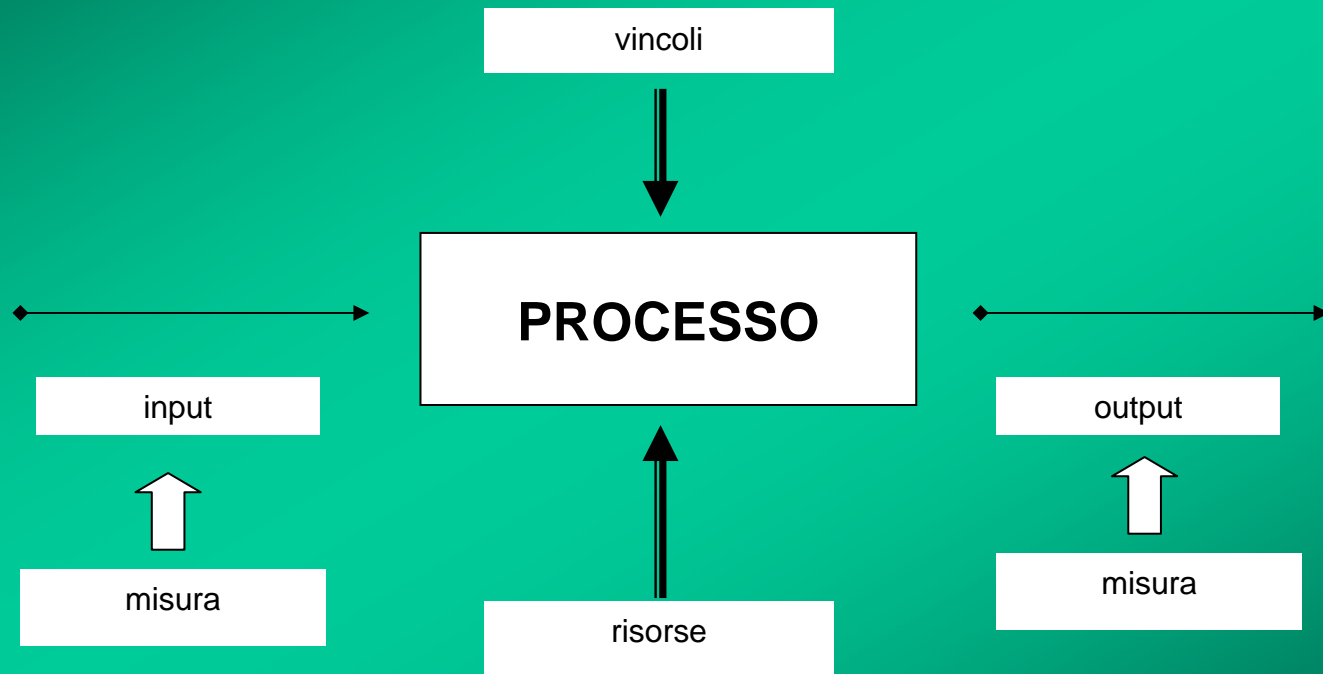
Processi individuati per la formazione:

- processi operativi e di supporto dell'organizzazione
- processo di identificazione dei requisiti dell'utenza
(analisi dei bisogni, fattibilità tecnico/economica, promozione)
- processo di progettazione
- processo di approvvigionamento
- processo di erogazione del servizio
- processo di attuazione della responsabilità della Direzione
- processo di gestione delle risorse
- processo di misura, analisi e miglioramento

Gestione del Sistema Qualita'

Approccio per processi

Per ogni processo deve essere definito:



Gestione del Sistema Qualita'

Approccio per processi

All'interno dei processi devono essere definite le
Attivita'

Si indica:

- cosa si fa
- chi fa
- come si fa
- come e con chi si comunica
- come si documenta

Gestione del Sistema Qualita'

Approccio per processi

I processi affidati all'esterno, che hanno effetto sul servizio erogato, devono essere controllati

Devono essere definite le modalita' di controllo

Esempi:

- Staff tecnico
- Docenti
- Portineria

Gestione del Sistema Qualita'

Predisposizione dei documenti di lavoro

Parte documentale:

- Manuale della Qualita'
- Procedure
- Istruzioni
- Specifiche
- Moduli

Gestione del Sistema Qualita'

Predisposizione dei documenti di lavoro

Procedura

“Modo specificato per svolgere una attivita' o un processo”

Le procedure possono essere scritte o “documentate”

Alcune procedure devono essere “documentate”

L'importante e' che le funzioni coinvolte siano consapevoli delle procedure

Gestione del Sistema Qualita'

Definizioni delle mansioni

Attraverso

- gli obiettivi della qualita'
- le attivita' definite nei processi tramite le procedure

risultano definite le mansioni di ogni funzione

Gestione del Sistema Qualita'

Definizioni delle mansioni

In relazione alle mansioni sono definite

- Le qualifiche delle funzioni
- Le esigenze di formazione

Gestione del Sistema Qualita'

Definizione delle comunicazioni

Attraverso le attivita' definite nei processi tramite le procedure vengono chiarite le comunicazioni necessarie per il loro svolgimento

Il flusso delle comunicazioni deve essere completo e coerente

Devono essere definite

- Comunicazioni interne
- Comunicazioni esterne

Gestione del Sistema Qualita'

Individuazione di indicatori

Nell'ottica del miglioramento continuo e' necessario individuare

- degli indicatori
- delle misure appropriate

Principali indicatori per la formazione:

- Test di apprendimento
- Questionario di soddisfazione del cliente

Gestione del Sistema Qualita'

Registrazione dei dati

La documentazione del sistema comprende le
“Registrazioni”

Le registrazioni:

- riportano i risultati ottenuti
- forniscono evidenza delle attività svolte
- documentano le decisioni prese

Gestione del Sistema Qualita'

Azioni per il miglioramento continuo

- Attenzione alla soddisfazione del cliente
- Gestione dei reclami
- Azioni correttive
- Azioni preventive
- Analisi dei risultati
- Ciclo PDCA
 - Plan
 - Do
 - Correct
 - Act

Gestione del Sistema Qualita'

Per il successo:

- Capire gli obiettivi
- Non considerare le norme una sovrastruttura inutile
- Comprendere i lati positivi per
 - Miglioramento dell'"organizzazione"
 - Miglioramento del servizio
 - Accrescimento personale
- Sentirsi parte di un progetto comune a cui collaborare

Gestione del Sistema Qualita'

- Service Level Agreement
- Qualita' e ISO 9000
- Customer Satisfaction
- Miglioramento continuo

non sono slogan

ma

– **FATTI**

– **MODO DI LAVORARE**

Gestione del Sistema Qualita'

Fornire un servizio implica

➤ Componente tecnologica

ma anche:

➤ Organizzazione

➤ Comunicazione

➤ Documentazione

➤ Procedure

➤ Controllo

➤ Prevenzione