

ISO 9001:2000

Norma ISO 9001:2000

“Sistemi di gestione per la qualità”

UNI EN ISO 9001

La norma specifica i requisiti di un modello di sistema di gestione per la qualità' per tutte le organizzazioni , indipendentemente dal tipo e dimensione delle stesse e dai prodotti forniti. Essa puo' essere utilizzata per uso interno, per scopi contrattuali e di certificazione.

ISO 9001:2000

Documentazione:

- ❖ trasmette le finalita'
 - ✓ **Politica della qualita'**
 - ✓ **Obiettivi della qualita'**
- ❖ **assicura la coerenza delle azioni**

ISO 9001:2000 - Documenti

Documento:

“informazioni con il loro mezzo di supporto”

- Dichiarazioni sulle finalita’
- Manuale della qualita’
- Procedure documentate
- Specifiche
- Registrazioni

ISO 9001:2000 - Documenti

Dichiarazioni sulle finalita':

Fa parte dei compiti definiti per la direzione che, tramite

✓ **Politica**

✓ **Obiettivi**

fornisce gli indirizzi dell'organizzazione definendo un quadro di riferimento coerente e con impegno per il miglioramento continuo

ISO 9001:2000 - Documenti

Manuale della qualità'

“Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità' di una organizzazione”

contiene

- ✓ Campo di applicazione
- ✓ La descrizione dell'organizzazione a cui si applica
- ✓ ...

ISO 9001:2000 - Documenti

- ✓ ...
- ✓ La modalita' di attuazione del sistema
- ✓ I processi definiti
- ✓ Le responsabilita' della direzione
- ✓ Le modalita' di attuazione dei requisiti normativi

ISO 9001:2000 - Documenti

Procedura:

*“modo specificato per svolgere
una attività o un processo”*

Procedura documentata = procedura scritta

Alcune procedure devono essere scritte

Per le altre:

- **non e' indispensabile siano scritte**
- **basta che tutti facciano quello che devono**
- **tutti devono essere formati e informati**
- **la procedura scritta serve come riferimento**

ISO 9001:2000 - Documenti

Specifica:

“documento che stabilisce i requisiti”

Puo' riguardare le modalita' di svolgimento di una attivita', per esempio:

- Specifica di realizzazione del servizio
- Specifica docenti esterni

ISO 9001:2000 - Documenti

Registrazione:

“documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte”

Le registrazioni

- permettono di valutare l'efficacia del sistema
- tengono traccia delle decisioni
- tengono traccia dell'attuazione dei processi

ISO 9001:2000 - Documenti

Varie registrazioni sono obbligatorie: per es.

- Istruzione ed esperienze del personale
- Controlli di soddisfacimento dei requisiti
- Controlli di input e di risultati progettazione
- Conformita' del servizio ai criteri di accettabilita'
- Tipi di non conformita' evidenziati
- Risultati di azioni correttive
- Risultati di azioni preventive

ISO 9001:2000 - Documenti

Documentazione delle registrazioni:

tramite moduli:

o cartacei da serbare con opportuna gestione

o file da tenere memorizzati con opportuna gestione

In prospettiva:

gestione via WEB con form in linea da inserire in database

ISO 9001:2000 - Documenti

L'utilizzo della documentazione

- non e' fine a se stesso
- costituisce un valore aggiunto;

serve a:

- ❖ avere una modalita' coerente di soddisfare i requisiti dei clienti
- ❖ condividere le conoscenze
- ❖ consentire attivita' corrette, controllate, documentate
- ❖ gettare le basi per migliorare la qualita'
- ❖ assicurare la ripetibilita' delle attivita'
- ❖ poter contare sulla rintracciabilita' delle azioni
- ❖ basarsi su dati oggettivi
- ❖ avere elementi sui quali valutare l'efficacia
- ❖ adeguare continuamente il sistema

ISO 9001:2000 - Manuale della qualità'

Manuale della qualità'

Documento relativo a:

- aspetti generali che riguardano il sistema di gestione
 - aspetti specifici relativi a requisiti della norma
-
- Tutte le funzioni devono avere presente di cosa tratta
 - Per gli aspetti specifici si rimanda alle relative procedure

Manuale della qualita': Sez. 1

Sezione 1:

Scopo e campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualita'

contiene:

