



Associato



LA CONOSCENZA GENERA LE IDEE PER L'INNOVAZIONE DELL'IMPRESA



N° 581

SDS – IMPRESA DELLA CONOSCENZA SRL

Via Vittorio Veneto 5/B – 40043 Marzabotto (BO) - Tel. 051-67.87.082 Fax 051-67.87.865

C.F. e .IVA 02608541203 Iscrizione Reg. Imprese Bologna nr. 02608541203 – Cap. Soc. € 11.000 I.V. – REA BO 453225

Web: www.impresadellaconoscenza.it email: info@impresadellaconoscenza.it Pec: impresadellaconoscenza@pec.it

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il concetto di Sistema di Gestione per la Qualità fa riferimento a "quella parte del sistema di gestione di un'organizzazione che si propone, con riferimento agli obiettivi per la **qualità**, di raggiungere dei risultati in grado di soddisfare adeguatamente le esigenze, le aspettative ed i requisiti di tutte le parti interessate" (ISO 9000:2000). Con il crescere della concorrenza, sotto la spinta di una legislazione ogni giorno più severa e di clienti sempre più esigenti, le organizzazioni sono interessate a raggiungere e dimostrare un corretto funzionamento dei propri processi.

L'adozione di un sistema di gestione per la qualità è una decisione strategica dell'organizzazione in quanto incide sul suo posizionamento competitivo.

Un sistema di gestione per la qualità può essere finalizzato a dimostrare la capacità dell'organizzazione a soddisfare:

- ✚ i requisiti del cliente ed i requisiti cogenti;
- ✚ le esigenze delle altre "parti interessate" quali l'organizzazione stessa, il personale, i clienti interni, ecc.. In questo caso, l'organizzazione si pone come obiettivo il miglioramento progressivo delle proprie prestazioni.

Mentre l'obiettivo minimo è la **soddisfazione dei clienti**, l'obiettivo auspicabile è quello di soddisfare le esigenze di tutte le "parti interessate", compresi i soci.

In presenza di una situazione di mercato sempre più concorrenziale diventa ancora più importante offrire prodotti e servizi di qualità alla propria clientela. Il miglioramento della qualità è un'attività orientata a perseguire sia il miglioramento del rapporto con il cliente, sia il miglioramento dei processi organizzativi interni. E' fondamentale che l'approccio al Sistema di gestione per la Qualità persegua il coinvolgimento di risorse umane, clienti e fornitori.

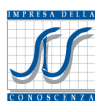


Inoltre



International
Organization for
Standardization

QUALITÀ vuol dire "capire e soddisfare continuamente le attese del cliente" E' un mercato sempre più improntato sulla qualità delle aziende, ovvero sulla qualità del servizio, efficienza e rapidità nel gestire il cambiamento. Inoltre **"Non dev'essere l'azienda ad adattarsi alle normative ma, al contrario, sono le Norme a doversi adattare all'Azienda"** Perché la **prima cosa su cui progettare il Sistema, è che ogni azienda ha già un sistema ben definito ed è da questo che occorre partire per trovare le soluzioni giuste ad ogni azienda.** Solo con questo approccio la Gestione di Qualità può tradursi, per le aziende, in un vantaggio ed in un miglioramento continuo.



Perché Iso 9001?

Il **modello** dei sistemi di gestione per la qualità ISO 9000 può essere descritto come un processo di ricerca delle aspettative del cliente e delle "parti interessate", definizione della politica e degli obiettivi per la qualità, pianificazione delle risorse per raggiungere tali obiettivi, attuazione di quanto pianificato, misurazione e riesame dei risultati. Si tratta di un **processo adattativo** in quanto l'analisi dei risultati, come ultimo atto di un ciclo, porta alla definizione di nuovi obiettivi e all'avvio di un nuovo ciclo; il tutto finalizzato al miglioramento continuo. La Norma ISO 9001 (oggi in versione 2008) specifica i requisiti che un sistema di gestione per la qualità deve possedere per costituire dimostrazione della capacità di un'Organizzazione di fornire prodotti conformi ai requisiti dei clienti ed alle prescrizioni regolamentari applicabili ed è finalizzata ad accrescere la soddisfazione del cliente. Essa costituisce il riferimento per la valutazione e certificazione di conformità dei sistemi di gestione per la qualità aziendali, conservando, pertanto, carattere "contrattuale".

