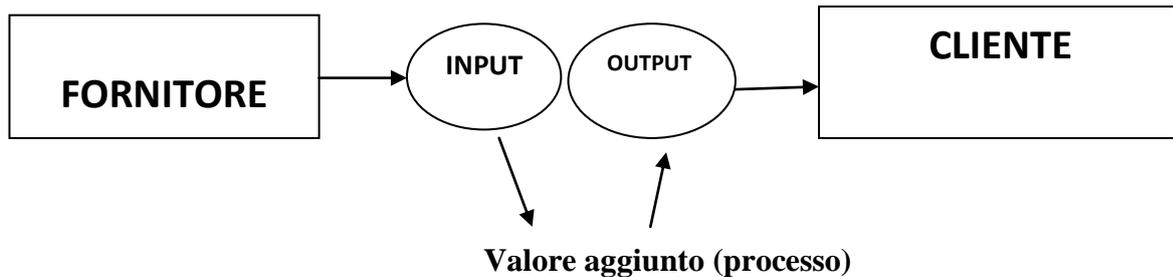


INTRODUZIONE AL CONCETTO DI QUALITA'

Definizione:

- Per **Qualità** si intende la *capacità di un prodotto (bene fisico o servizio) di soddisfare un'insieme di requisiti.*
- Per **prodotto** si intende l'**output di un processo**



- Per **processo** si intende l'insieme delle attività coordinate e correlate che trasformano elementi in entrata (Input) in elementi in uscita (output).
La trasformazione può essere:
 - Fisica: fattori della produzione in prodotti (es. il legno che viene lavorato e diventa una sedia)
 - Economica : di elementi immateriali che attraverso il processo acquisiscono valore (es. i prodotti dal magazzino allo scaffale del negozio).

La Qualità del prodotto (bene o servizio) è funzione:

- **Dell'organizzazione dell'azienda**
- **Delle competenze del personale** (edotto, istruito)
- **Della tecnologia utilizzata**
- **Delle procedure in uso**

IL SISTEMA DELLE NORME ISO 9000

Cosa sono le **norme o "standard internazionali"**?

Le norme o standard internazionali sono **specifiche tecniche e/o regole comportamentali** di generale accettazione alla quale una o più parti fanno **volontariamente** riferimento per disciplinare un rapporto tra loro intercorrente.

A cosa servono?

Esse servono ad **assicurare che un certo prodotto sia realizzato o che un servizio sia reso con inati al loro determinate caratteristiche universalmente riconosciute, senza margini di interpretazione o soggettività, affinché il bene o servizio possano essere destinati al loro uso, senza che l'utilizzatore debba preoccuparsi di verificare l'idoneità del bene o servizio.**

Affinchè le **NORME** siano generalmente accettate esse devono essere emesse da **ORGANISMI AUTEROVOLI e SOPRA LE PARTI → ISO**

ISO → “International Organization for Standardization”

Fondato nel 1947, è una federazione internazionale a cui aderiscono gli enti normative di 130 Paesi.

La sua missione è quella di **promuovere lo sviluppo della standardizzazione per facilitare lo scambio di beni e servizi nel mondo, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente.**

GLI ENTI DI NORMAZIONE

Affinchè le norme tecniche internazionali possono avere validità nei singoli Paesi esse devono essere recepite dagli **organismi di formazione** preposti. Essi sono:

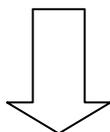
- **In Europa : CEN**
- **In Italia: UNI**

LE NORME ISO 9000

Le norme Iso 9000 sono **norme tecniche volontarie** emesse dall'ISO nel 1987 e periodicamente revisionate



Le norme Iso 9000 sono state “acquisite” come standard tecnici volontari dall'**Unione Europea** attraverso l'organismo di formazione CEN che le ha fatte proprie identificandole come norme **EN ISO 9000**



L'Italia ha recepito le norme attraverso il proprio organismo di formazione UNI che le ha fatte proprie identificandole come **UNI EN ISO 9000**

Le norme Iso attualmente in vigore , dopo l'ultima revisione nel **2015** (**Iso 9001:2015**) sono:

- UNI EN ISO **9000** : Fondamenti e terminologia
(fornisce il vocabolario della qualità)
- UNI EN ISO **9001**: Requisiti del sistema gestione qualità
(fornisce i requisiti per dimostrare che un SGQ fornisca prodotti conformi ai requisiti dei clienti ed alle prescrizioni obbligatorie se si è scelto di adottarla; viene utilizzata come riferimento per la certificazione di conformità dei SGQ)
- UNI EN ISO **9004** : Linee guida per il miglioramento continuo
(costruire un SGQ orientato a soddisfare i bisogni e le attese non solo dei clienti ma di tutte le parti interessate (“stakeholders”))

I PRINCIPI DELLA QUALITA'

1) ORIENTAMENTO AL CLIENTE :

Le organizzazioni dipendono dai loro clienti e dovrebbero pertanto capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative. La centralità e la soddisfazione del cliente sono fondamentali perché il cliente è l'unico giudice della sua effettiva corrispondenza alle aspettative.

