

MARIA GISELLA CONCA

GESTIONE DELLA QUALITÀ

***“La normativa UNI EN ISO serie 9000.
Introduzione alla Vision 2000”
Lezione 6 marzo 2001***

LIUC - Castellanza

febbraio - maggio 2001

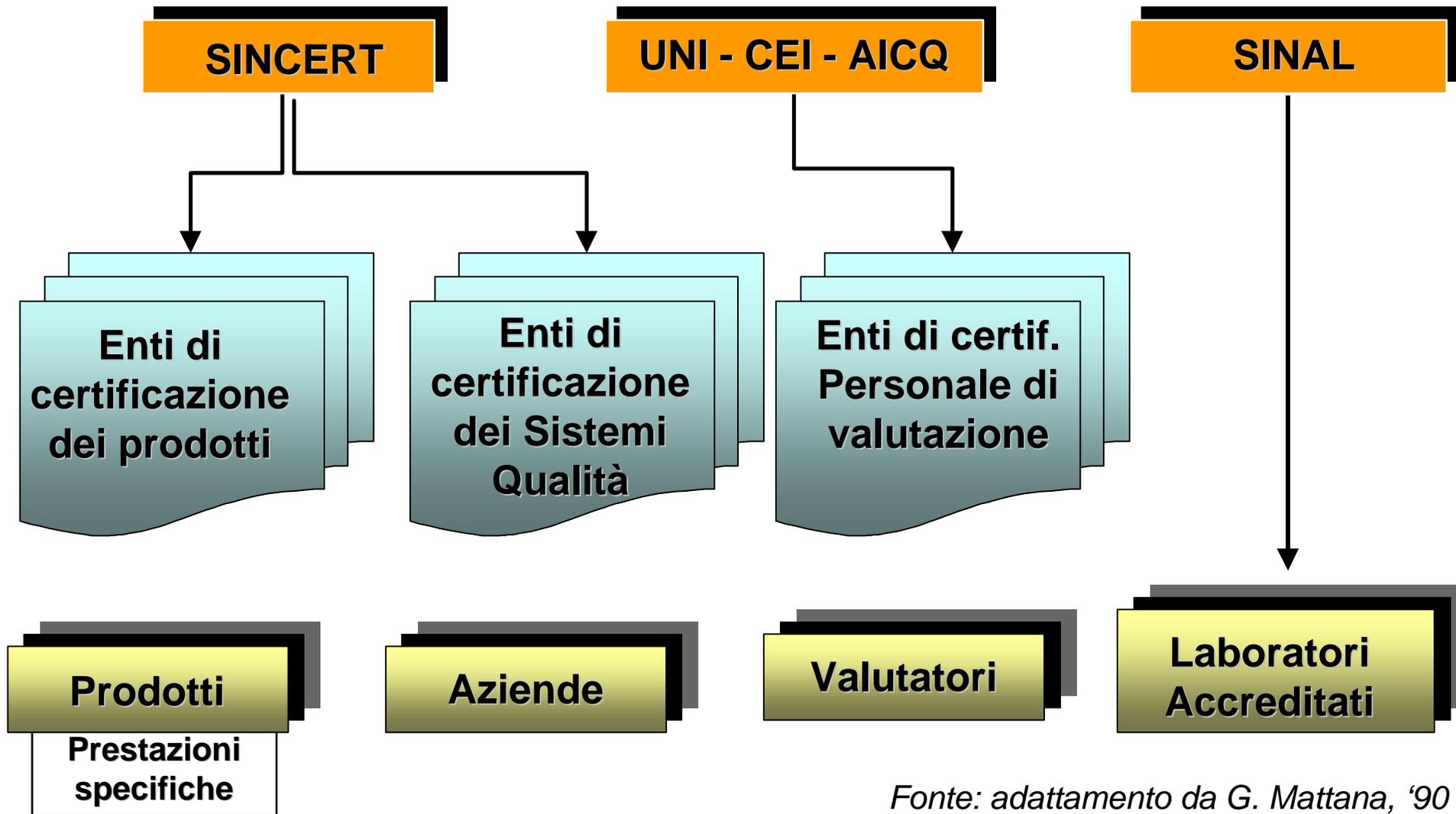
CERTIFICAZIONE: MOTIVAZIONI, NORMATIVA E INTRODUZIONE ALLA VISION 2000

INDICE

- **EVOLUZIONE STORICA E SIGNIFICATO AZIENDALE DEL CONCETTO DI QUALITÀ**