La ISO 9001 si basa su di una **"struttura per processi"** che rappresenta un importante elemento di novità della nuova Norma. L'"Approccio per processi alla gestione per la qualità" consiste nella capacità di gestire le attività di una determinata organizzazione attraverso l'identificazione e il controllo dei relativi processi e interazioni in modo sistematico ed organico.

La ISO 9001 si basa su **otto** principi di gestione per la Qualità:

1. Organizzazione orientata al cliente;
2. Leadership;
3. Coinvolgimento del personale;
4. Approccio basato per processi;
5. Approccio sistemico alla gestione;
6. Miglioramento continuativo;
7. Decisioni basate sui dati di fatto;
8. Rapporti di reciproco beneficio sui fornitori

La norma tiene conto di tutti i processi correlati alla gestione della qualità: dalla revisione dei contratti ricevuti dai clienti, alla consegna del prodotto finito. L'obiettivo è di fornire una base universale per la gestione dei sistemi qualità, indipendentemente dalla tipologia di azienda o dal settore economico in cui viene applicata.



Associato



LA CONOSCENZA GENERA LE IDEE PER L'INNOVAZIONE DELL'IMPRESA



N° 581

SDS – IMPRESA DELLA CONOSCENZA SRL

Via Vittorio Veneto 5/B – 40043 Marzabotto (BO) - Tel. 051-67.87.082 Fax 051-67.87.865

C.F. e .IVA 02608541203 Iscrizione Reg. Imprese Bologna nr. 02608541203 – Cap. Soc. € 11.000 I.V. – REA BO 453225

Web: www.impresadellaconoscenza.it email: info@impresadellaconoscenza.it Pec: impresadellaconoscenza@pec.it

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Controllo dei processi L'implementazione e documentazione di un sistema di gestione della qualità permette di controllare i propri processi interni con riferimento agli obiettivi aziendali:

- ✚ aumenta l'efficienza e viene ridotto il rischio di non rispettare quanto promesso ai clienti
- ✚ il sistema di gestione può essere misurato con riferimento a standard internazionali attraverso verifiche di terza parte
- ✚ viene creata una solida base di partenza per un miglioramento continuo dei processi interni

I **requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità**, ovvero quell'insieme di elementi che consentono all'organizzazione di stabilir

e una politica e degli obiettivi per la qualità e di conseguirli mediante un'appropriata gestione, si concretizza in attività di:

- pianificazione
- controllo
- miglioramento
- assicurazione

Con le norme ISO 9000 la qualità del prodotto è ricercata in tutte le fasi produttive, in un'ottica di pianificazione, prevenzione dei problemi e miglioramento continuo.



La Norma Iso 9001:2008

La nuova Norma ISO 9001:2008 pubblicata il 14/11/2008, non introduce nuovi requisiti rispetto all'edizione precedente (ISO 9001:2000) ma fornisce chiarimenti sui requisiti esistenti.

E' stata redatta nell'ottica di migliorare la gestione della qualità nelle organizzazioni, con il duplice obiettivo di migliorarne la compatibilità con lo standard ISO 14001 (Sistema di Gestione Ambientale) e limitarne l'impatto sulle organizzazioni che si troveranno a dover adeguare i propri Sistemi Gestionali.

I cambiamenti hanno lo scopo di chiarire alcuni concetti che potevano essere sottoposti ad interpretazione da parte di chi implementa lo Standard ISO 9001, comportando una disomogeneità nell'applicazione.

Le principali novità della ISO 9001:2008 sono le seguenti:

- ✚ miglioramento degli aspetti di coerenza con la ISO 14001
- ✚ precisazioni relative ai processi affidati all'esterno (outsourcing) in particolare riguardo al tipo ed estensione dei controlli sui processi in modo da assicurare conformità ai requisiti, in base ad alcuni criteri (es. criticità, qualifica del fornitore, capacità di controllo, ecc)
- ✚ viene ribadito che i processi devono essere monitorati ma non necessariamente tutti i processi devono essere misurati, in quanto non sempre è possibile o utile identificare e gestire indicatori significativi per misurare le prestazioni di un processo
- ✚ maggiore chiarezza sul requisito relativo alla taratura degli strumenti: viene precisato che sono soggetti a taratura le apparecchiature di misura (equipment) non i dispositivi di misura (devices)
- ✚ viene sottolineata maggiormente la necessità di una verifica dell'efficacia della formazione
- ✚ viene specificato che per proprietà del cliente si indovano anche la proprietà intellettuale ed i dati personali
- ✚ viene maggiormente precisato cosa si intende per monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente, richiamando alcuni esempi di monitoraggio indiretto
- ✚ è data maggiore concretezza al monitoraggio dei processi che deve essere coerente con la loro criticità sia in termini di efficacia che d'impatto sul prodotto



Chi è interessato?