- **Motivi della attuazione del SGQ da parte dell'organizzazione**
- **Attivita' alla quale si applica il SGQ**
- **Tabella di riferimento per evidenziare in quali sezioni del manuale vengono trattati i vari requisiti della norma**

Manuale della qualita': Sez. 2

Sezione 2:

L'organizzazione

contiene:

- Descrizione del Centro e delle sue finalita'
- Struttura organizzativa dell'area oggetto di certificazione
- Organigramma del Centro (completo)
- Funzioni coinvolte nella attivita' oggetto di certificazione
- Mansionario delle Funzioni coinvolte nella attivita' oggetto di certificazione inn relazione alla attivita' oggetto di certificazione

Manuale della qualita' : Sez. 3

Sezione 3:

Termini, definizioni e riferimenti normativi

contiene:

- Norme ISO di riferimento
- Prescrizioni legislative alle quali si deve dare evidenza di sottostare
- Normativa universitaria inerente
- Termini ISO riferiti
- Terminologia interna

Manuale della qualita' : Sez. 3

Terminologia interna:

- ✓ **Percorso formativo**: insieme di corsi
 - ✓ **Corso**: insieme di unita' didattiche (con un titolo)
 - ✓ **Unita' didattica**: insieme di sezioni (individuate da un giorno)
 - ✓ **Sezione**: insieme di argomenti
- ✓ **Materiale didattico**: materiale utilizzato o distribuito
 - ✓ **Materiale di presentazione**
 - ✓ **Unita' di presentazione**: pagina, slide, schermata di power point, diapositiva ecc.
 - ✓ **Elemento di supporto**: suono, animazione, filmato, video ecc.
 - ✓ **Esercitazione**
 - ✓ **Test di valutazione**
 - ✓ **Dispensa**
- ✓ **Cliente**
 - ✓ **Committente** (solo per corsi su richiesta)
 - ✓ **Discente** (per tutti)

Manuale della qualita' : Sez. 4

Sezione 4:

Sistema di Gestione per la Qualita'

Contiene la descrizione delle modalita' di attuazione del SGQ, in particolare:

- Riferimento alle azioni per attuare gli 8 principi
- Specifiche della progettazione del sistema
- Oggetto e gestione della documentazione

Manuale della qualita' : Sez. 4

Fasi della progettazione del sistema:

✓ Identificazione dei processi

→ *processi operativi*

- ◆ *requisiti dell'utente (commerciale)*
- ◆ *progettazione*
- ◆ *erogazione del servizio*

→ *processi di supporto*

- ◆ **attuazione della responsabilità della Direzione**
- ◆ **gestione delle risorse**
- ◆ **misura, analisi e miglioramento**

Manuale della qualita' : Sez. 4

- ✓ **Definizione delle sequenze e delle interazioni fra i processi**
 - Input e output
 - Mansionari
 - Comunicazioni
- ✓ **Definizione delle modalita' di gestione delle attivita'**
 - Procedure
 - Istruzioni
- ✓ **Risorse necessarie**
- ✓ **Definizione degli indicatori per misurare l'efficacia dei processi**
- ✓ **Pianificazione azioni per**
 - ✓ Conseguire obiettivi
 - ✓ Migliorare prestazioni

Manuale della qualita' : Sez. 4

Gestione della documentazione:

(riferimento a **procedura**, con **istruzione** e **moduli**)

- ✓ descrizione dell'oggetto della documentazione
- ✓ modalita' di gestione dei documenti
 - ✓ chi prepara
 - ✓ chi verifica e approva
 - ✓ come si identifica
 - ✓ come si distribuisce
 - ✓ come e dove si archivia
 - ✓ chi revisiona
 - ✓ come si gestisce la revisione
- ✓ modalita' di gestione delle registrazioni

Manuale della qualita' : Sez. 5

Sezione 5:

Responsabilita' della direzione

contiene:

- gli impegni della direzione nello sviluppo del SGQ e del miglioramento continuo della sua efficacia
- le modalita' di individuazione delle esigenze del cliente
- i criteri e le modalita' di emanazione di:
 - Politica della qualita'
 - Obiettivi per la qualita' (comprensivi di indicatori, traguardi, programmi)
- ...

