



**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.