

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)

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

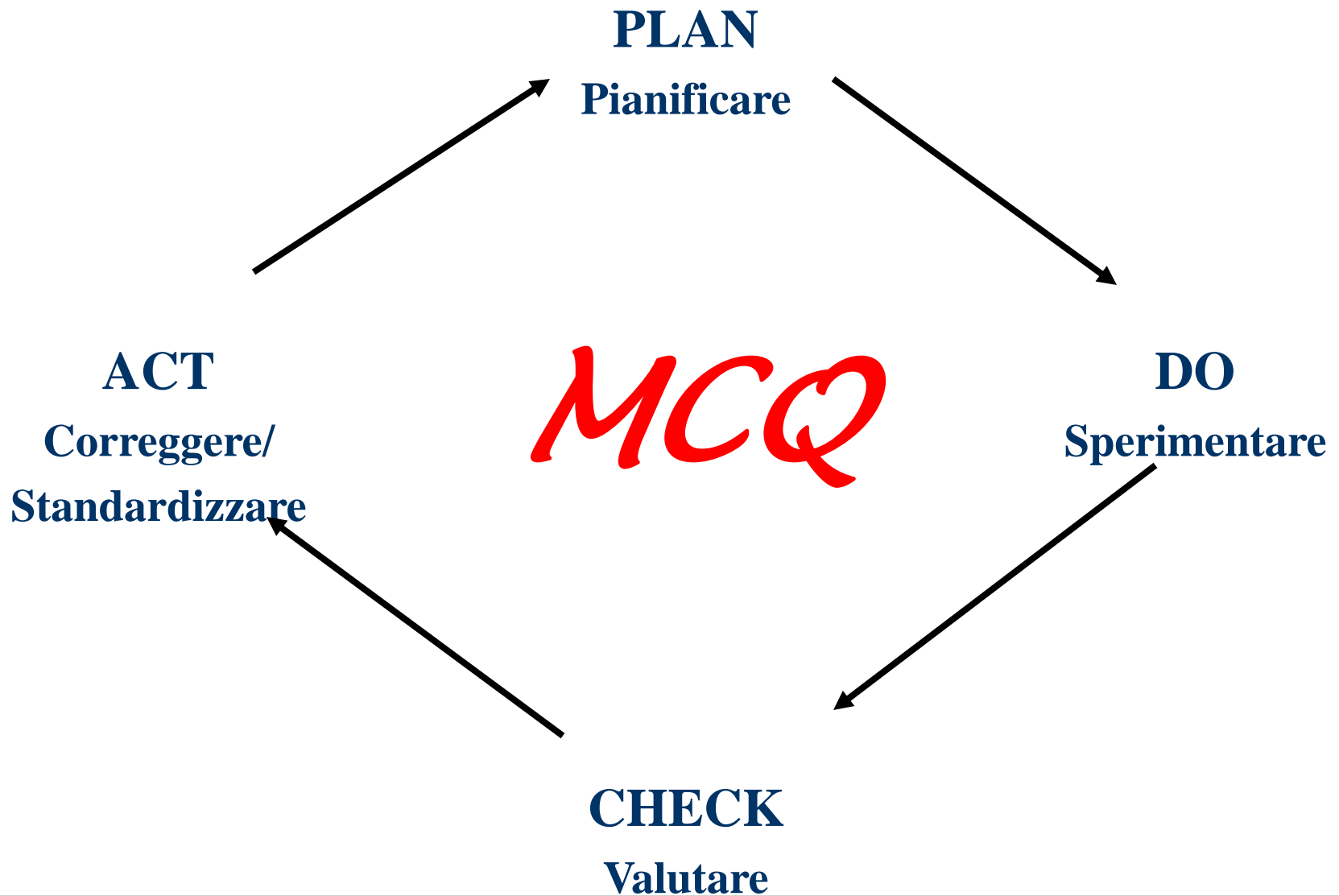
Gestione della Qualità

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)