I requisiti della Norma ISO 9000:2008 possono essere applicati a tutte le organizzazioni, indipendentemente dal tipo, dimensione e prodotti forniti.



Associato



LA CONOSCENZA GENERA LE IDEE PER L'INNOVAZIONE DELL'IMPRESA



N° 581

SDS – IMPRESA DELLA CONOSCENZA SRL

Via Vittorio Veneto 5/B – 40043 Marzabotto (BO) - Tel. 051-67.87.082 Fax 051-67.87.865

C.F. e .IVA 02608541203 Iscrizione Reg. Imprese Bologna nr. 02608541203 – Cap. Soc. € 11.000 I.V. – REA BO 453225

Web: www.impresadellaconoscenza.it email: info@impresadellaconoscenza.it Pec: impresadellaconoscenza@pec.it

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'



La famiglia delle norme UNI EN ISO 9000

La serie ISO 9000 si compone attualmente delle seguenti norme:

ISO 9000 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia"

ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti"

ISO 9004 "Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni"

ISO 19011 "Linee guida per la valutazione dei Sistemi di gestione per la qualità e dei sistemi di gestione ambientale"

ISO 9000 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia" descrive i concetti e i fondamenti dei sistemi di gestione per la qualità e la terminologia.

ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti" specifica i requisiti dei sistemi di gestione per la qualità che un'azienda/organizzazione deve soddisfare per dimostrare la sua capacità di fornire prodotti che soddisfino i requisiti del cliente e di ambiti regolamentati.

ISO 9004 "Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni" fornisce una guida sui sistemi di gestione per la qualità, inclusi i processi per il miglioramento continuativo, ai fini della soddisfazione dei clienti dell'azienda/organizzazione e delle altre parti interessate.

ISO 19011 "Guidelines on quality and environmental auditing" (che fornisce una guida sulla gestione e conduzione delle verifiche ispettive dei sistemi di gestione ambientale e per la gestione della qualità, compresi i requisiti per la qualificazione dei valutatori o auditors).



Alcune parole chiave per comprendere meglio.....

Qualità: Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.

Sistema di Gestione per la Qualità: Sistema di Gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla Qualità.

Politica per la Qualità: Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla Qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione.

Assicurazione Qualità: Parte della gestione per la Qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la Qualità saranno soddisfatti.

Miglioramento Continuo: attività corrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

Efficacia: Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.

Organizzazione: Insieme di persone e mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.

Processo: Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

Manuale della Qualità: Documento che descrive il Sistema di Gestione per la Qualità di un'organizzazione.



I passi per ottenere la certificazione

Le attività necessarie al raggiungimento di una certificazione coinvolgono tutte le funzioni aziendali. È indispensabile la partecipazione convinta del management, che dovrebbe provvedere alla pianificazione



delle attività, all'assegnazione delle responsabilità e delle risorse ed alla verifica periodica delle attività.

Le attività da intraprendere per arrivare alla fase di certificazione possono essere le seguenti:

- ✚ Verifica iniziale del sistema
- ✚ Pianificazione delle attività
- ✚ Individuazione ed analisi dei processi dell'organizzazione e delle relative interazioni alla luce delle prescrizioni della norma
- ✚ Sviluppo del Sistema di gestione per la qualità
- ✚ Stesura della documentazione di sistema
- ✚ Implementazione e verifica delle attività descritte mediante audit e riesami della direzione
- ✚ Scelta dell'Ente di certificazione

Il certificato di conformità ISO 9001 attesta la corrispondenza del Sistema di gestione per la qualità alle prescrizioni della norma non è dunque riferito ai prodotti, ma al Sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione che fabbrica o eroga tali prodotti/servizi. Un ente terzo, l'ente certificatore accreditato ed indipendente, scelto dall'organizzazione, opera una verifica ispettiva sul Sistema di gestione per la qualità valutandone la conformità alle prescrizioni della norma per il rilascio del relativo certificato.



