

# COSA E' IL SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITA' (ISO 9001)?

## Introduzione

L'adozione di un sistema di gestione per la qualità dovrebbe essere una decisione strategica dell'organizzazione. La progettazione e l'attuazione del sistema di gestione per la qualità di una organizzazione è influenzata da esigenze diverse, dai particolari obiettivi, dal tipo di prodotti forniti, dai processi utilizzati, dalla dimensione e dalla struttura dell'organizzazione.

## Approccio per processi

La norma internazionale promuove l'adozione di un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità, al fine di accrescere la soddisfazione del cliente mediante l'osservanza dei requisiti del cliente stesso.

Un'organizzazione, per funzionare efficacemente, deve individuare e gestire numerose attività collegate tra di loro. Un'attività, che utilizza risorse e che è gestita per consentire la trasformazione di elementi in ingresso in elementi in uscita, può essere considerata come un processo. Spesso l'elemento in uscita da un processo costituisce direttamente l'elemento in ingresso per un processo successivo.

L'applicazione di un sistema di processi nell'ambito di un'organizzazione, unitamente all'identificazione e alle interazioni di questi processi nonché alla loro gestione, viene denominata "approccio per processi".

Un vantaggio dell'approccio per processi è quello che permette, nell'ambito del sistema di processi, di mantenere, con continuità, un controllo sui legami fra i singoli processi, come pure sulle loro combinazioni ed interazioni.

Tale approccio, quando utilizzato nell'ambito del sistema di gestione per la qualità, sottolinea l'importanza:

- a) della comprensione dei requisiti e della loro osservanza,
- b) dell'esigenza di valutare i processi in termini di valore aggiunto,
- c) del conseguimento di risultati relativi alle prestazioni e all'efficacia dei processi,
- d) del miglioramento continuo dei processi sulla base di misurazioni oggettive.

Il monitoraggio del grado di soddisfazione dei clienti richiede la valutazione delle informazioni relative alla percezione che il cliente ha su come l'organizzazione abbia soddisfatto i suoi requisiti

Inoltre, a tutti i processi può essere applicato, il modello conosciuto come "Plan-Do-Check-Act" (PDCA) che può essere brevemente descritto come segue:

Plan: stabilire gli obiettivi ed i processi necessari per fornire risultati in accordo con i requisiti del cliente e con le politiche dell'organizzazione;

Do: dare attuazione ai processi;

Check: monitorare e misurare i processi ed i prodotti a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi ai prodotti e riportarne i risultati;

Act: adottare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi.

## Requisiti generali

L'organizzazione deve stabilire, documentare, attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione per la qualità e migliorarne, con continuità, l'efficacia in accordo con i requisiti della presente norma internazionale.

L'organizzazione deve:

- a) identificare i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione.
- b) stabilire la sequenza e le interazioni tra questi processi,
- c) stabilire i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo di questi processi,
- d) assicurare la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio di questi processi,
- e) monitorare, misurare ed analizzare questi processi,
- f) attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi.

Questi processi devono essere gestiti dall'organizzazione in accordo ai requisiti della norma internazionale.

## Requisiti relativi alla documentazione

La documentazione del sistema di gestione per la qualità deve includere:

- a) dichiarazioni documentate sulla politica per la qualità e sugli obiettivi per la qualità,
- b) un manuale della qualità
- c) le procedure documentate richieste dalla presente norma internazionale
- d) i documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi
- e) le registrazioni richieste dalla normativa internazionale.

## Impegno della Direzione

La direzione deve fornire evidenza del suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del sistema di gestione per la qualità e nel miglioramento continuo della sua efficacia,

- a) comunicando all'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili,
- b) stabilendo la politica per la qualità,
- c) assicurando che siano definiti gli obiettivi per la qualità,
- d) effettuando i riesami da parte della direzione,
- e) assicurando la disponibilità di risorse.

**L' Istituto d'Istruzione Superiore Roncalli-Sarrocchi** è un Istituto la cui attività principale ha per oggetto l'istruzione scolastica superiore. Con l'accreditamento presso la Regione Toscana l'Istituto vuole perseguire l'attività di svolgimento di corsi di formazione professionale e si prefigge di collaborare alla missione educativa e di sostegno familiare a favore di giovani in cerca di occupazione promuovendo:

- ◆ la loro formazione professionale ed il loro avviamento al lavoro;
- ◆ Partecipazione ai corsi IFTS;
- ◆ l'aggiornamento professionale finalizzato alla acquisizione delle innovazioni tecnologiche e all'apprendimento dell'uso delle nuove strumentazioni;
- ◆ la riconversione professionale, con interventi specifici o mediante attività educative e di formazione permanente o ricorrente, volte a facilitare il cambiamento di attività lavorative;
- ◆ La Formazione degli adulti finalizzata al conseguimento di un titolo di studio appropriato
- ◆ la collaborazione con le imprese con lo scopo di formare personale qualificato in grado di rispondere alla nuova domanda di lavoro presente sul mercato;

**Il manuale di qualità dell'Istituto Roncalli-Sarrocchi**, risponde alle seguenti esigenze:

- servire come riferimento operativo interno, insieme alla ulteriore documentazione citata nel seguito, per quanto riguarda l'insieme della struttura organizzativa, delle responsabilità e dei compiti assegnati, attraverso le quali l' Istituto d'Istruzione Superiore Roncalli-Sarrocchi assicura l'efficacia del sistema di gestione per la qualità nel perseguimento delle propria finalità.
- fornire ai terzi una sintesi descrittiva dell'Organizzazione dell'Azienda per la Qualità (Sistema Qualità) voluta dal DS ed operante all'interno dell'Azienda allo scopo di dimostrare la capacità della stessa di fornire un servizio che soddisfi appieno le esigenze del Cliente.
- definire modalità e responsabilità adottate dall' Istituto d'Istruzione Superiore Roncalli-Sarrocchi per dimostrare la capacità della struttura scolastica di fornire sistematicamente prodotti che soddisfino pienamente i requisiti del Cliente e quelli regolamentati da norme obbligatorie e leggi, mirando ad aumentare il livello di soddisfazione del Cliente attraverso un processo in continuo miglioramento.

L' Istituto d'Istruzione Superiore Roncalli-Sarrocchi, al fine di erogare corsi soddisfacendo le esigenze dei clienti nel pieno rispetto dei requisiti richiesti dal cliente, ha:

- Identificato e definito i processi necessari per l'erogazione del servizio e la loro interazione;
- Stabilito una propria politica della qualità;
- Definito responsabilità e risorse per la gestione del sistema;
- Definiti appositi indicatori per la misurazione ed il controllo dei processi, del sistema ed il suo miglioramento;
- Stabilite, pianificate ed attuate azioni per il miglioramento continuo del sistema e dei servizi.

Il sistema di gestione per la qualità dell' Istituto d'Istruzione Superiore Roncalli-Sarrocchi si basa principalmente sulla gestione ed il controllo dei processi primari e di supporto per l'erogazione di corsi di formazione. L'intero processo di erogazione e monitoraggio Corsi e tutti quelli ad esso associati vengono monitorati periodicamente, al fine di attuare le azioni necessarie a conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuativo delle prestazioni del processo stesso, con le modalità e responsabilità descritte nel presente sistema.