

Brevi note su Sistema di gestione della qualità

Standard ISO 9001:2000/2008 – Vision 2000

Concetto di qualità

- La parola Qualità sta a significare l'insieme delle caratteristiche di un prodotto/servizio che soddisfano le esigenze espresse ed implicite del cliente, per noi gli studenti e le famiglie.

La percezione delle esigenze espresse e implicite è molto sottile. Vediamo un esempio. Quando vado ad acquistare un autoveicolo desidero soddisfare esigenze esplicite (es. prestazioni, design, ecc) che implicite (es. che abbia quattro ruote, un motore affidabile, ecc).

- Per lo stesso prodotto (es. automobili) i livelli di percezione della qualità non sono gli stessi: ad esempio la qualità richiesta da un cliente della Panda è a un livello più basso rispetto a un cliente Mercedes.

- Questo non vuol dire che la Panda non è di qualità: anzi la Panda è di qualità proprio nel momento in cui soddisfa le esigenze esplicite e implicite del cliente che ha esigenze di economicità.

Principi della gestione per la qualità

- 1) l'orientamento al cliente
- 2) la leadership
- 3) il coinvolgimento del personale
- 4) l'approccio per processi
- 5) l'approccio sistemico alla gestione
- 6) il miglioramento continuo
- 7) il processo decisionale
- 8) l'interdipendenza con i fornitori

Enfasi e novità introdotte dalla norma ISO 9001:2000

- Gestione per processi
- Interrelazioni tra processi
- Misura dei processi
- Definizione obiettivi
- Misura della Soddisfazione del cliente
- Misura efficacia SGQ
- Miglioramento continuo del sistema
- Formazione e competenza delle risorse umane
- Informazione come risorsa

L'approccio della Vision 2000 è per processi, ispirato al ciclo di Deming: pianifica, fai, controlla, prendi i provvedimenti necessari: plan-do-check-act.

Dato che le norme riconducibili agli standard da ISO9000 a ISO 9004 si riferiscono ad "azienda" si mantiene tale dicitura nonostante si intenda "istituzione scolastica".

