



La Patente Europea della Qualità

Le attività di AICA mirate all'introduzione in Italia delle certificazioni europee quali ad esempio ECDL, la Patente Europea del Computer (rivolta agli utenti di computer) ed EUCIP (rivolta ai professionisti ICT) hanno dimostrato il valore del concetto di certificazione anche in altre aree non necessariamente limitate al campo informatico.

Così, tra AICA e AICQ, *l'Associazione Italiana Cultura Qualità*, è nata una collaborazione mirata allo sviluppo di un nuovo programma, di livello paragonabile a quello ECDL, denominato **EQDL** (*European Quality Driving Licence*), ossia "**Patente Europea della Qualità**".



AICA

Associazione Italiana per l'Informatica
ed il Calcolo Automatico



1. Concetti di base della Qualità

Vengono trattati i concetti e gli approcci fondamentali (norme, modelli o prassi) alla gestione della qualità in una organizzazione. In particolare vengono illustrati i modelli di gestione per la qualità che si riferiscono alla serie ISO 9000:2000 e i modelli di gestione per l'eccellenza, quali TQM, EFQM, etc.

Sono presentati inoltre concetti e approcci degli altri sistemi di gestione affini a quello di gestione del sistema per qualità, quali quelli per la sicurezza, l'ambiente, l'etica e i sistemi integrati, con le principali normative di riferimento.

In parallelo all'area normativa, vengono illustrati anche gli ambiti della certificazione e dell'accreditamento, e gli organismi che ne fanno parte sia a livello italiano che europeo.

2. Norma UNI EN ISO 9001:2000

Tratta lo scopo e i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000 contestualizzati in ambiti definiti dal punto di vista sia delle dimensioni dell'organizzazione, sia della tipologia dei prodotti/servizi offerti.

3. Approccio per processi e documentazione di sistema

Vengono presentate la terminologia relativa ai processi e alla documentazione, le tipologie di processi, i metodi descrittivi dei processi e le loro interazioni, le variabili che ne determinano il controllo e ne consentono il miglioramento. Per la documentazione vengono presentati i documenti e le tipologie di registrazioni esistenti in un SGQ (Sistema di Gestione Qualità), insieme ai metodi di controllo dei documenti e delle registrazioni.

4. Miglioramento continuo e problem solving

Tratta dei principi e degli approcci del miglioramento continuo come prassi per una gestione aziendale orientata sia alla conformità (ISO 9001) che all'eccellenza, le caratteristiche del processo di miglioramento con particolare riferimento all'impegno della direzione e gli elementi di pianificazione e di attuazione. Inoltre vengono illustrati i metodi, le tecniche e gli strumenti del problem solving (risoluzione dei problemi) in un contesto organizzativo.

5. Processi di valutazione: le ispezioni di prodotto, le verifiche ispettive, l'autovalutazione

Sono trattate le verifiche ispettive, le modalità con cui vengono eseguite e le azioni correttive che fanno seguito alla loro conclusione. Inoltre vengono illustrate le competenze possedute dal personale addetto alle verifiche ispettive, le modalità di controllo e riesame delle verifiche ispettive e l'importanza della comunicazione durante le verifiche ispettive.

6. Customer satisfaction

Tratta del concetto di soddisfazione del cliente, della necessità della sua misurazione e delle tecniche principali utilizzate allo scopo. Vengono illustrati la terminologia relativa alla soddisfazione del cliente, le variabili che la determinano, i metodi di misurazione e il controllo dei risultati finalizzato al miglioramento.

Per saperne di più

Sul sito www.egdl.it sono disponibili informazioni dettagliate sia per i candidati alla EQDL che per i Test Center

Per i candidati:

- come si ottiene EQDL
- cos'è la Skills Card
- programmi d'esame (Syllabus)
- sedi d'esame (Test Center) in Italia
- materiale didattico validato
- tutorial
- ...

Per i Test Center:

- come diventare Test Center EQDL
- procedure operative
- verifiche ispettive
- accreditamento esaminatori
- sistema automatico di test
- piattaforme tecnologiche
- call center
- ...



AICA
Associazione Italiana per l'Informatica
ed il Calcolo Automatico

Piazzale R. Morandi, 2 - 20121 Milano
Tel. 02 7645501 – Fax 02 76015717
aica@aiconet.it - www.aicanet.it



Via Cornalia, 19 20124 MILANO
Tel. 02 66712484 Fax 02 66712510
aicqna.segreteria@aicq.it - www.aicq.it