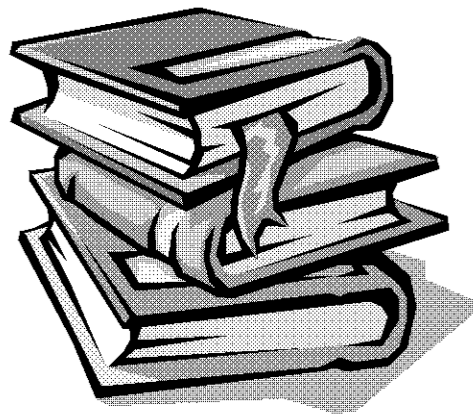


PROGETTO

SISTEMI DI GESTIONE PER LA
QUALITÀ E CERTIFICAZIONE:
UNI EN ISO 9000:2000



INTRODUZIONE

Negli ultimi anni il mondo delle imprese, sia manifatturiere che di servizio sia pubbliche che private, è stato protagonista di una rivoluzione: quella della "Qualità", che ha profondamente influenzato le "Strategie d'impresa", le "Tecniche di conduzione manageriale", il "Ruolo delle persone" ed il quotidiano approccio delle attività che costituiscono i "Processi Aziendali".

Questa rivoluzione globale, a cui nessuna Nazione né alcun tipo di impresa o cooperativa sia pubblica che privata, manifatturiera o di servizi può sottrarsi, è caratterizzata da un primo passo fondamentale:

"Instaurare un Sistema Qualità Aziendale in grado di essere certificato da un Ente accreditato di parte terza"

Dal primo gennaio 1993 con la soppressione delle barriere fisiche, tecniche e fiscali l'Europa è diventato uno "Spazio senza frontiere interne" dove è assicurata la libera circolazione di merci, servizi, persone, capitali, in un grande mercato unico di oltre 400 milioni di persone.

Uno dei primi obiettivi che la Comunità Europea si è data è proprio quello di garantire la Qualità dei Prodotti e dei Servizi circolanti all'interno dei mercati europei.

L'idea da cui si è partiti per assicurare tale garanzia è stato:

- Tutti i prodotti e/o i servizi di un'azienda saranno fabbricati e/o erogati con una qualità costante solo se la stessa è organizzata in tutte le sue fasi e in tutta la sua struttura per garantire la qualità voluta dal mercato/committente/utente finale.

Allo scopo di garantire quanto detto sopra l'ISO (organismo internazionale di normazione) e il CEN (organismo Europeo di Normazione) hanno redatto le regole organizzative minimali a cui le aziende devono conformarsi per garantire in modo continuo e costante la qualità dei prodotti e/o i servizi; queste regole sono rappresentate dalle norme UNI EN ISO serie 9000. Tali norme non fanno riferimento a particolari settori industriali e commerciali ma sono applicabili a qualunque attività e a tutti i tipi di imprese e di organizzazioni, sia manifatturiere che di servizi, di qualsiasi dimensione e con qualunque livello di tecnologia impiegata. Le Norme UNI EN ISO 9000, recepimento italiano delle norme ISO 9000, forniscono alle aziende italiane un pacchetto di regole riguardanti l'organizzazione e la conduzione aziendale per la qualità e l'assicurazione o garanzia della qualità.

La Comunità Europea ha introdotto nella certificazione dei sistemi di qualità aziendali un clima di fiducia scambievole fra gli operatori dei diversi paesi e, quindi, la possibilità di facilitare l'effettiva liberalizzazione degli scambi e l'instaurazione di un contesto tecnico omogeneo nel mercato unico.

La certificazione non deve essere interpretata dalle aziende come un onere aggiuntivo bensì come una opportunità di crescita competitiva da gestire responsabilmente.

IL SISTEMA QUALITÀ CONCETTI BASE E DEFINIZIONI

Il Sistema Qualità comprende la struttura organizzativa, le attività, i programmi e le azioni tendenti ad assicurare che un prodotto, un processo o un servizio sia conforme agli obiettivi prefissati e agli scopi per cui deve essere impiegato.

Se consideriamo il termine Qualità nel suo significato più vasto, intendendo con esso economia, sicurezza, disponibilità, affidabilità, ne consegue che il Sistema Qualità ha la finalità di assicurare la soddisfazione del cliente (Assicurazione della qualità o garanzia della qualità) coinvolgendo l'attività sistematica e coordinata di tutti gli enti e le funzioni dell'organizzazione aziendale.

Alla base della definizione di Sistema Qualità c'è il concetto di sistema: per sistema si intende un insieme di oggetti (parti, componenti, funzioni ecc.) legati tra loro da relazioni di interdipendenza.

Interdipendenza significa che un intervento effettuato solo su una singola parte del sistema ha ripercussioni anche sulle altre, per cui quando si parla di sistema è necessario un approccio globale e non parziale.

Con l'approccio sistemico non si vuole assolutamente sminuire l'importanza dei componenti ma si intende considerarli e studiarli in ragione del loro essere "parti del Sistema".

Per ottenere questo importante risultato è necessario pianificare e organizzare le cose (le attività, i ruoli, le responsabilità, i supporti operativi) in modo da coinvolgere tutti i funzionari aziendali.



Attività coinvolte nel Sistema Qualità.

In base alle considerazioni fatte, emerge che il Sistema Qualità interessa tutte le fasi, a partire dall'identificazione iniziale delle esigenze e delle aspettative del cliente fino al loro soddisfacimento.

Riassumendo, per qualità in azienda si intende:

- attenzione al cliente
- pianificazione delle azioni e dei procedimenti
- miglioramento continuo
- partecipazione e coinvolgimento a tutti i livelli aziendali
- formazione

È evidente quindi che il concetto di qualità in azienda è assolutamente indipendente dalle dimensioni, dal fatturato, dal numero dei dipendenti, dal settore merceologico, dalle tecnologie produttive utilizzate.

