



Per qualità si intende: "Il complesso di processi, personale, risorse e mezzi gestiti nell'ottica del miglioramento continuo per il perseguimento della piena soddisfazione del Cliente".

ISO 9001 "Sistemi di Gestione per la qualità".

Ha lo scopo di stabilire i requisiti del sistema di gestione per la qualità che devono essere soddisfatti quando un'azienda/organizzazione (di qualsiasi tipo e dimensione) deve dimostrare (al cliente o all'organismo di certificazione) la propria capacità di fornire prodotti e/o servizi conformi.

Di seguito sono sintetizzati i principali cambiamenti che presentano le nuove norme rispetto alle norme ISO 9000 dell'edizione 1994.

- Riduzione dei modelli di sistemi qualità da tre (ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003) ad uno solo.
- Maggiore compatibilità del nuovo sistema con quello della ISO 14001 sulla gestione ambientale.
- E' permessa la non applicazione di determinati requisiti di sistema se non trovano riscontro nelle attività reali dell'azienda/organizzazione.
- Maggiore enfasi alla gestione per processi, alle esigenze e alla soddisfazione dei clienti.
- Minore enfasi alle procedure documentate.
- Maggiori prescrizioni per il miglioramento continuativo.
- Maggiore chiarezza sul ruolo dell'alta direzione o dei vertici dell'organizzazione.
- Inserimento di considerazioni sui requisiti legislativi e regolamentari.
- E' richiesta la definizione di obiettivi misurabili per funzione.
- E' previsto il monitoraggio delle informazioni sulla soddisfazione e insoddisfazione del cliente.
- Maggiori indicazioni sulla gestione delle risorse.
- Indicazioni sulla determinazione dell'efficacia dell'addestramento.
- Misurazioni estese al sistema di gestione, ai processi e al prodotto e/o servizio.

I PRINCIPI DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ.

Principi e significato:

Organizzazione orientata al cliente

Le organizzazioni dipendono dai clienti e dovrebbero pertanto capire le loro esigenze presenti e future, rispettare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.

Leadership

I dirigenti e i responsabili primari stabiliscono unità di intenti, indirizzi e l'ambiente interno dell'organizzazione. Essi favoriscono l'ambiente adatto al pieno coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

Coinvolgimento del personale

Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di mettere le loro abilità al servizio dell'organizzazione.

Approccio ai processi

Un risultato desiderato si ottiene con maggior efficienza quando le relative attività e risorse sono gestite come un processo (elementi in entrata -> lavorazioni -> elementi in uscita).



Approccio sistemico della gestione

Identificare, capire e gestire un sistema di processi interconnessi per perseguire determinati obiettivi, contribuisce all'efficacia ed efficienza dell'organizzazione.

Miglioramento continuo

Il miglioramento continuativo è un obiettivo permanente dell'organizzazione.

Approccio su dati reali nel prendere le decisioni

Le decisioni efficaci si basano sull'analisi, logica ed intuitiva, di dati e informazioni reali.

Rapporti di mutuo beneficio con i fornitori

Un rapporto di reciproco beneficio fra l'organizzazione ed i propri fornitori migliora la capacità di entrambi a creare valore.