Manuale della qualita' : Sez. 5

- ...
- **definizioni di responsabilita' e autorita' per**
 - Funzioni
 - Rappresentante della direzione
- **strumenti di comunicazione interna**
- **riesame del SGQ, con determinati**
 - fini
 - elementi in ingresso
 - risultati

Manuale della qualità' : Sez. 6

Sezione 6:

Gestione delle risorse

contiene:

- gli impegni della Direzione nel mettere a disposizione le risorse (personale, fornitori, infrastrutture, ambiente di lavoro, attrezzature, risorse economiche)
- gestione delle risorse umane, tramite:
 - Definizione di competenze
 - Assegnazione incarichi
 - Diffusione di consapevolezza
 - Addestramento
- ...

Manuale della qualita' : Sez. 6

- ...
- manutenzione delle infrastrutture

Per

- ✓ pianificazione formazione
- ✓ manutenzione infrastrutture e attrezzature

si fa riferimento a **procedura**, con **istruzione** e **moduli**

Manuale della qualita' - Sezioni 7

Il requisito n. 7

“Realizzazione del prodotto”

=

Erogazione del Servizio

viene suddiviso in piu' sezioni:

- Requisiti dell'utente
- Progettazione
- Approvvigionamento
- Erogazione

Sezione 7.2:

I requisiti dell'utente

contiene le parti relative ai rapporti con gli utenti

- Individuazione e controllo dei requisiti del servizio da erogare, sia per i corsi a calendario che per quelli su richiesta:
 - cio' che il cliente chiede
 - cio' che il cliente si aspetta, anche se non lo chiede
 - cio' che e' obbligatorio per normative esistenti
- ...

Manuale della qualità' - Sez. 7.2

- ...
- **Gestione delle comunicazioni con il cliente:**
 - informazioni
 - contratti
 - reclami

si fa riferimento a **procedura**, con **specifiche** e **moduli**

Manuale della qualità' - Sez. 7.3

Sezione 7.3:

Progettazione e sviluppo

contiene:

- le modalita' attraverso le quali viene pianificata e sviluppata la progettazione dei corsi
- individuazione degli elementi in input alla progettazione
- individuazione degli elementi in output alla progettazione
- ...

Manuale della qualita' - Sez. 7.3

- ...
- **i controlli relativi alla progettazione:**
 - riesame
 - verifica
 - validazione
 - gestione delle modofiche

si fa riferimento a **procedura**, con **specificata** e **moduli**

Sezione 7.4:

Approvvigionamento

contiene le modalita' di gestione dei prodotti che devono essere acquistati:

- ✓ Attrezzature
- ✓ Materiale di consumo
- ✓ Servizi
- ✓ Collaborazioni professionali

Manuale della qualita' - Sez. 7.4

In specifico:

- le modalita' di valutazione e monitoraggio
- i criteri di emissione degli ordini
- i criteri di emissione delle lettere di incarico
- indizione di bandi

si fa riferimento a **istruzioni, specifiche e moduli**

Manuale della qualità' - Sez. 7.5

Sezione 7.5:

Erogazione del servizio

contiene la pianificazione delle attività di erogazione dei corsi in condizioni controllate

In specifico:

- Attività' concernenti
 - programmazione dei corsi
 - gestione operativa dei corsirealizzando specifiche definite nella progettazione
- ...

Manuale della qualita' - Sez. 7.5

- ...
- **controlli da eseguire nell'erogazione del corso:**
 - disponibilita' di informazioni
 - disponibilita' di istruzioni di lavoro
 - idoneita' di apparecchiature
 - rintracciabilita' dei controlli effettuati

si fa riferimento a **procedura**, con **istruzioni** e **moduli**

Manuale della qualita' - Sez. 8

Sezione 8:

Misura, analisi e miglioramento

contiene:

- la descrizione dei processi che servono a controllare tramite parametri misurabili il funzionamento del servizio,
- le modalita' di analisi dei risultati,
- le azioni intraprese per migliorare in modo continuo il servizio

Manuale della qualita' - Sez. 8

Pianificazione delle misurazioni

parte della sezione 8 nella quale viene definita la pianificazione dei controlli delle caratteristiche che influenzano la qualita' del servizio

Si fa riferimento a una **procedura con specifica e moduli**

Manuale della qualita' - Sez. 8

Pianificazione delle misurazioni

I controlli, gia' riferiti nelle corrispondenti sezioni e procedure, sono suddivisi in:

