

La Certificazione di Qualità secondo la ISO 9001:2000

Dott.ssa Simona Tosi
Centro SISTA - Unife

12 luglio 2007

Cos'è la qualità?

- La qualità di un servizio è la **capacità di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite** degli utenti
- La capacità dell'azienda di fornire ciò che l'utente si aspetta determina la qualità del servizio.

Caratteristiche delle norme ISO 9000:

- sono generali, univoche ed universali
- definiscono cosa l'ente deve fare e non il modo in cui deve essere fatto
- sono complementari e non alternative alle norme tecniche di uno specifico servizio.

Cos'è la gestione per la qualità?

L'organizzazione dell'ente non può essere casuale o frutto di consuetudini consolidate

QUALITÀ DEL LAVORO

=

LAVORARE BENE O MALE COSTA LA STESSA FATICA



QUALITÀ DEL SERVIZIO

=

MASSIMA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

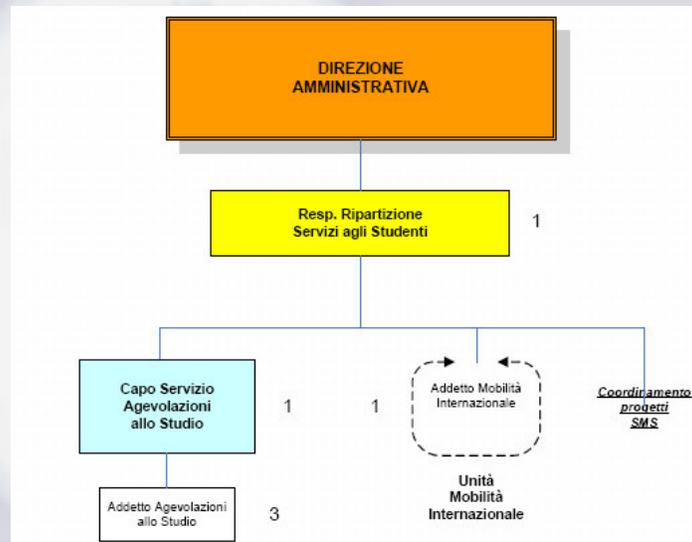
Struttura della ISO 9001:2000

- 0. Introduzione**
- 1. Scopo e Campo di Applicazione**
- 2. Riferimenti Normativi**
- 3. Termini e Definizioni**
- 4. Sistema di Gestione per la Qualità**
- 5. Responsabilità della Direzione**
- 6. Gestione delle Risorse**
- 7. Realizzazione del Prodotto (Servizio)**
- 8. Misurazioni, Analisi e Miglioramento**

