

Controllo e Gestione della Qualità

Università di Pavia aa 2007-08

Dr.ssa Eletta Cavedoni

Cosmolab srl Tortona

LE BASI TEORICHE DELLA QUALITA'

Qualità

Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti (UNI EN ISO 9000/00)

Requisito

Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente (UNI EN ISO 9000/00)

Il *soddisfacimento dei requisiti attesi* nella fornitura al cliente di un prodotto/servizio è il principio base della qualità.

L'origine dei Sistemi Qualità va ricercata nella esigenza, avvertita negli anni del secondo conflitto mondiale dalle industrie belliche USA integrate in una rete che prevedeva un sistema di appalti a cascata, di fornire prodotti tra loro assolutamente compatibili.

Nascono i primi modelli organizzativo gestionali che permettono di tenere sotto controllo i processi produttivi con l'intento di fornire prodotti compatibili con le specifiche richieste

Dal settore militare questo tipo di approccio si diffonde ad altri settori industriali (es. aeronautico, nucleare) dove sono sentite come primarie le esigenze di affidabilità e sicurezza

L'esigenza di una standardizzazione a livello internazionale ha stimolato l'emissione di una serie di norme che nel tempo hanno subito una logica evoluzione

L'evoluzione della disciplina ha comportato inoltre

- ✚ un allargamento del concetto di qualità (da qualità del prodotto a qualità delle organizzazioni)**
- ✚ l'estensione al settore dei servizi (es. Pubblica Istruzione)**

NORMATIVA VIGENTE

CERTIFICAZIONE

è il riconoscimento da parte di un ente terzo indipendente che attesta la conformità del sistema di gestione per la qualità alla norma di riferimento

UNI EN ISO 9001/00 - Sistemi di Gestione per la Qualità

**specifica i requisiti di un sistema di gestione
per la qualità quando un'organizzazione:**

 ha l'esigenza di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità prodotti che ottemperino ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili

 desidera accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del sistema, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili

UNI EN ISO 14001 - Sistemi di Gestione Ambientale

E' applicabile ad ogni organizzazione che desideri:

- + stabilire, attuare, mantenere attivo e migliorare un sistema di gestione ambientale**
- + assicurarsi di essere conforme alla propria politica ambientale stabilita**
- + dimostrare la conformità alla norma**

ACCREDITAMENTO

è il riconoscimento da parte di un ente terzo indipendente e riconosciuto della competenza di un laboratorio ad eseguire specifiche prove/tarature

Gli organismi di accreditamento possono utilizzare la norma *UNI EN ISO 17025* per riconoscere o confermare tale competenza

Se il laboratorio di prova è conforme alla ISO 17025 opera secondo un Sistema Qualità (relativamente alle attività di prova e taratura accreditate) che soddisferà anche i requisiti della ISO 9001

La certificazione prende in considerazione la capacità organizzativa e funzionale della struttura nel suo complesso

L'accreditamento prende in considerazione la competenza tecnica del laboratorio di prova

LA POLITICA PER LA QUALITA'

Cosa è

Insieme organico e coerente di indirizzi scelti dalla direzione

Da tali indirizzi discendono una serie di obiettivi strategici che l'organizzazione si prefigge di raggiungere

La politica per la qualità può essere compresa nella politica aziendale

Definita una politica per la qualità e i relativi obiettivi, occorre progettare un opportuno sistema di gestione per la qualità inteso come strumento atto a garantire la qualità e guidare l'organizzazione verso il miglioramento delle prestazioni

Come si articola

La politica per la qualità consiste in una serie di indirizzi generali (definizione dei campi di azione prioritari) che l'organizzazione si dà per raggiungere gli obiettivi prefissati (ad es. livelli quantitativi e qualitativi dei prodotti/servizi da fornire ai clienti)

Come si esplica

La direzione deve esplicitare ad ogni livello dell'organizzazione i relativi obiettivi per la qualità articolati nel tempo, nonché la gestione delle risorse necessarie per il conseguimento dei risultati

Poiché la politica per la qualità deve essere oggetto di riesame periodico è fondamentale che non si limiti ad una semplice enunciazione di linee programmatiche e di obiettivi generici, ma che venga articolata in modo tale da renderne quantificabile l'effettiva attuazione pratica

vengono stabiliti due tipi di obiettivi

✚ obiettivi generali (a lungo termine)

✚ obiettivi a breve termine

obiettivi generali

sono compresi nel documento formale che fissa la politica per la qualità dell'organizzazione, la cui enunciazione, insieme alle linee guida, si trova nel manuale della qualità

Manuale della qualità

Documento che enuncia la politica della qualità e descrive il sistema di gestione per la qualità di una organizzazione

E' un documento guida del sistema di gestione per la qualità e rappresenta un costante riferimento per la sua applicazione ed aggiornamento

Obiettivi a breve termine (tipicamente annuale)

formano il cosiddetto “programma qualità” che è essenzialmente uno strumento operativo attraverso il quale si stabiliscono le modalità con le quali, in accordo con gli obiettivi generali e le linee guida (politica per la qualità) si intende procedere nel concreto nel breve termine

Esempio di politica: Laboratorio AlfaBeta

il CdA del Laboratorio AlfaBeta, nella sua seduta del..., ha deliberato i seguenti obiettivi strategici:

- ✚ incrementare il numero dei clienti attraverso la qualità di risultati e il miglioramento del servizio offerto
- ✚ migliorare la gestione interna e, tramite essa, l'efficienza e l'efficacia dell'organizzazione nel rispetto della normativa di riferimento e di tutte le prescrizioni cogenti
- ✚ aumentare il coinvolgimento del personale tramite la motivazione

Per raggiungere tali obiettivi ha delegato:

- ✚ al responsabile del laboratorio l'autorità per attivare quanto necessario per raggiungere gli obiettivi imposti, con particolare riferimento agli aspetti tecnici e di coinvolgimento del personale**
- ✚ al responsabile della qualità l'autorità per verificare che il sistema procedurale sia adeguato alla normativa di riferimento e correttamente applicato, nonché di riferire in merito al responsabile del laboratorio**

ENTI DI NORMAZIONE

Livello mondiale



**ISO - International Organization for
standardization**

Ginevra - SVIZZERA



**IEC - International Electrotechnical
Commission**

Ginevra - SVIZZERA

Livello europeo



**CEN - European Committee for
Standardization
Bruxelles – BELGIO**



**CENELEC - Comité Européen de Normalisation
Electrotechnique
Bruxelles - BELGIO**

Livello nazionale (Italia)



UNI - Ente Nazionale di Unificazione (Italia)
Milano – ITALIA



CEI - Comitato Elettrotecnico Italiano (Italia)
Milano

Altri Paesi

Germania



DIN - Deutsches Institut für Normung

Francia



**AFNOR - Association Française de
Normalisation**

Gran Bretagna



BSI - British Standards Institution

Stati Uniti d'America



ASTM – American Society for Testing and Materials

Enti di certificazione accreditati SINCERT Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione



Qualità: costo o valore aggiunto?



COSTO

 in termini di denaro

 in termini di tempo

 in termini di risorse umane e materiali
impiegate

VALORE AGGIUNTO

-  **Rispetto dei requisiti**
-  **Soddisfazione del cliente**
-  **Strumento flessibile di gestione**