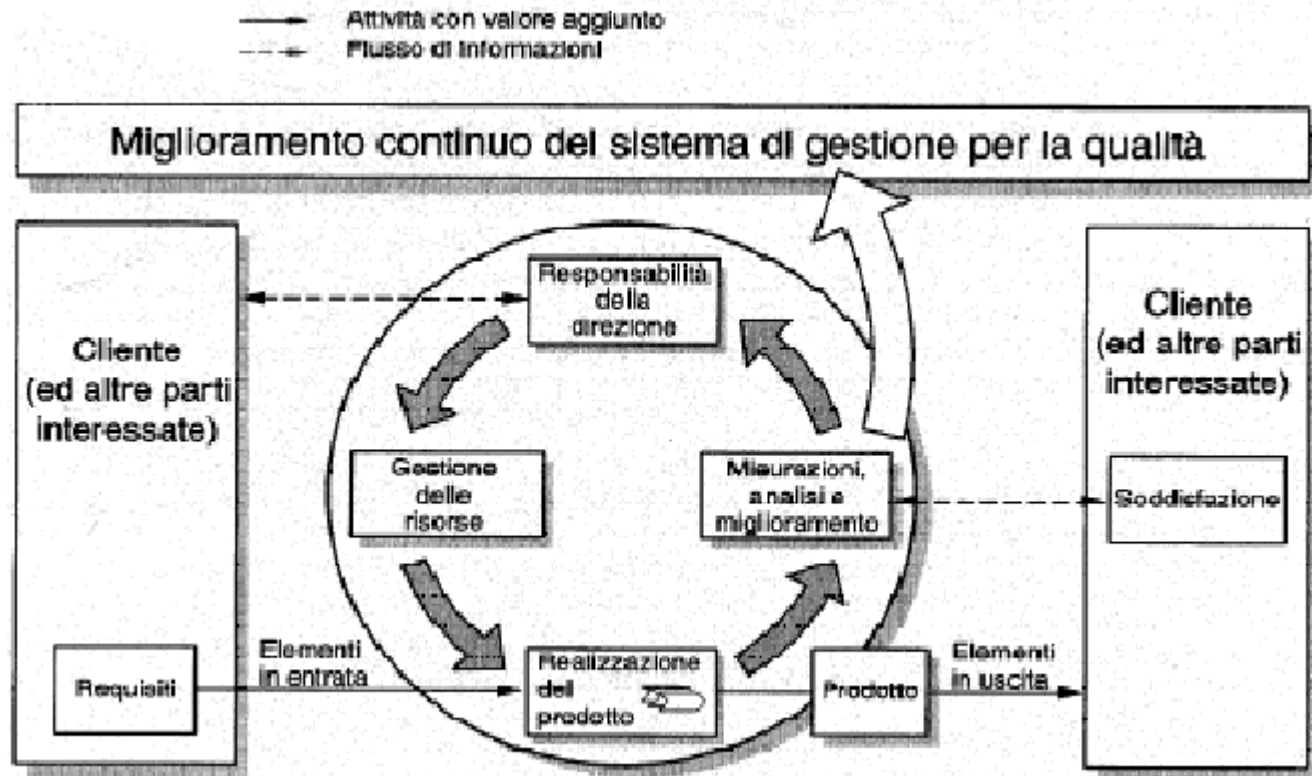
OTTO PRINCIPI



- 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 di gestione

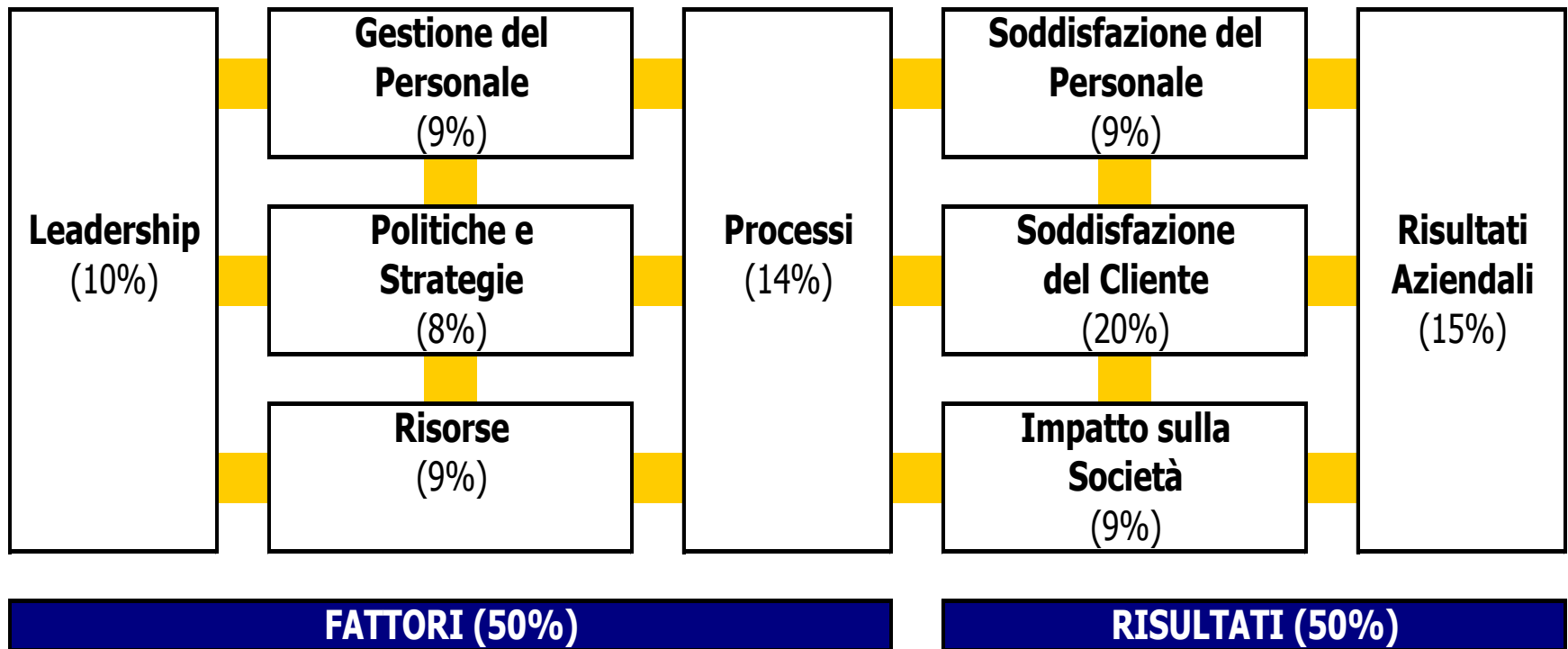
- UNI EN ISO 9001:2008

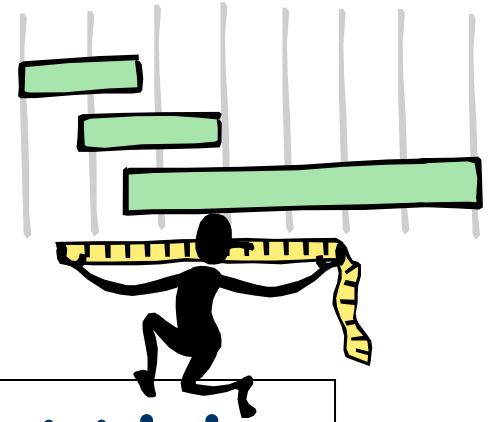


Modello basato su requisiti di buona organizzazione e di controllo, misura e monitoraggio dei processi riportati in norme riconosciute a livello internazionale



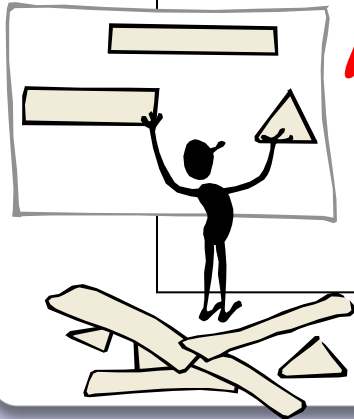
MODELLO EFQM





Tutti i requisiti di tutti i
modelli richiedono

pianificazione
misura e monitoraggio
dei processi



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**

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

NON è solo

PROCEDURE, ISTRUZIONI, MODULI

È

PIANIFICAZIONE CONTROLLO
MIGLIORAMENTO

(documenti e registrazioni)

**1. DEFINIRE IL
PROBLEMA**

**2. RACCOGLIERE
IDEE SULLE
POSSIBILI CAUSE**

**3. RACCOGLIERE I
DATI**

**4. ANALIZZARE I DATI
(scoprire quali cause spiegano
maggiormente il problema)**

**5. RACCOGLIERE
IDEE SU COME
RIMUOVERE LE
CAUSE PRINCIPALI**

**6. CAMBIARE E
VALUTARE I
RISULTATI (finchè il
problema è risolto)**

**CICLO di
CORREZIONE della
QUALITA'**

Una sintesi...

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

A. Lincon