**Implementazione del SGQ della
Ripartizione Servizi agli Studenti
e dell'Unità Promozione
Orientamento e Tutorato**

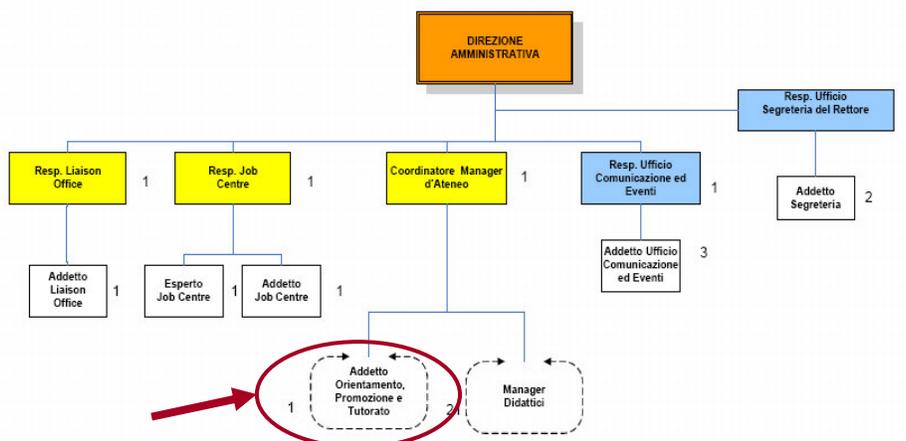
Febbraio - Luglio 2007

1ª Fase: identificazione del campo di applicazione



Fonte: <http://web.unife.it/>

1ª Fase: identificazione del campo di applicazione

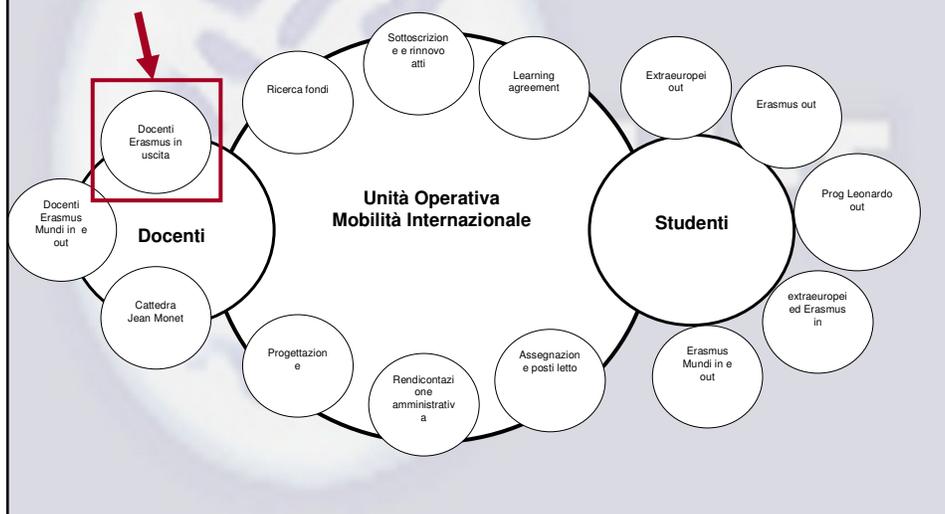


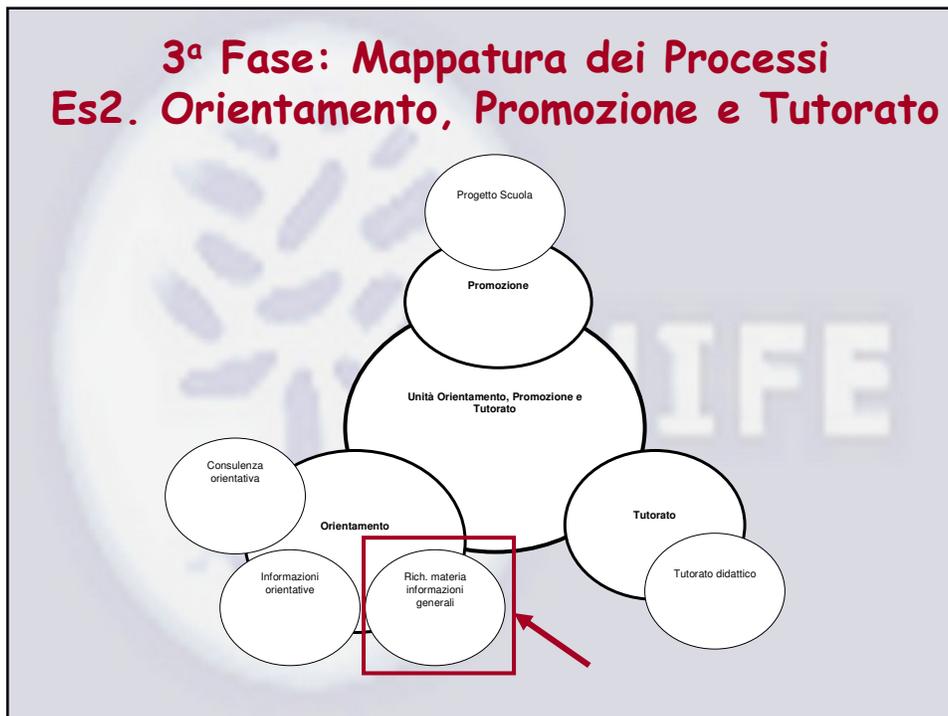
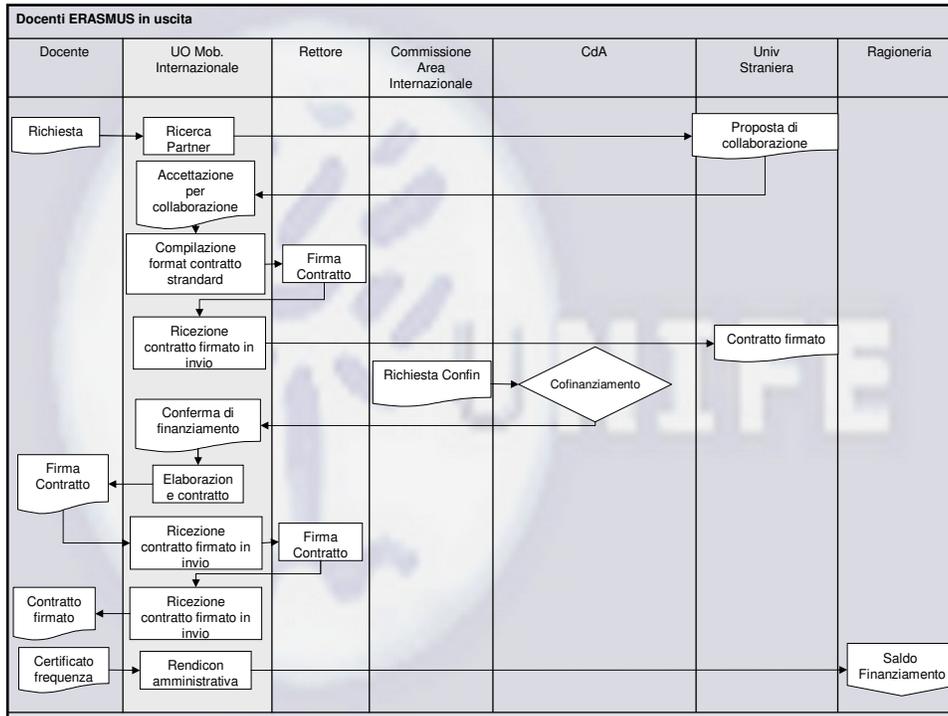
Fonte: <http://web.unife.it/>