- **I PRINCIPI DELLA QUALITÀ NELLE PMI: LA PREVENZIONE, IL CLIENTE, I PROCESSI, LE RISORSE**
- **LA DIFFUSIONE DELLA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ: DATI DI SCENARIO**
- **MOTIVAZIONI ALLA CERTIFICAZIONE**
- **LA NORMATIVA ISO EN UNI PER LA GESTIONE E LA GARANZIA DELLA QUALITÀ (Quality Management e Quality Assurance)**
- **INTRODUZIONE ALLA VISION 2000**

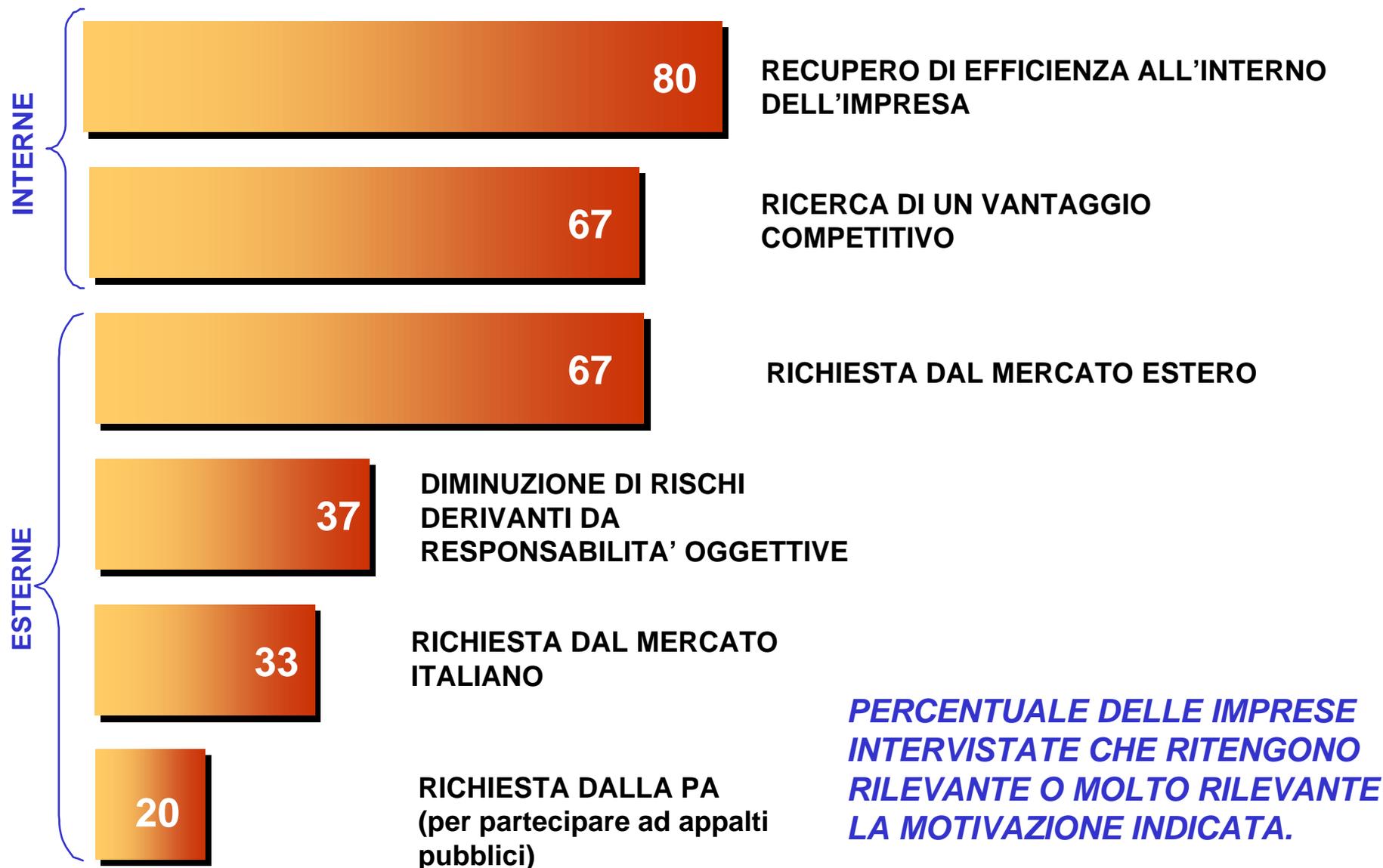
GLI ATTORI ISTITUZIONALI NELLA CERTIFICAZIONE

