



**Federazione
Istituti
Di
Attività
Educativa**



**Centro
Studi per la
Scuola
Cattolica**



IL PROGETTO QUALITA'

**FIDAE – Federazione Istituti di Attività educative
CSSC - Centro Studi scuola Cattolica
Agiqualitas**

**G. Capoccia
(Direttore Agiqualitas)**

**L'osservatorio della Qualità
Delle scuole Cattoliche FIDAE
Il monitoraggio per l'autovalutazione e la certificazione**

Roma - 05 Dicembre 2006

Gli argomenti dell'intervento

Perché adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme a UNI EN ISO 9001:2000?

Perché Certificare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità?

Il Modello per la qualità CSSC – FIDAE - AGIQUALITAS

Il Modello e gli strumenti attuativi

Perché adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme a UNI EN ISO 9001:2000?

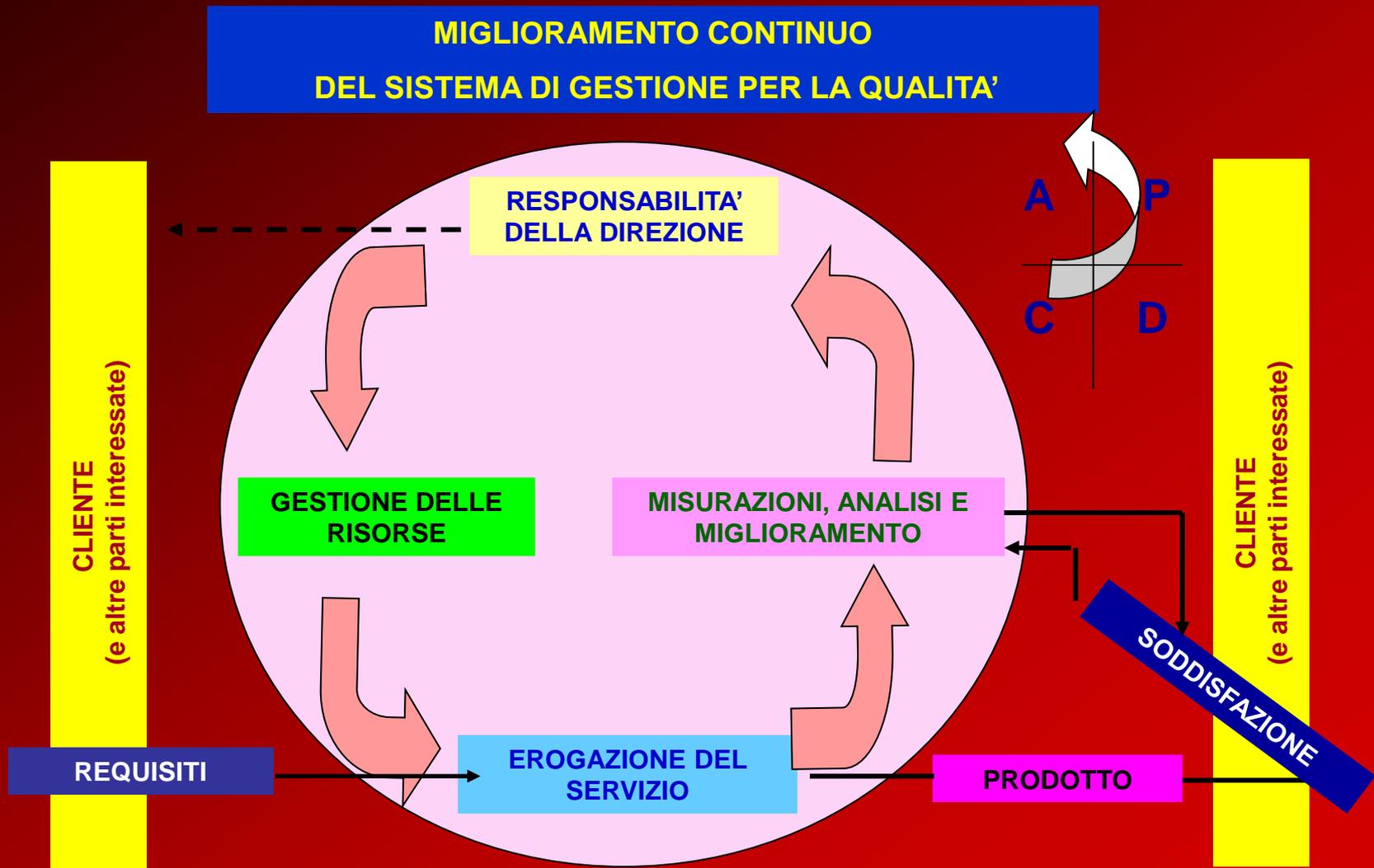
Gestisce l'organizzazione con una visione sistemica di processi interconnessi

Impone all'organizzazione di mettere al centro dei propri interessi il cliente e le altre parti interessate

Impone all'Organizzazione di definire: missione, politiche, strategie, risorse, processi, sistemi di misurazione e monitoraggio, obiettivi.