APPROCCIO PER PROCESSI

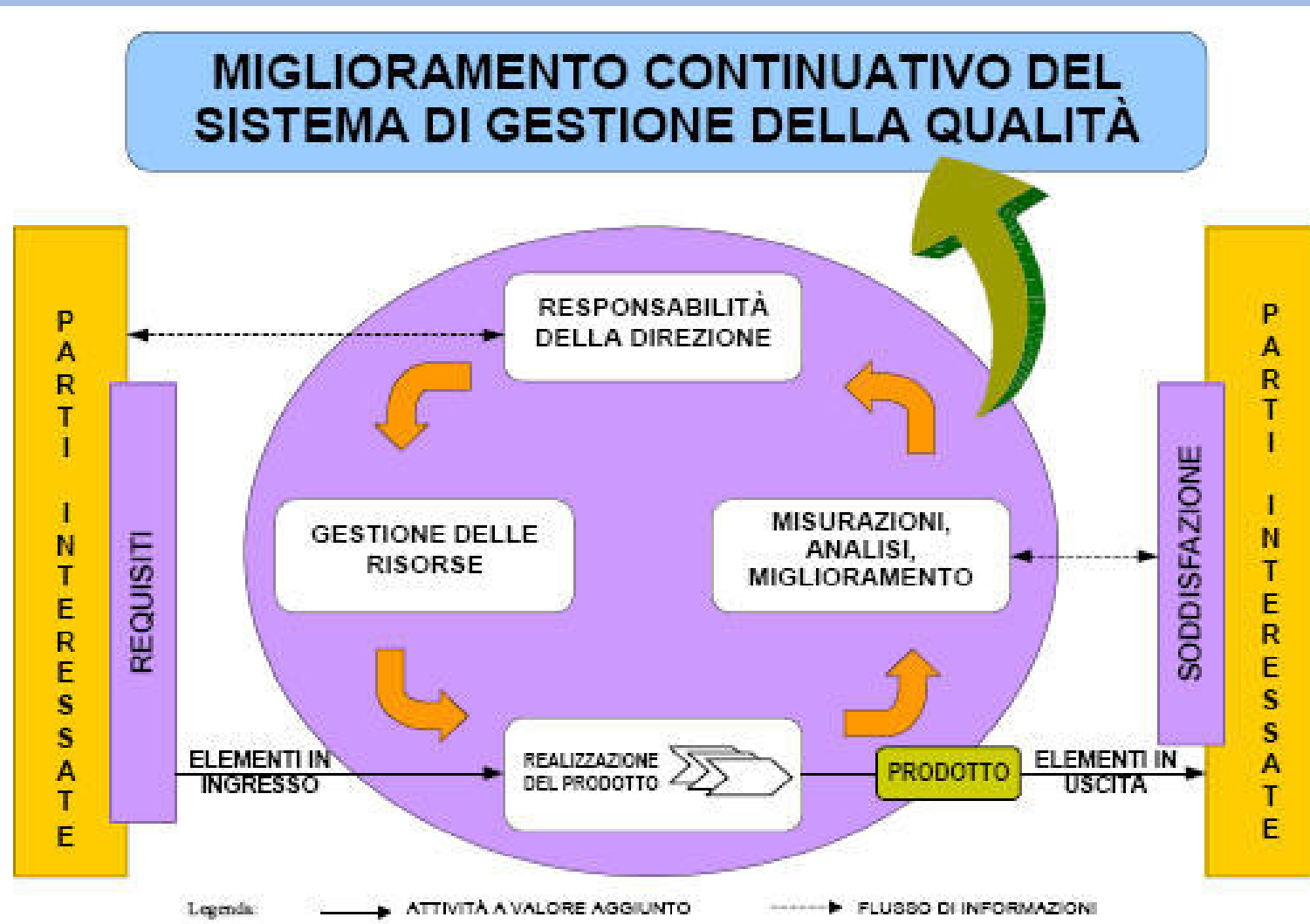


FIGURA 1 - Modello di sistema di gestione per la qualità basato sui processi.

APPROCCIO PER PROCESSI

Ogni azienda può considerarsi un insieme di processi interagenti, ciascuno dei quali trasforma degli elementi in ingresso (INPUT) in elementi in uscita (OUTPUT), dando VALORE AGGIUNTO.

Ogni azienda si trova quindi a gestire i processi in un contesto più generale e completo e non singolarmente

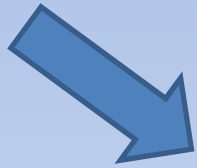
DA ISO 9000:2000

Un'organizzazione per funzionare efficacemente, deve identificare e gestire numerosi processi tra loro correlati ed interagenti. Spesso l'elemento in uscita da un processo costituisce l'elemento in entrata per il processo successivo. L'identificazione e la gestione sistematica dei processi adottati da un'organizzazione, ed in particolare le interazioni tra tali processi, vengono sintetizzati nell'espressione "approccio per processi".

L'intento della norma internazionale è quello di incoraggiare l'adozione di un approccio per processi nella gestione di un'organizzazione.

MODELLO DI PROCESSO: LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

CLIENTE
INPUTS



GESTIONE
ATTIVITÀ
RISORSE



OUTPUTS
ATTESI



SODDISFAZIONE
DEL CLIENTE

Il valore aggiunto è dato dal fatto che attraverso la gestione di diverse attività e l'impiego di risorse vengono trasformate le caratteristiche del prodotto in entrata secondo quelle che sono le attese del cliente.

MODELLO DI PROCESSO: LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'approccio sistematico è anche mirato “al “MIGLIORAMENTO CONTINUO”, dunque l'azienda deve dare evidenza di come vengono ottimizzati e tenuti sotto controllo i vari processi.

Si deve passare da un concetto di **conformità a procedure** ad una ricerca della **soddisfazione del Cliente** e di tutte le parti interessate (SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE).