Ambiti della certificazione di conformità articolati su tre livelli



Fonte: adattamento da G. Mattana, '90

LE MOTIVAZIONI ALLA CERTIFICAZIONE



Fonte: Ricerca SDA Bocconi per Assolombarda "La Qualità per lo Sviluppo della Piccola Impresa", Ottobre '96.

LA MATRICE DI VALUTAZIONE STRATEGICA DELLA CERTIFICAZIONE

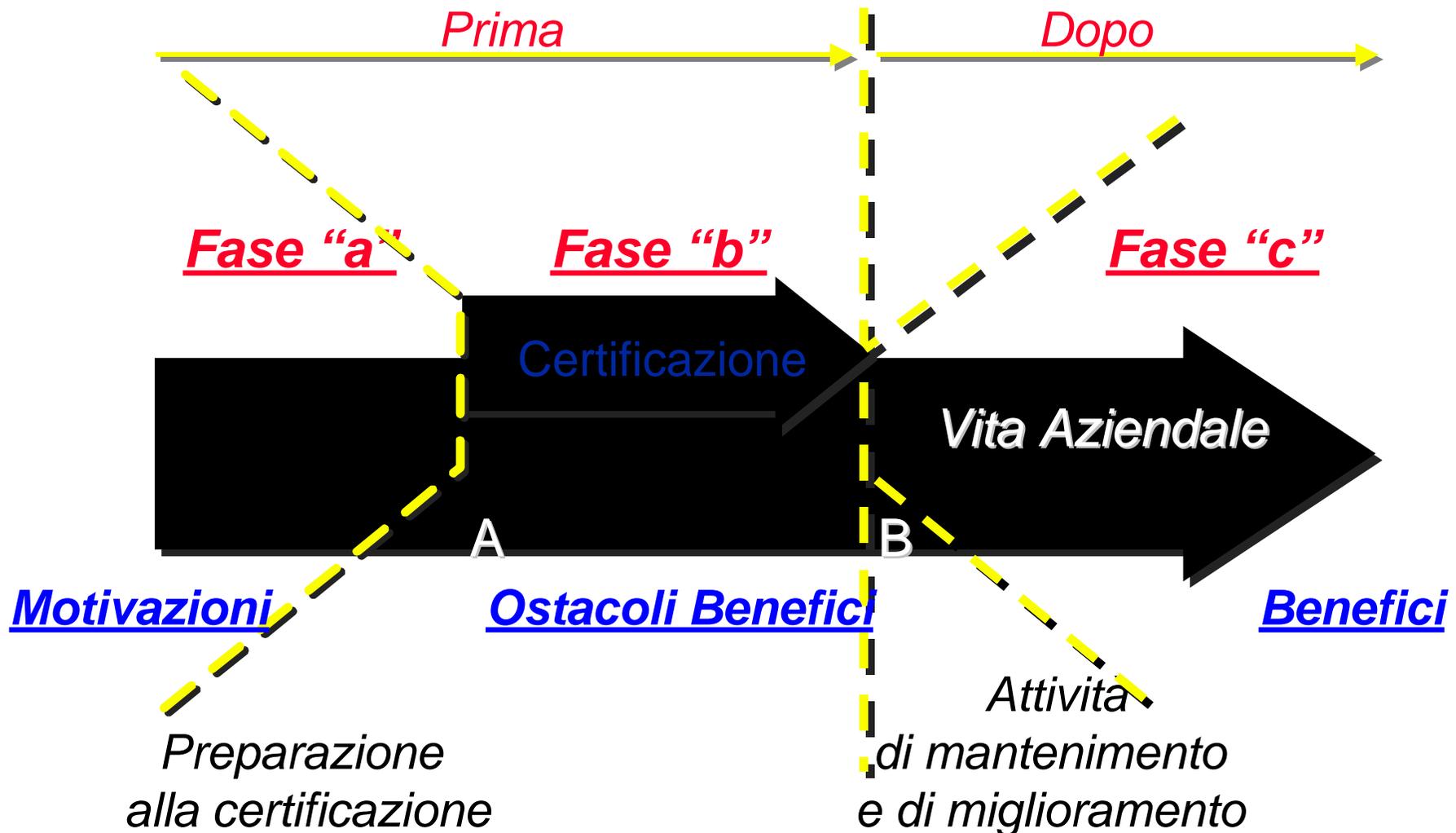
Motivazioni che spingono alla certificazione