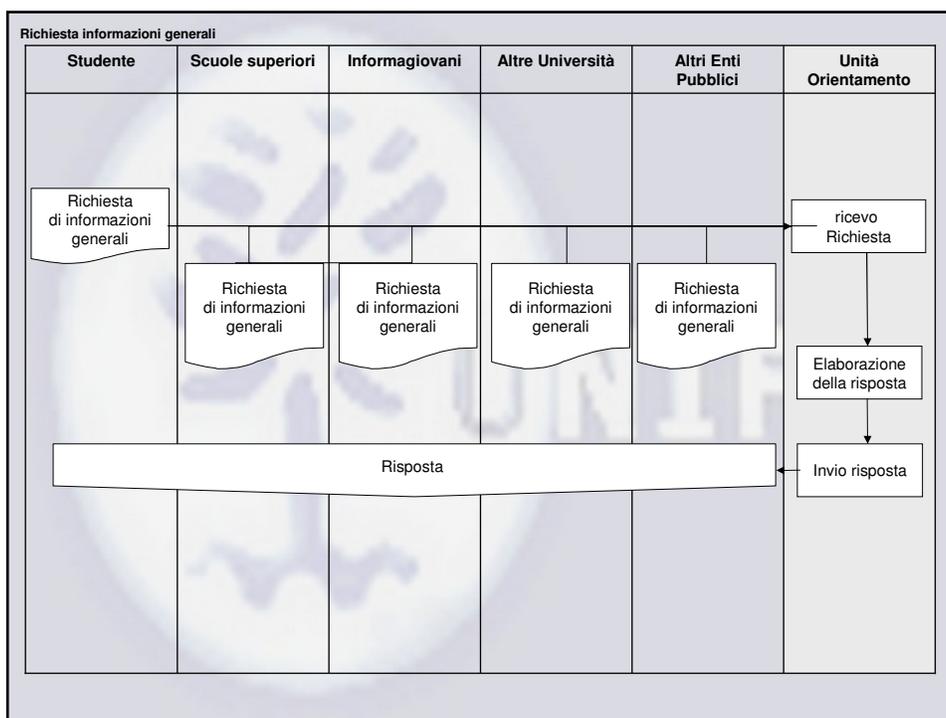
2ª Fase: definizione degli attori coinvolti

- Consulente: Centro SISTA
- RSGQ: Capo Ripartizione Servizi agli Studenti
- RD: Direttore Amministrativo
- OdC: da definire

3ª Fase: Mappatura dei Processi Es1. Unità Operativa Mobilità Internazionale







4^a Fase: Procedure Previste dalla ISO 9001:2000 Procedure di Sistema

1. Gestione documenti e registrazioni;
2. Formazione e addestramento del personale;
3. Gestione delle NC e reclami;
4. Azioni Correttive e Preventive;
5. Verifiche Ispettive Interne;
6. Monitoraggio soddisfazione del utente.

**4ª Fase: Procedure Previste dalla
ISO 9001:2000
ES. Procedura per la Gestione dei Documenti**

<i>TIPOLOGIA DOCUMENTO</i>	<i>CHI SVILUPPA</i>	<i>CHI VERIFICA</i>	<i>CHI UTILIZZA</i>	<i>DOCUMENTO EMESSO</i>	<i>CHI ARCHIVIA</i>	<i>DOVE</i>	<i>PER QUANTO TEMPO</i>
...							

**4ª Fase: Procedure Previste dalla
ISO 9001:2000
Procedure di processo**

1. Proc. di Approvvigionamento
2. Proc. Progettazione dei Servizi
3. Proc. Erogazione e Monitoraggio Servizi
(individuazione set di indicatori di processo)
4. Proc. Relativi al Utente (cogenze)

5ª Fase: Redazione del Manuale della Qualità

Contenuti di massima del Manuale della Qualità:

- Introduzione;
- Scopo e Campo di Applicazione del MQ;
- Definizioni delle Responsabilità;
- Normativa di Riferimento;
- I processi della Ripartizione;
- Politica per la Qualità;
- Obiettivi per la Qualità;
- Piano di miglioramento;
- Elenco procedure di sistema e di processo.

6ª Fase: Applicazione del SGQ

- Verifiche Ispettive Interne (Verbali);
- Politica per la qualità;
- Riesame della Direzione;
- Piano di miglioramento e obiettivi relativi agli indicatori di processi scelti

6ª Fase: Verifica (Audit) di terza Parte

Eseguita da un Organismo di
Certificazione Esterno
(superpartes)

Esito positivo
(Assenza di NC)

Rilascio del Certificato

Chi sono gli Organismi di Controllo?

Arbitro imparziale e indipendente tra ente e beneficiari dei servizi, che ha una grande responsabilità verso l'esterno, in quanto, dal momento che rilascia il certificato, comunica che l'ente è affidabile.

