

SISTEMI QUALITA' UNI EN ISO 9000

La famiglia di norme ISO 9000 è stata elaborata per aiutare le organizzazioni, di qualunque tipo e dimensione, ad attuare ed applicare sistemi di gestione per la qualità efficaci che facilitano una comprensione reciproca nel commercio nazionale ed internazionale.

Per guidare e far funzionare con successo un'organizzazione è necessario dirigerla e tenerla sotto controllo in maniera sistematica e trasparente. Il successo può derivare dall'attuazione e dall'aggiornamento di un sistema di gestione progettato per migliorare con continuità le prestazioni tenendo conto delle esigenze di tutte le parti interessate.

La gestione di un'organizzazione comprende – tra le altre discipline di gestione – la gestione per la qualità.

Sono stati identificati otto principi di gestione per la qualità che possono essere utilizzati dalla direzione per guidare l'organizzazione verso il miglioramento delle prestazioni.

a) **Orientamento al cliente**

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

b) **Leadership**

I capi stabiliscono unità di intenti e di indirizzo dell'organizzazione. Essi dovrebbero creare e mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente il personale nel perseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

c) **Coinvolgimento del personale**

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

d) **Approccio per processi**

Un risultato desiderato si ottiene con maggiore efficienza quando le relative attività e risorse sono gestite come un processo.

e) **Approccio sistemico alla gestione**

Identificare, capire e gestire (come fossero un sistema) processi tra loro correlati contribuisce all'efficacia e all'efficienza dell'organizzazione nel conseguire i propri obiettivi.

f) **Miglioramento continuo**

Il miglioramento continuo delle prestazioni complessive dovrebbe essere un obiettivo permanente dell'organizzazione.

g) **Decisioni basate su dati di fatto**

Le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e di informazioni.

h) **Rapporti 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.

L'approccio per sviluppare ed attuare un sistema di gestione per la qualità implica diverse fasi, che includono le seguenti:

- Determinare le esigenze e le aspettative dei clienti e delle altre parti interessate;
- Stabilire la politica e gli obiettivi per la qualità dell'organizzazione;
- Determinare i processi e le responsabilità necessari per conseguire gli obiettivi per la qualità;
- Determinare e fornire le risorse necessarie per conseguire gli obiettivi per la qualità;
- Stabilire metodi per misurare l'efficacia e l'efficienza di ciascun processo;
- Mettere in atto queste misure per determinare l'efficacia e l'efficienza di ciascun processo;
- Determinare i mezzi per prevenire le non conformità ed eliminarne le cause;
- Stabilire ed applicare un processo per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

Un tale approccio è applicabile anche per aggiornare e migliorare un sistema di gestione per la qualità esistente. Un'organizzazione che adotta l'approccio sopra descritto acquista fiducia nella capacità dei propri processi e nella qualità dei propri prodotti, e si dota di una base per il miglioramento continuo.

Ciò può contribuire ad aumentare la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate ed al successo dell'organizzazione.