Orientamento strategico di fondo dell'imprenditore

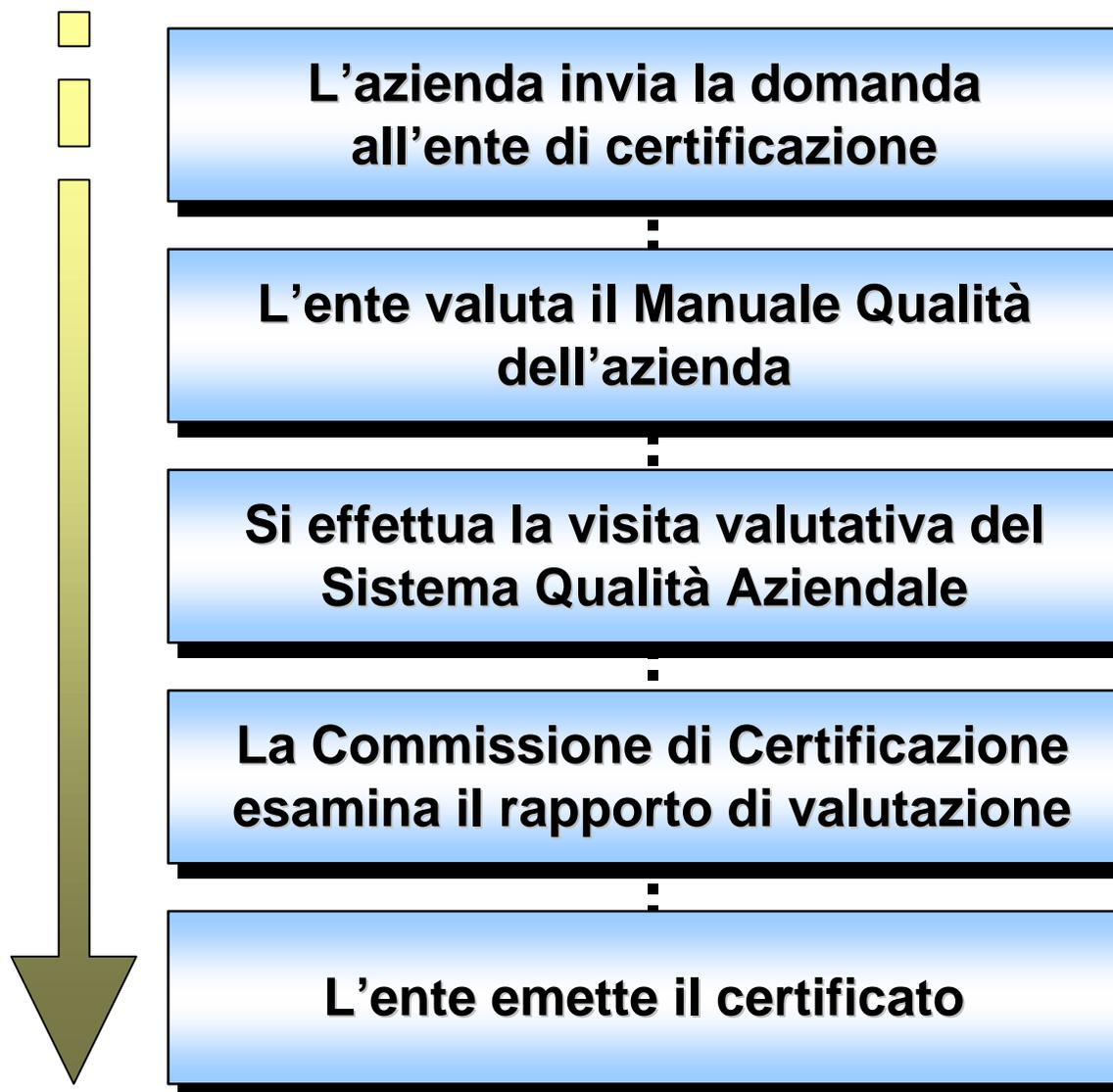
	Miope	Lungimirante
Esterne (vincoli)	<p>1</p> <p>20%</p> <p>Appesantimento operativo</p>	<p>2</p> <p>40%</p> <p>Opportunità per avviare una gestione strategica della qualità</p>
Interne (opportunità)	<p>4</p> <p>7%</p> <p>Mancato obiettivo strategico</p>	<p>3</p> <p>33%</p> <p>Autonomo avvio di una gestione strategica della qualità</p>