Impone all'Organizzazione di stabilire obiettivi e traguardi di misura delle performances dei processi e dell'intera Organizzazione in un ottica di miglioramento continuo.

Perché adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme a UNI EN ISO 9001:2000?



Perché adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme a UNI EN ISO 9001:2000?

Si basa sui seguenti 8 principi che sono il principale motore dell'efficienza ed efficacia interna e di sostegno della competitività sul mercato:

- Organizzazione orientata al Cliente*
- Leadership*
- Coinvolgimento del personale*
- Approccio per processi*
- Visione sistemica della gestione aziendale*
- Miglioramento continuo*
- Decisione basata sui dati*
- Partnership con i fornitori*

La Qualità: Evoluzione e principi

Le organizzazioni dipendono dai loro Clienti e devono pertanto capire le loro esigenze presenti e future, rispettare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative

ORGANIZZAZIONE ORIENTATA AL CLIENTE

La Qualità: Evoluzione e principi

I Responsabili devono stabilire l'unità di intenti e di indirizzi dell'organizzazione. Spetta a loro creare (e mantenere) l'ambiente interno adatto al coinvolgimento di tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi dell'organizzazione

LEADERSHIP

La Qualità: Evoluzione e principi

Il personale, a tutti i livelli, costituisce l'essenza di una organizzazione ed il loro coinvolgimento permette di mettere le loro abilità al servizio dell'organizzazione

COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

La Qualità: Evoluzione e principi

Un determinato risultato si ottiene più efficacemente quando le relative risorse ed attività sono gestite come un processo

APPROCCIO PER PROCESSI

La Qualità: Evoluzione e principi

Identificare, capire e gestire un sistema di processi interconnessi per perseguire determinati obiettivi migliora l'efficacia e l'efficienza di una organizzazione

VISIONE SISTEMICA NELLA GESTIONE AZIENDALE

La Qualità: Evoluzione e principi

**Il miglioramento continuo deve essere
l'obiettivo permanente di una
organizzazione**

MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Qualità: Evoluzione e principi

**Le decisioni vanno prese basandole
sull'analisi di informazioni e dati
attendibili e concreti**

DECISIONE CON I DATI

La Qualità: Evoluzione e principi

Una organizzazione ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproca utilità migliora la loro abilità di creare valore

PARTNERSHIP CON I FORNITORI

Perché adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme a UNI EN ISO 9001:2000?

Contiene caratteristiche e requisiti universali:

- E' applicabile a qualsiasi tipo di organizzazione indipendentemente al tipo di attività espletata, alla sua dimensione, alla complessità dei suoi processi.*
- Recepisce, in modo dinamico, le teorie e le migliori prassi della Qualità. (Ispezione, Controllo Qualità, Garanzia Qualità, Total Quality Management)*
- Non vincola le Organizzazioni ad uno standard specifico di prodotto o servizio e le lascia libere di adottare le tecniche della qualità più confacenti alle specificità dell'organizzazione stessa*

Perché Certificare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità?

Negli ultimi anni la certificazione di qualità ha assunto lentamente ma costantemente una rilevanza significativa, al punto da rappresentare uno dei requisiti fondamentali per quelle istituzioni e aziende che intendono porsi sul mercato con parametri qualitativi molto alti.

La certificazione di qualità porta con sé, fundamentalmente, tre elementi stimolanti:

- il controllo standardizzato del livello di qualità dei servizi offerti;*
- il miglioramento continuo delle prestazioni;*
- la trasparenza verso l'esterno, cioè verso il mondo degli utenti.*

Perché Certificare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità?

Essa esige il coinvolgimento di tutti gli operatori, secondo i diversi ruoli e le differenti competenze.

