



LE NORME INTERNAZIONALI ISO SERIE 9000

Le norme internazionali ISO serie 9000 prescrivono le modalità di realizzazione di un Sistema Qualità e ne richiedono la verifica nel tempo.

Tutte le aziende dispongono di un sistema consolidato di gestione aziendale, ma probabilmente informale e non documentato.

I sistemi di gestione qualità consistono nel valutare come e perché le cose vengono fatte, come vengono eseguite e nel documentarne i risultati per dimostrare che sono state fatte.

Sono riconosciute ufficialmente e richiamate ad esempio negli appalti pubblici o nei finanziamenti.

La certificazione ISO 9000 viene riconosciuta ed adottata in più di 80 Paesi nel mondo.

Le ISO 9000 sono regole generali, applicabili alla produzione di qualunque prodotto o servizio, che portano a conferire la massima qualità e sicurezza.

Tali regole possono essere meglio specificate, per completezza e praticità, a seconda del settore in cui vengono applicate.

I vantaggi che un'azienda riceve certificandosi non consistono solo nel miglioramento dell'immagine aziendale.

Infatti, le norme Iso 9000 sono norme applicate a livello internazionale e le aziende che operano secondo i modelli da esse definiti sono riconosciute in tutto il mondo.

Un certificato di conformità Iso 9000, rilasciato da un ente terzo accreditato, può rappresentare un passaporto utile per entrare in certi mercati.

La Certificazione non deve tuttavia costituire un traguardo, bensì una tappa per l'azienda che intende operare in condizioni di Qualità, ottenendo riduzione dei costi e sviluppo.

PERCHÈ

Qualità significa capacità di soddisfare esigenze, di tipo morale e materiale, sociale ed economico, tradotte in determinati requisiti.

La Qualità deve rappresentare una scelta ed un impegno consapevole per ogni soggetto, pubblico e privato, persona fisica o persona giuridica, che ha al contempo il dovere di erogare ed il diritto di ricevere Qualità.

La Qualità all'interno di un'azienda è l'insieme dei fattori che permettono al cliente/utente di avere fiducia nell'azienda stessa e di essere certo che otterrà, nei tempi e nei modi stabiliti, il prodotto/servizio che ha richiesto.

Oggi i clienti sono più attenti alla capacità di un'azienda di soddisfare le proprie esigenze, e fanno della Qualità un elemento discriminante nel momento in cui devono scegliere tra una vasta gamma di prodotti molto simili tra loro; ma è anche il mercato stesso in cui le imprese operano che impone comportamenti orientati ad una maggiore tutela del cliente/utente.

L'obiettivo comune a tutte le aziende, è quello di riuscire a fornire prodotti/servizi con un alto rapporto valore/costo, ottimizzando le risorse disponibili e realizzando un prodotto/servizio che contenga tutti i requisiti espliciti ed impliciti richiesti dal cliente/utente.

Le piccole e medie imprese, dotate di un organico più flessibile e nelle quali a volte non è presente una ferrea separazione dei ruoli, possono essere intimorite da questo approccio, che sembra comportare un totale sconvolgimento delle usuali prassi aziendali: in realtà il raggiungimento degli obiettivi esposti si può ottenere semplicemente attraverso la corretta applicazione delle norme ISO 9000.

Gli utilizzatori ed i consumatori stanno imparando a riconoscere, ricercare e richiedere sempre di più prodotti/servizi di Qualità.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Un Sistema di Gestione per la Qualità è formato dagli strumenti e dai procedimenti posti in essere per realizzare ed assicurare la Qualità in tutte le attività proprie di un determinato contesto socio-economico e degli operatori che generano ed utilizzano tali strumenti ed attuano i corrispondenti processi.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001 2015

Assicura la capacità di un Organizzazione di strutturarsi e gestire le proprie risorse ed i propri processi produttivi in modo tale da riconoscere e soddisfare i bisogni dei clienti, nonché l'impegno a migliorare continuamente tale capacità.

Tutti i requisiti della norma sono di carattere generale e predisposti per essere applicabili a tutte le Organizzazioni, indipendentemente dal tipo, dimensione e servizi/prodotti forniti.