La **soddisfazione del cliente** non deve essere “presunta” ma **misurata** e analizzata, così come gli aspetti che determinano la sua **fedeltà** alla'azienda.

Essere orientati al cliente significa quindi rispondere ai requisiti espressi ed impliciti del cliente; **la conformità è la rispondenza dei prodotti ai requisiti di qualità richiesti dal cliente.**

2) LEADERSHIP :

I capi stabiliscono gli obiettivi dell'organizzazione. Essi dovrebbero mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente il personale nel perseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

3) COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE:

Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro coinvolgimento permette di che ognuno metta le sue capacità al servizio dell'organizzazione.

Il SGQ non è di competenza esclusiva della Direzione ma rappresenta uno strumento di lavoro a cui **TUTTI** devono contribuire.

E' fondamentale la **condivisione dei valori**, una cultura basata sulla **fiducia** e sulla responsabilizzazione. (clima di lavoro)

4) APPROCCIO SISTEMICO PER PROCESSI:

L'azienda deve essere pensata come un “ **sistema**” di **processi connessi tra loro, interdipendenti** per ottenere il risultato desiderato. Questo contribuisce all'efficacia e all'efficienza dell'organizzazione nel perseguire i propri obiettivi.

5) DECISIONI BASATE SU DATI DI FATTO:

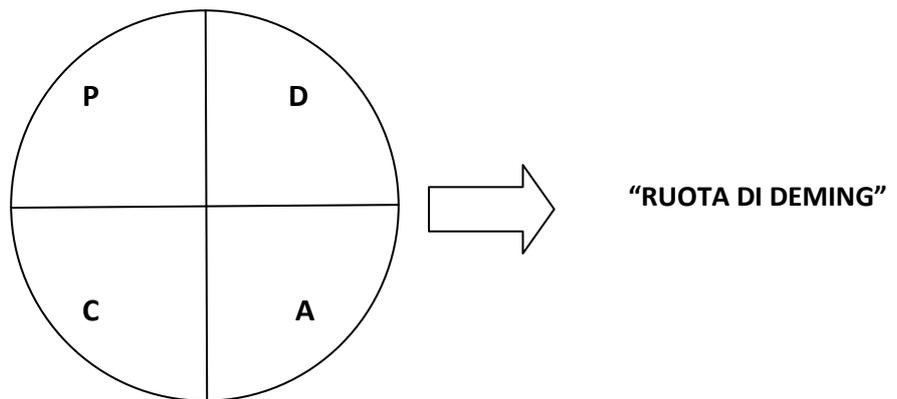
Le decisioni devono basarsi su **dati ed informazioni affidabili, precise e accessibili**. Questo è la base per prevenire i problemi futuri e per un miglioramento continuo.

6) RAPPORTO DI RECIPROCO BENEFICIO CON I FORNITORI:

Un'organizzazione ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.

7) MIGLIORAMENTO CONTINUO:

Il miglioramento continuo è un processo che si sviluppa giorno dopo giorno, mese dopo mese, anno dopo anno e che ha come obiettivo la riduzione dei livelli di "difettosità" (non – conformità).



La "ruota di Deming" o "Ciclo del PDCA" garantisce che tutte le attività per la gestione dei processi siano:

- **PLAN: pianificate**
- **DO: eseguite**
- **CHECK: verificate attraverso idonei controlli**
- **ACT: gestite**

Il continuo fluire delle fasi descritte viene definito come "miglioramento continuo".

LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

Non basta dichiarare che si seguono gli standard del SGQ, occorre provarlo. Per questa ragione vengono eseguite delle **VERIFICHE DA PARTE DI UN TERZO INDIPENDENTE (TERZA PARTE)** denominato **CERTIFICATORE**.

La **CERTIFICAZIONE** è l'atto attraverso il quale una terza parte indipendente dichiara che un determinato prodotto, processo o servizio è **CONFORME** ad una specifica **NORMA**.

Ecco perché viene chiamata **CERIFICAZIONE DI CONFORMITA'**.

Perche un'organizzazione decide di certificarsi?

- 1) Per creare un'immagine di affidabilità e professionalità del prodotto
- 2) Per promuovere la propria attività diminuendo i costi di produzione e le inefficienze (difetti) interne.