- ✓ controlli precedenti alla realizzazione del servizio
- ✓ controlli durante la realizzazione del servizio
- ✓ controlli al termine del servizio

Manuale della qualità' - Sez. 8

Monitoraggi e misurazioni

parte della sezione 8 del manuale nella quale si specifica come viene soddisfatto il requisito 8.2

contiene:

- ✓ le modalita' di gestione e controllo della "Soddisfazione del cliente"
- ✓ la pianificazione delle "Verifiche ispettive"
- ✓ il riferimento al monitoraggio dei processi
- ✓ il riferimento al monitoraggio dei servizi

Manuale della qualità' - Sez. 8

Monitoraggi e misurazioni **"Soddisfazione del cliente"**

contiene le indicazioni su come conoscere la percezione del cliente relativamente al servizio erogato

In particolare viene specificato quali sono:

- ✓ gli strumenti di ascolto del cliente (comunicazioni dirette, questionari, reclami ...)
- ✓ i fattori di soddisfazione (erogazione del servizio e rapporto con il cliente)
- ✓ gli indicatori di ogni fattore

Manuale della qualità' - Sez. 8

Monitoraggi e misurazioni

"Verifiche ispettive"

contiene le indicazioni su come vengono gestite le verifiche ispettive

In particolare viene specificato:

- ✓ come vengono condotte le verifiche ispettive interne
- ✓ come viene predisposto il piano delle verifiche ispettive
- ✓ come vengono documentati i risultati

si fa riferimento a **procedura e moduli**

Manuale della qualità' - Sez. 8

Gestione delle non conformita'

parte della sezione 8 del manuale nella quale si specifica come viene soddisfatto il requisito 8.3

contiene indicazioni su come vengono riconosciute e gestite le "*non conformita'*", cioè i casi in cui non vengono soddisfatti dei requisiti del servizio

Manuale della qualità' - Sez. 8

Gestione delle non conformita'

Tipologie di non conformita':

- ✓ riscontrate dal cliente e comunicate tramite reclamo
- ✓ rilevate durante l'erogazione del servizio
- ✓ mancato rispetto delle modalita' operative del manuale della qualità' o delle procedure

si fa riferimento a **procedura e moduli**

Manuale della qualita' - Sez. 8

Analisi dei dati

parte della sezione 8 del manuale nella quale si specifica come viene soddisfatto il requisito 8.4

contiene le indicazioni su come vengono raccolti e analizzati i dati, per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualita', in relazione agli obiettivi definiti e per individuare le aree di miglioramento

Analisi dei dati

Il piano dei dati da analizzare definisce:

- ✓ Responsabilità' di raccolta e di analisi
- ✓ Frequenza di analisi
- ✓ Azioni conseguenti
- ✓ Tecniche statistiche da applicare

si fa riferimento a **procedura con allegati**

Manuale della qualita' - Sez. 8

Miglioramento

parte della sezione 8 del manuale nella quale si specifica come viene soddisfatto il requisito 8.5

contiene:

- ✓ la pianificazione delle azioni per il miglioramento continuo
- ✓ la gestione delle "Azioni correttive"
- ✓ la gestione delle "Azioni preventive"

Miglioramento **"Azioni correttive"**

Devono essere indicate le azioni intraprese per eliminare le cause delle "non conformita'", che implica:

- ✓ analisi delle fonti
- ✓ ricerca delle cause
- ✓ definizione delle azioni correttive
- ✓ riesame dopo la correzione

Miglioramento

"Azioni preventive"

Devono essere evitate le cause di non conformita' potenziali, per evitare che si ripetano;
cio' implica:

- ✓ analisi delle fonti
- ✓ definizione delle soluzioni
- ✓ verifica dell'efficacia

Per azioni correttive e preventive
si fa riferimento a **procedura e moduli**

Passi previsti

❖ Sessione formativa comune per:

- ◆ Sezioni generali del Manuale: 1, 2, 3, 4, 5
- ◆ Funzioni nel SGQ
- ◆ Processi del SGQ

❖ Sessioni di formazione/sviluppo specifiche per funzioni

- ◆ Sezioni 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5
- ◆ Parte Sezione 8

❖ Sessione formativa comune per:

- ◆ Sezione 8