Il Sistema Qualità dell'Istituto diventa il punto di riferimento del proprio modo di operare e la misura delle prestazioni (regolarità, efficienza, efficacia, rispetto delle norme cogenti, ecc.) che trovano nella valutazione degli utenti (famiglie, ragazzi, assistiti, ospiti) un inedito quanto rispettabile indicatore della qualità del servizio educativo reso, una vera coscienza critica di quanto si cerca di fare.

Il ruolo dell'organismo di certificazione è quello di monitorare gli sforzi compiuti, correggere le lacune e contribuire a migliorare le prestazioni.

Perché Certificare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità?

VANTAGGI INTERNI

Garanzia di una verifica indipendente da un organismo accreditato a livello nazionale e riconosciuto a livello internazionale

Valutazione da personale qualificato con conoscenza ed esperienza delle tematiche della qualità e competenze specifiche di settore.

Possibilità di un confronto professionale aperto in un ottica di miglioramento

Diffusione delle migliori prassi e stimolo al miglioramento

Perché Certificare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità?

VANTAGGI ESTERNI

Fornire al Cliente ed alle altre parti interessate evidenza della propria capacità di conformarsi a requisiti universali.

Fornire al Cliente ed alle altre parti interessate evidenza della propria capacità di rispettare i requisiti del servizio dichiarati e di superare le loro stesse aspettative.

Fornire al Cliente ed alle altre parti interessate evidenza della propria capacità di valutare le performances dei propri processi e della gestione dell'Organizzazione al fine del miglioramento

IL MODELLO INTENDE

Fornire alle scuole strumenti per la progettazione e gestione del Sistema qualità che siano applicabili in modo graduale e che conducano alla certificazione in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2000

AL FINE DI CONSENTIRE UNA GRADUALE ADOZIONE ED APPLICAZIONE DEI PRINCIPI E DELLE REGOLE DEL MODELLO CON UN SISTEMA DI AUTOAPPRENDIMENTO E DI MIGLIORAMENTO DELLA CONSAPEVOLEZZA.

IL MODELLO PREVEDE

UN CORSO DI FORMAZIONE BASATO SUL CONCETTO DEL SAPER IMPARARE PER SAPER FARE

Con il quale i partecipanti avranno modo di essere introdotti ai concetti di qualità ed ai requisiti di certificazione dei Sistemi di gestione per la qualità nella scuola ed avranno modo di costruirsi i documenti fondamentali del proprio sistema qualità.

Decideranno poi quanta parte di tale sistema applicare nel tempo ed in quanto tempo presentarsi ad esami intermedi o finale per la certificazione.

IL CORSO DI FORMAZIONE

IL CORSO SARA' DI TIPO RESIDENZIALE DELLA DURATA COMPLESSIVA DI 40 ORE DIVISO IN DUE O TRE MODULI E RIPETUTO IN PIU' EDIZIONI.

SARA' ARTICOLATO IN FASI DI LEZIONE FRONTALE SEGUITO DA ESERCITAZIONI PRATICHE

IL SECONDO ED EVENTUALMENTE TERZO MODULO SARANNO RISERVATE ESCLUSIVAMENTE ALL'ESAME CONGIUNTO DI ELEBORATI PREDISPOSTI DALLE SCUOLE PARTECIPANTI E DA ESAME E DISCUSSIONE DI CASI PRATICI.

IL MODELLO DI RIFERIMENTO

E' LA CHECK-LIST UTILIZZATA PER LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2000 NELLA QUALE SONO STATI APPLICATI CRITERI DI GRADUALITA' .

Tali criteri di gradualità sono stati individuati selezionando i requisiti del modello di certificazione più vicini al mondo della scuola o quelli basilari per costruzione di un sistema qualità.

La Certificazione di II° parte in accordo al Modello per la qualità CSSC – FIDAE - AGIQUALITAS

Q

PARTECIPAZIONE AL PROGETTO FORMATIVO (SISTEMA QUALITA' E MONITORAGGIO) + RISPONDENZA AL REQUISITO MINIMO DEL MODELLO

QQ

CONSEGUIMENTO DEL Q + RISPONDENZA AL REQUISITO INTERMEDIO DEL MODELLO

C

RISPONDENZA COMPLETA AI REQUISITI UNI EN ISO 9001:2000

NATURALMENTE OGNI ORGANIZZAZIONE E' LIBERA DI SCEGLIERE IL PERCORSO ED I TEMPI PIU' CONFACENTI ALLA PROPRIE ESIGENZE