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'

Il SGQ è inteso come "l'insieme di elementi (processi e risorse) tra loro correlati e interagenti che sono posti in atto per predisporre ed attuare la politica per la qualità e conseguire gli obiettivi correlati".

- Non è solo un insieme di documenti e moduli di registrazione che "obbligano" ogni dipendente ad eseguire la propria mansione (processo aziendale) in base a quanto riportato su un supporto cartaceo (denominato procedura)

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'

- L'obiettivo di tutto ciò è responsabilizzare ognuno nel caso di errori, imporre la stessa metodologia di lavoro, controllare ciò che si fa durante la sua esecuzione, raccogliere tutte le informazioni per individuare dove si sono verificati degli errori (non conformità), cercando di eliminare le loro cause per il miglioramento continuo.

CERTIFICAZIONE

- La certificazione ISO 9001:2000 garantisce il cliente sul rispetto (conformità) tra ciò che l'azienda dice di produrre e ciò che poi effettivamente produce.

Questo non vuol dire che un'azienda certificata produce prodotti di qualità e una non certificata no.

- Per assurdo potrebbe verificarsi che un'azienda prometta di fabbricare prodotti con requisiti di bassa qualità (indicati nella documentazione) e poi rispetti tali requisiti. Questa azienda può essere certificata.

- Il concetto di qualità è quindi da ritenersi in termini relativi. E' l'azienda che decide su quale livello di Qualità posizionare i prodotti/servizi in funzione del mercato che intende servire.

- La certificazione è una procedura con cui una terza parte assicura in maniera scritta che un prodotto/servizio è conforme ai requisiti specificati.

SI PROFILANO QUINDI DUE CICLI: QUELLO DI GESTIONE E QUELLO DI GARANZIA DI CONFORMITÀ

CICLO DI GESTIONE AZIENDALE



SI PROFILANO QUINDI DUE CICLI: QUELLO DI GESTIONE E QUELLO DI GARANZIA DI CONFORMITÀ



POLITICA DEL MANAGEMENT

- _ quali sono le intenzioni della direzione
- _ quali sono le aspettative riposte nell'organizzazione
- _ cosa vuole diventare e rappresentare nel mercato
- _ quali sono le linee strategiche
- _ come intende porsi nei confronti della società/soddisfare esigenze del territorio
- _ quali sono i principi ispiratori
- _ economicità
- _ come crea coscienza del proprio essere impresa

RISORSE

- _ quali mezzi
- _ quali collaboratori
- _ quale struttura

vengono messi a disposizione per la concreta realizzazione dei principi esposti nella politica aziendale, come vengono periodicamente considerati gli adeguamenti e le necessità delle risorse che nascono durante la realizzazione del prodotto o servizio

ORGANIZZAZIONE

- _ quali collaboratori sono a disposizione per la concreta realizzazione dei principi esposti nella politica aziendale
- _ definizione dell'organigramma aziendale (tutti i settori implicati)
- _ come viene garantito il perfetto, costante e continuo presidio di tutti i ruoli chiave all'interno della organizzazione
- _ come valutare periodicamente le capacità (reclutamento, formazione, dimissioni, ...)

PROCESSI DI REALIZZAZIONE DI PRODOTTI/SERVIZI

- _ identificare l'architettura dei processi di realizzazione
- _ predisporli e classificarli secondo l'impatto sul prodotto/servizio
- _ strutturarli in maniera comprensibile
- _ evitare le interpretazioni
- _ identificare indicatori: **pochi e misurabili**
- _ utilizzare flussi
- _ definire punti di interfaccia chiari

PROCEDURA PRINCIPALE

Nel nostro caso, di certificazione multi-site, ereditiamo tutta la documentazione SGQ con i relativi obblighi.

Ad esempio, per la PO_ITTL_7.3_E1_R2_02052013 - Gestione del progetto Formativo, dobbiamo effettuare:

" Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

L'Istituto pianifica e controlla la progettazione degli interventi formativi e definisce:

- *le fasi della progettazione;*
- *l'attività di riesame, verifica e validazione della progettazione;*
- *le responsabilità ed autorità;*
- *modifiche alla progettazione.* "