Associato



LA CONOSCENZA GENERA LE IDEE PER L'INNOVAZIONE DELL'IMPRESA



N° 581

SDS – IMPRESA DELLA CONOSCENZA SRL

Via Vittorio Veneto 5/B – 40043 Marzabotto (BO) - Tel. 051-67.87.082 Fax 051-67.87.865

C.F. e .IVA 02608541203 Iscrizione Reg. Imprese Bologna nr. 02608541203 – Cap. Soc. € 11.000 I.V. – REA BO 453225

Web: www.impresadellaconoscenza.it email: info@impresadellaconoscenza.it Pec: impresadellaconoscenza@pec.it

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'



I vantaggi della certificazione di qualità

In un contesto di progressiva internazionalizzazione e liberalizzazione delle attività dove competitività, qualificazione, efficienza e riconoscibilità internazionale sono i requisiti minimi per la crescita di qualsiasi realtà, la Certificazione del Sistema qualità diventa una delle principali armi di successo.



BENEFICI PER L'AZIENDA

I motivi principali per adottare e far **certificare** un sistema di gestione per la qualità sono diversi:

- + esplicite prescrizioni legislative o richieste del mercato
- + garanzia che prodotti e servizi esistenti o sviluppati possono soddisfare il cliente
- + impiego di un approccio globale alla Qualità; assistenza nello stabilire standard interni, modalità operative e procedure;
- + presenza di un organigramma definito, con assegnazione di mansioni;
- + facilità nel controllo delle operazioni;
- + incoraggiamento a tutto il personale nell'autovalutazione e nel mantenimento della costanza delle prestazioni;
- + presenza di razionali processi di controllo a livello gestionale ed operativo;
- + operazioni di lavoro svolte in modo più efficace ed efficiente;
- + migliore consapevolezza nelle necessità di addestramento del personale
- + la razionalizzazione dei processi interni critici,
- + l'introduzione di strumenti di pianificazione,
- + una maggiore trasparenza nella diffusione delle informazioni aziendali
- + il consolidamento del know-how aziendale.

Il perseguimento di un attestato di conformità ISO 9000 non deve costituire un traguardo, ma una tappa per l'organizzazione che intende perseguire la qualità come scelta strategica. Per l'organizzazione che decide di dotarsi di un sistema di gestione per la qualità formalizzato non si hanno vantaggi solamente nel settore marketing ma è emerso che le aziende hanno conseguito i seguenti

benefici:

- + Miglioramento dell'immagine percepita
- + Riduzione della difettosità
- + Miglioramento dei rapporti con la clientela
- + Acquisizione di nuovi clienti
- + Aumento della produttività

BENEFICI NEI CONFRONTI DEI FORNITORI

- + impiego di una terminologia e concetti comuni nella Qualità;
- + assicurazione di un livello minimo di Qualità nei beni acquistati;
- + sviluppo di una migliore integrazione con il fornitore;
- + riduzione del numero di fornitori e impiego di metodi razionali per la loro valutazione;
- + facilità nello sviluppo del just-in-time;
- + assistenza nella ricerca di nuovi fornitori

BENEFICI PER I CLIENTI

- + Il riconoscimento a livello internazionale
- + Un maggior grado di trasparenza all'interno dell'azienda
- + Il conseguimento di un sistema di gestione e controllo
- + La riduzione massima dei costi
- + L'acquisizione di una solida base per operare un efficace e continuo processo di miglioramento



Cosa può fare SDS IDC per Voi...

SDS Impresa della Conoscenza, grazie alla notevole esperienza nel settore, vi può offrire un servizio di consulenza personalizzato per raggiungere i seguenti obiettivi:

- + **Analizzare** i punti critici del Vostro processo produttivo al fine di verificarne e **misurarne** l'adeguatezza alle richieste del cliente
- + **Ottimizzare** l'efficienza del vostro Ciclo Produttivo andando ad analizzare processi migliorando qualità del Vostro prodotto.
- + **Gestire** le problematiche dei processi connesse alla vostra attività
- + **Supportarvi** nell'ottenimento della certificazione
- + **Implementare** un Sistema dinamico e in grado di soddisfare con continuità le esigenze dei Clienti nel tempo, controllare la concorrenza e colmare i punti di debolezza
- + **Proporre** opportune soluzioni per il miglioramento continuo del vostro processo produttivo.