

La scelta di AMD e della sua Scuola di Formazione: un sistema certificato



Maria Rita Cavallo

Le parole chiave

**Sistema di gestione
per la qualità**

UNI EN ISO 9001:2008

SISTEMA

- Insieme di entità connesse tra di loro tramite reciproche relazioni visibili o definite ed interazioni continue
- Unità fisica o funzionale, costituita da più parti interagenti tra loro (e con altri sistemi) che formano un tutt'uno e in cui ogni parte dà un contributo per una finalità comune od un target identificativo di quel sistema



GESTIONE



- Insieme delle azioni che un'organizzazione pone in essere per perseguire i suoi obiettivi e compiere scelte riguardanti le relazioni tra i suoi elementi costitutivi (persone e tecnologie)

**L'aspetto dal quale non si può
quindi prescindere, è il carattere**



RELATIVO

del concetto di *QUALITÀ*

Gestione della Qualità

Governo dei processi per soddisfare le esigenze, i bisogni, di tutte le parti interessate

Alla base della gestione per la qualità c'è l'applicazione degli strumenti del miglioramento continuo

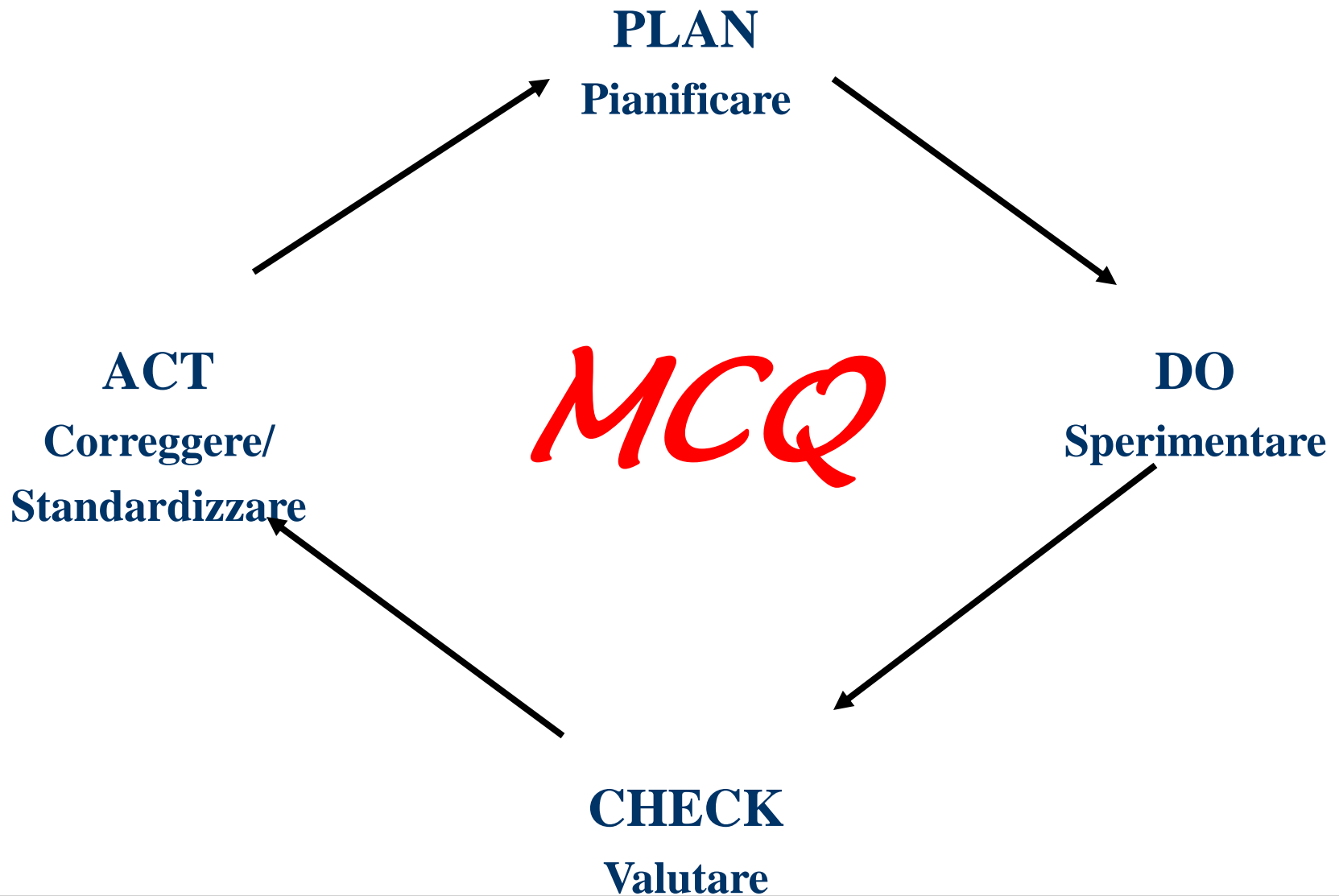
Gestione della Qualità

Gestire la qualità significa avere le competenze necessarie per padroneggiare le metodologie necessarie alla sua pianificazione, alla definizione della sua politica e dei suoi obiettivi e all'implementazione e al controllo delle attività necessarie per raggiungerli