IL PROCESSO DELLA CERTIFICAZIONE

LE FASI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE



L'ITER DI CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITA' AZIENDALE



CORRISPONDENZA TRA I PUNTI DELLE NORME ISO

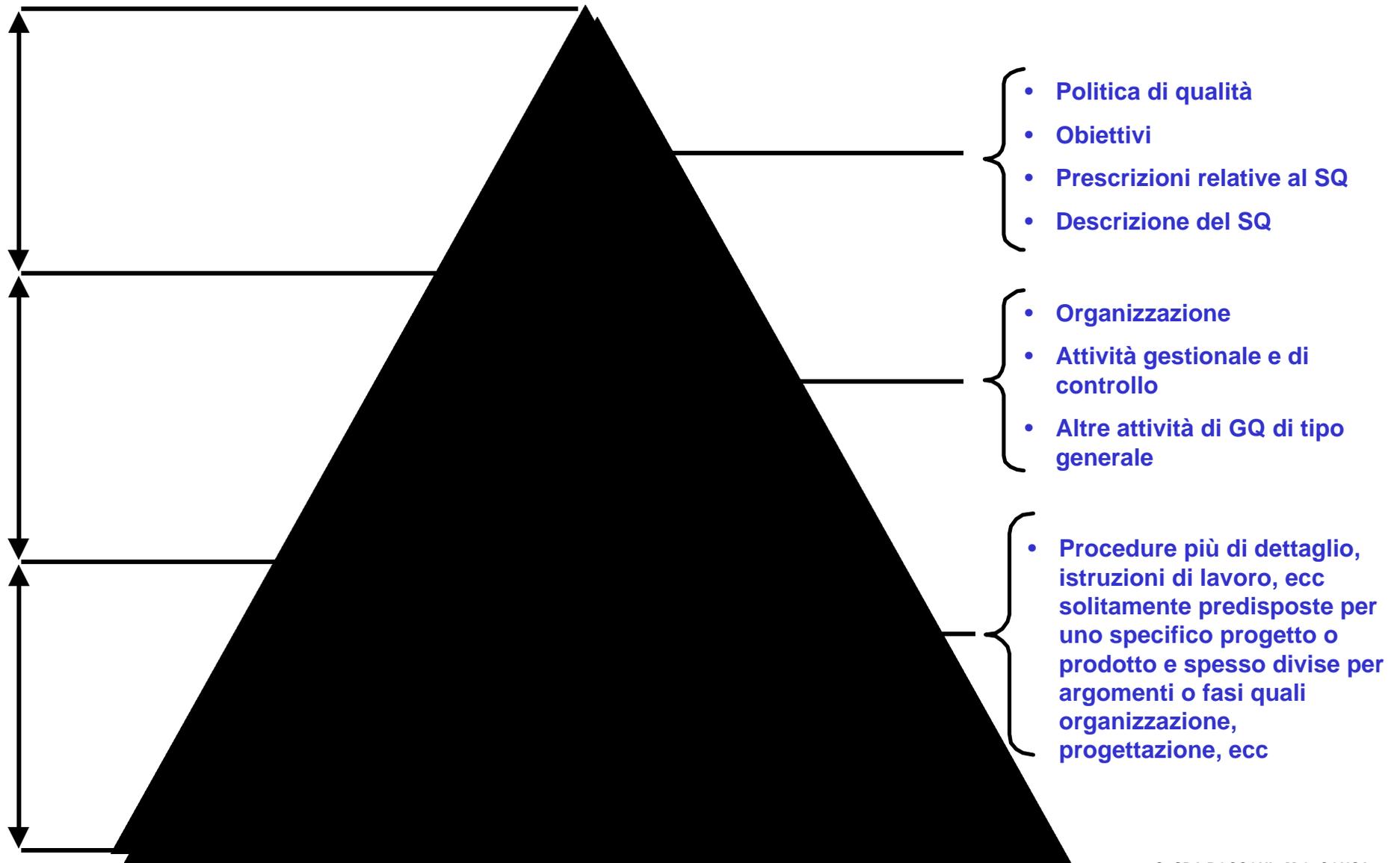
PUNTI DELLA NORMA ISO	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
RIESAME DELLA DIREZIONE	4.1 *	*	O
SISTEMA QUALITA'	4.2 *	*	O
RIESAME DEL CONTRATTO	4.3 *	*	*
CONTROLLO DELLA PROGETTAZIONE	4.4 *	X	X
CONTROLLO DEI DOCUMENTI E DEI DATI	4.5 *	*	*
APPROVVIGIONAMENTO	4.6*	*	X
CONTROLLO DEL PRODOTTO FORNITO DAL CLIENTE	4.7 *	*	*
IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA' DEL PRODOTTO	4.8 *	*	O
CONTROLLO DEL PROCESSO	4.9 *	*	X
PROVE, CONTROLLI E COLLAUDI	4.10 *	*	O
CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE PER PROVA, MISURAZIONE E COLLAUDO	4.11 *	*	*
STATO DELLE PROVE CONTROLLI E COLLAUDI	4.12 *	*	*
CONTROLLO DEL PRODOTTO NON CONFORME	4.13 *	*	O
AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	4.14 *	*	O
MOVIMENTAZIONE, IMMAGAZZINAMENTO, IMBALLAGGIO, CONSERVAZIONE E CONSEGNA	4.15 *	*	*
CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI DELLA QUALITA'	4.16 *	*	O
VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE DELLA QUALITA'	4.17 *	*	O
ADDESTRAMENTO	4.18 *	*	O
ASSISTENZA	4.19 *	*	X
TECNICHE STATISTICHE	4.20 *	*	O

*= Requisito Completo

O= Requisito meno severo rispetto a ISO 9001 e 9002

X= Requisito assente

LA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'



LA CERTIFICAZIONE COME OPPORTUNITA'



Manuale della Qualità 3.12

Documento che enuncia la politica per la qualità e descrive il sistema qualità di un'organizzazione.