VANTAGGI

- Acquisire una maggiore visibilità sul mercato;
- Ottenere una maggiore facilità nell'acquisizione di clienti/utenti grazie all'attrattiva della Qualità;
- Creare e/o rafforzare l'immagine aziendale;
- Valorizzazione del prodotto/servizio attraverso la leva della certificazione;
- Presentarsi al cliente/utente come un'Organizzazione che offre garanzie reali;

- Avere un supporto alla crescita dell'Organizzazione;
- Essere preparati ad affrontare il sopraggiungere di eventuali problemi poiché già ipotizzati e "risolti" prima che succedano;
- Conseguire una razionalizzazione del sistema di gestione con il recupero di efficacia ed efficienza e riduzione dei costi dovuti a errori nel prodotto/servizio fornito;
- Ottenere un miglior funzionamento dell'Organizzazione, cui conseguono maggior soddisfazione del cliente/utente e riduzione di intoppi o imprevisti (con relative perdite di tempo);
- Utilizzare una Norma basata sul controllo dell'efficacia dei processi aziendali e sulla verifica della loro conformità a procedure interne, che sia di stimolo a cogliere opportunità crescenti di competitività di impresa;
- Assicurare la capacità di strutturarsi e gestire le proprie risorse ed i propri processi in modo tale da riconoscere e soddisfare i bisogni dei clienti/utenti, nonché l'impegno a migliorare continuamente tale capacità;
- Conseguire la possibilità di migliorare i risultati economici in termini di riduzione di costi inutili;
- Mantenere solo gli aspetti burocratici strettamente utili;
- Ottenere una maggior motivazione e soddisfazione del personale che si sente coinvolto come parte attiva di un sistema;
- Avere la possibilità di fornire prodotti/servizi a clienti/utenti che richiedono come requisito la certificazione del Sistema Gestione Qualità ai propri fornitori;
- Assicurarsi un'indiretta protezione giuridica.

In caso di incidenti e relative cause, solitamente il Tribunale tiene conto della certificazione: è un attestato del fatto che l'errore, se c'è stato, è stato incidentale, ma che il responsabile ha fatto tutto il possibile per prevenirlo.

Con la UNI EN ISO 9001:2015 la società dovrà preoccuparsi di tutte le **parti coinvolte**: clienti, fornitori, concorrenti, associazioni, dipendenti, proprietari dell'Organizzazione, sistema bancario, collaboratori, sindacati, enti istituzionali, gruppi di interesse.

Altro aspetto fondamentale della UNI EN ISO 9001:2015 è l'**Analisi dei Rischi** (*risk management*): si dovrà analizzare il **contesto** dell'Organizzazione (sia interno che esterno), le aspettative delle parti interessate, gli aspetti cogenti legati ai prodotti/servizi offerti, l'ottemperanza ai requisiti di legge (sia delle legge imposte dallo Stato, Regioni, Comuni, Enti, sia quelle imposte dai clienti/utenti), il clima aziendale, i vari scenari dove opera l'Organizzazione, i prodotti/servizi offerti, eventuale probabilità di cambiamento generazionale.

L'approccio basato sui rischi è uno strumento di prevenzione delle attività che possono influenzare gli obiettivi dell'Organizzazione; se non ho raggiunto un obiettivo quali sono state le cause che non mi hanno consentito di raggiungerlo e quando penso di raggiungerlo

alla luce di queste cause.

Inoltre, si dovrà approfondire la **Business Continuity**: per gestione della continuità operativa o continuità aziendale si intende la capacità dell'azienda di continuare ad esercitare il proprio *business* a fronte di eventi avversi che possono colpirla, viene comunemente considerata come un processo che identifica i pericoli potenziali che minacciano l'Organizzazione, e fornisce una struttura che consente di aumentare la resistenza e la capacità di risposta in maniera da salvaguardare gli interessi degli **stakeholders**, le attività produttive, l'immagine, riducendo i rischi e le conseguenze sul piano gestionale, amministrativo, legale.

PROCESSO

L'Organizzazione per funzionare efficacemente deve individuare e gestire numerose attività collegate tra di loro.

Un' attività che trasforma elementi in ingresso in elementi in uscita, può essere considerata un processo.

Spesso l'elemento in uscita da un processo costituisce direttamente l'elemento in ingresso per un processo successivo.

PLAN DO CHECK ACT

La prima cosa da fare è stabilire gli obiettivi ed i processi necessari per fornire risultati in accordo con i requisiti del cliente e con le politiche dell'Organizzazione.

Dare attuazione ai processi.

Monitorare e misurare i processi ed i prodotti a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi ai prodotti e riportarne i risultati.

Adattare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi.

DOCUMENTAZIONE

La documentazione di un Sistema di Gestione per la Qualità deve includere:

- Politica della Qualità;
- Manuale della Qualità;
- Procedure;
- Registrazioni.