Gestione della Qualità

Gestire la qualità significa utilizzare gli strumenti giusti che ci permettano di prevedere come si comporteranno i processi che costituiscono il sistema ed utilizzare strategicamente ed in modo oggettivo queste informazioni per aumentare continuamente l'efficacia dell'organizzazione nel raggiungere i propri obiettivi e l'efficienza nell'espletamento degli stessi

Il ciclo PDCA



Total Quality Management (TQM)

OTTO PRINCIPI



Organizzazione orientata al cliente

Leadership

Coinvolgimento del personale

Approccio basato sui processi

Approccio sistemico della gestione

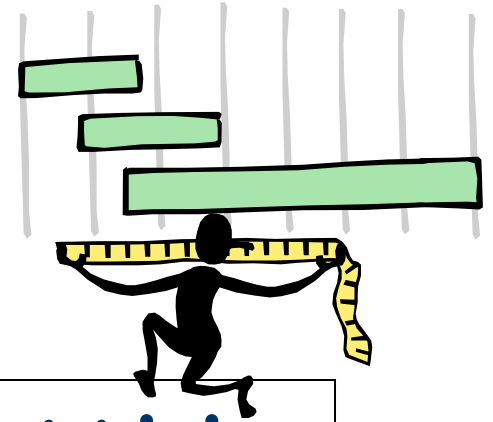
Miglioramento continuativo

Approccio basato sui fatti

Rapporto di reciproco beneficio con i fornitori

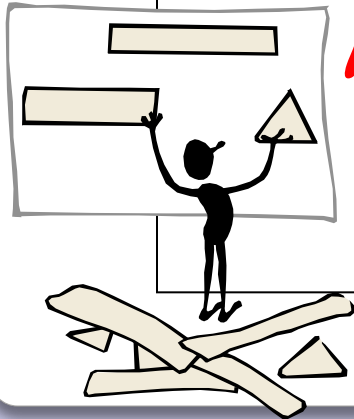
Modello basato su requisiti di buona organizzazione e di controllo, misura e monitoraggio dei processi riportati in norme riconosciute a livello internazionale





Tutti i requisiti di tutti i
modellirichiedono

*pianificazione
misura e monitoraggio
dei processi*



Un buon Sistema di Gestione per la Qualità pianifica misura e presidia queste dimensioni

Percepita



UNI EN ISO 9001:2008

Gestionale



Professionale

Qualità tecnica – del prodotto formativo

I processi di AMD Formazione

- Formazione formatori
- Aggiornamento permanente formatori
- Collaborazione Scuola in eventi formativi AMD
- Progettazione e/o erogazione eventi formativi

Come pianifichiamo e misuriamo i processi di AMD Formazione

SCHEDE PROCESSO

- Obiettivi
- Clienti e loro esigenze
- Prodotti e loro requisiti
- Descrizione (diagramma di flusso)
- Identificazione delle risorse
- Valutazione della necessità di documenti di supporto
- **INDICATORI**

I lavori di gruppo	Il Sistema Gestione Qualità	
Il risultato atteso	<p style="text-align: right;"><i>Gli elementi in ingresso</i></p> <ul style="list-style-type: none"> •L'analisi dei bisogni il riesame di AMD •Il mandato o l'idea 	Verifica-riesame
Progettiamo il risultato	<ul style="list-style-type: none"> •Macroprogettazione •Microprogettazione 	Verifica-riesame-validatione
INDICATORI		
Realizziamo il risultato	Erogazione	Modifiche alla progettazione
Verifichiamo e valutiamo il risultato	Rendicontazione: il report	



IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

NON è solo

PROCEDURE, ISTRUZIONI, MODULI

È

PIANIFICAZIONE CONTROLLO
MIGLIORAMENTO

(documenti e registrazioni)

Una sintesi...

“ Se ho otto ore per abbattere un albero
ne passerò quattro ad affilare la mia
ascia”

A. Lincon