Nota (1): il manuale della qualità può considerare tutte le attività di un'organizzazione o solo parte di esse. Il titolo e lo scopo del manuale definiscono il relativo campo di applicazione;



il manuale della qualità richiama come minimo autorità e rapporti reciproci per le persone che dirigono influenzano la qualità; procedure ed istruzioni del tenere sotto controllo il manuale;

ed impostazione, in relazione alle esigenze documento. A seconda della funzione del manuale può essere “manuale di assicurazione della qualità” o “ manuale di

MQ - INDICE GENERALE

0. Introduzione
1. Responsabilità della Direzione
2. Sistema Qualità
3. Riesame del Contratto
4. Controllo della Progettazione
5. Controllo dei Documenti e dei Dati
6. Approvvigionamento
7. Controllo del Prodotto Fornito dal Cliente
8. Identificazione e Rintracciabilità del Prodotto
9. Controllo del Processo
10. Prove, Controlli e Collaudi
11. Controllo delle Apparecchiature per Prova , Misurazioni e Collaudo
12. Stato delle Prove, Controlli e Collaudi
13. Controllo del prodotto non Conforme
14. Azioni Correttive e Preventive
15. Movimentazione, Immagazzinamento, Imballaggio, Conservazione e Consegna
16. Controllo delle RegISTRAZIONI della Qualità
17. Verifiche Ispettive Interne della Qualità
18. Addestramento
19. Assistenza
20. Tecniche Statistiche
21. Sistemazione Logistica e Assistenza del Cliente
22. Gestione Qualità Totale

POLITICA PER LA QUALITA' 3.1

**Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione
direzione.**

della politica aziendale e va stabilita dall'alta direzione

PIANO DELLA QUALITA' 3.13

Documento che precisa le particolari modalità operative, le risorse e le frequenze delle attività relative alla qualità di un determinato prodotto, progetto e contratto.

Nota (1): un piano della qualità di regola fa riferimento alle parti del manuale della qualità applicabili al caso specifico;

