



## OPERARE SECONDO I CRITERI DI QUALITÀ STABILITI DAL PROTOCOLLO AZIENDALE

Il percorso mira a fornire conoscenze e strumenti per consentire ai discenti di operare secondo le procedure qualità. Attraverso il corso di formazione, si intende trasferire a tutti i partecipanti i concetti, i principi e le tecniche per impostare il proprio lavoro secondo procedure operative definite e standardizzate, al fine di ottimizzare i flussi di lavoro e garantire il rispetto delle procedure di qualità aziendali.

### COMPETENZA

**Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/ utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa**

Livello EQF:3

#### Conoscenze

Principi ed elementi di base di un sistema qualità

Procedure attinenti al sistema qualità

Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti

Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità

#### Abilità

Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità

Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza

Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità

### COMPETENZA

**Effettuare l'inserimento elettronico di dati**

Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo



## PROGRAMMA

La norma UNI EN ISO 9001:

- Struttura della Norma
- Requisiti generali
- Contesto dell'Organizzazione
- Leadership
- Pianificazione
- Supporto
- Attività operative
- Valutazione delle prestazioni
- Miglioramento

Norme correlate in materia di qualità

Redazione di un manuale di gestione della qualità

Redazione di procedure gestionali ed operative

Redazione di modulistica per la registrazione delle attività

Compilazione di documenti di registrazione della qualità

Gli audit interni

Cenni di normativa sugli audit

Simulazione di un audit e scrittura del relativo verbale

La pianificazione delle attività

Lo sviluppo del sistema

Le attività di auditing basate sui processi

Strumenti a supporto della redazione e gestione delle procedure: Word ed Excel

## CALENDARIO - 60 ore

- venerdì 27 giugno dalle 09.00 alle 13.00
- lunedì 07 luglio dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00
- venerdì 04 luglio dalle 09.00 alle 13.00
- martedì 08 luglio dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00
- giovedì 10 luglio dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00
- venerdì 11 luglio dalle 09.00 alle 13.00
- lunedì 14 luglio dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00
- martedì 15 luglio dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00
- mercoledì 16 luglio dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00
- martedì 22 luglio dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00
- mercoledì 23 luglio dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00

Iscrizione al corso: ti invitiamo a richiedere informazioni tramite l'apposito form "Richiedi informazioni"