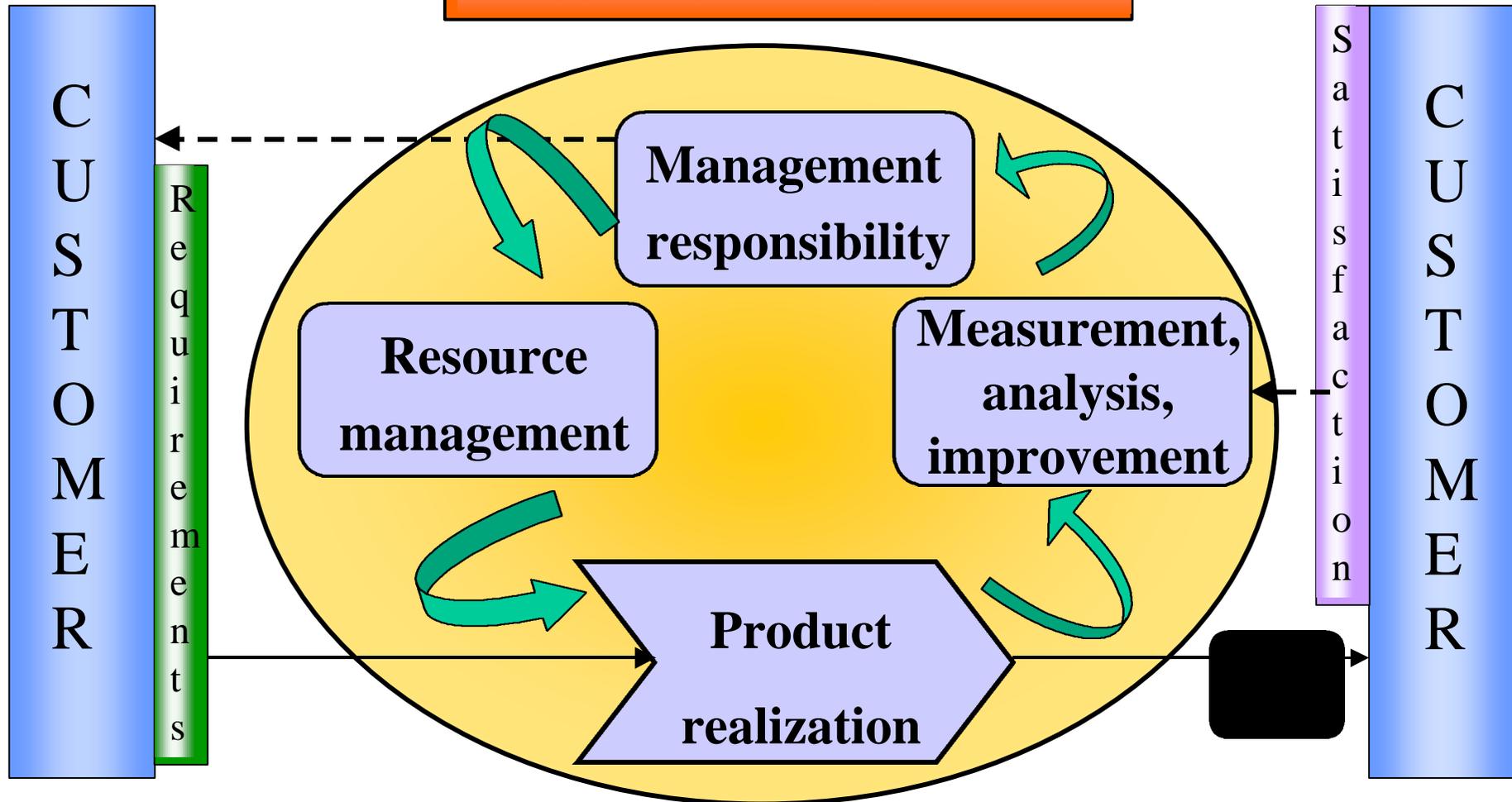
Nota (2): a seconda della funzione può essere aggiunto un termine qualificativo: piano di assicurazione della qualità o piano di gestione per la qualità.

IL DOCUMENTO ISO 9001: 2000
pubblicato il 15 dicembre 2000

- **ENUNCIA I REQUISITI DI QUALITY MANAGEMENT SYSTEM “SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ” E NON PIÙ DEL SISTEMA QUALITÀ**
- **INCORAGGIA ESPLICITAMENTE L’ADOZIONE DELL’APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI**
- **È COMPATIBILE CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE, AD ESEMPIO CON IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE ISO 14001**

QUALITY MANAGEMENT PROCESS MODEL

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CONTINUAL IMPROVEMENT



L'OGGETTO DELLA NORMA È VARIATO NEL TEMPO

- **NELL'87 L'ATTENZIONE ERA RIVOLTA ALLA PREVENZIONE DELLE NON CONFORMITÀ**
- **NEL '94 IL RIFERIMENTO ERANO I CLIENTI MA NON L'EFFICACIA NÉ IL MIGLIORAMENTO CONTINUO**
- **NEL 2000 L'OGGETTO DELLA NORMA È IL SISTEMA DI MANAGEMENT DELL'AZIENDA**

ALCUNE DELLE MOTIVAZIONI PER LA REVISIONE DELLE NORME

- **REVISIONE PREVISTA OGNI 5 ANNI**
- **DIFFICOLTÀ CONNESSE ALLA STRUTTURA DI 20 ELEMENTI, REQUISITI**
- **DIFFICOLTÀ DI APPLICAZIONE ALLE PICCOLE AZIENDE**
- **ECCESSIVO ORIENTAMENTO ALLA PRODUZIONE**
- **PROLIFERAZIONE DI DOCUMENTI DELLA FAMIGLIA ISO 900**
- **ESIGENZA DI ANDARE OLTRE LA CERTIFICAZIONE, VERSO IL MIGLIORAMENTO CONTINUO**