

# Sistema Qualità



*Il Sistema Qualità comprende la struttura organizzativa, le attività, i programmi e le azioni tendenti ad assicurare che un prodotto, un processo o un servizio sia conforme agli obiettivi prefissati e agli scopi per cui deve essere impiegato .*

*Se consideriamo il termine Qualità nel suo significato più vasto, intendendo con esso economia, sicurezza, disponibilità, affidabilità, ne consegue che il Sistema Qualità ha la finalità di assicurare la soddisfazione del cliente (Assicurazione della qualità o garanzia della qualità ) coinvolgendo l'attività sistematica e coordinata di tutti gli enti e le funzioni dell'organizzazione aziendale.*





*per qualità in azienda si intende:*

- ✓ **attenzione al cliente**
- ✓ **pianificazione delle azioni e dei procedimenti**
- ✓ **miglioramento continuo**
- ✓ **partecipazione e coinvolgimento a tutti i livelli aziendali**
- ✓ **formazione**



# *Qualità* ( cosa non è )

- ✓ **Non è la ricerca della perfezione**
- ✓ **Non è da intendersi come costo, ma investimento**
- ✓ **Non è forma/estetica per accontentare il cliente**



# *Qualità* ( cosa è )

- ✓ **Rispondenza alle attese del Cliente/Utente, raggiungendo la qualità prefissata al minor costo**
- ✓ **Rispondenza alle specifiche del Committente**



## *I clienti privilegiano fornitori che:*

- ✓ danno Qualità
- ✓ rispettano le consegne
- ✓ sono competitivi nei prezzi, con un ottimo servizio



## *Gestire la Qualità*

**Sviluppare, progettare, produrre e fornire il servizio perseguendo la soddisfazione del cliente sia interno che esterno con il vincolo dell'efficienza.**



## *Caratteristiche dei Servizi*

1. I requisiti di un servizio devono essere chiaramente definiti in termini di caratteristiche, che possono essere osservate e soggette a valutazione da parte del cliente;
2. I processi utilizzati per fornire il servizio devono essere definiti in termini di caratteristiche, che talvolta possono essere non osservabili dal cliente, ma che influenzano direttamente le prestazioni del servizi.





## ***Controllo delle caratteristiche***

**In molti casi il controllo delle caratteristiche del servizio e della sua fornitura può essere effettuata solo tramite il controllo del processo di fornitura del servizio.**

**Pertanto, la misurazione e il controllo delle prestazione del processo sono essenziali per ottenere e mantenere i requisiti di qualità del servizio.**

## *Politica per la Qualità*

La Direzione deve sviluppare e documentare una politica per la Qualità relativa a:

- livello di servizio da fornire;
- immagine dell'organizzazione e della sua reputazione per quanto concerne la Qualità;
- obiettivi per quanto concerne la Qualità del servizio;
- approccio da adottare nel perseguire gli obiettivi della Qualità;
- ruolo del personale responsabile dell'attuazione della Politica della Qualità.



## *Obiettivi per la Qualità*

- ✓ **Il soddisfacimento del cliente in conformità agli standards e all'etica professionali;**
- ✓ **il miglioramento continuo del servizio;**
- ✓ **l'attenzione ai requisiti sociali ed all'ambiente;**
- ✓ **l'efficienza durante la prestazione del servizio;**
- ✓ **la chiara definizione delle esigenze del cliente con appropriate misure di Qualità;**
- ✓ **le azioni preventive e di controllo per evitare insoddisfazioni del cliente;**
- ✓ **l'ottimizzazione di costi connessi con la Qualità per le prestazioni ed il livello di servizi richiesti;**
- ✓ **l'impegno collettivo interno per la Qualità;**
- ✓ **il continuo riesame dei requisiti e dei risultati per individuare opportunità di miglioramento;**
- ✓ **la prevenzione degli effetti negativi indotti sulla società e sull'ambiente;**

## *Comunicazione col cliente*

- **comunicare efficacemente con i clienti significa ascoltarli e informarli;**
- **chiarire con il cliente le caratteristiche del prodotto/servizio offerto (costi, modalità, tipo di servizio, ecc.) e gli eventuali scostamenti rispetto alle sue esigenze;**
- **prestare sollecita attenzione alle difficoltà di comunicazione o di interazione con i clienti, inclusi quelli interni;**



## *Processo di fornitura del servizio*

- a) qualifica fornitori;**
- b) controllo Qualità;**
- c) gestione del Sistema di Misura;**
- d) gestione delle Non Conformità;**
- e) azioni correttive e/o preventive**



## **Controllo Qualità**

**È il processo attraverso il quale misuriamo la vera prestazione di qualità, la confrontiamo con l'obiettivo e agiamo sulla differenza; può essere suddiviso nei seguenti passi fondamentali:**

- 1) stabilire i metodi per il loro perseguimento;**
- 2) standardizzare le modalità organizzative e realizzative finalizzate al conseguimento del risultato (es. modalità per la pianificazione e programmazione della commessa);**
- 3) addestrare opportunamente tutto il personale coinvolto;**
- 4) eseguire le lavorazioni stabilite (attuare quanto prestabilito nel piano, nel programma secondo le modalità definite dalla documentazione di riferimento);**
- 5) verificarne gli effetti definendo opportuni punti di controllo - verifica dei processi attraverso il controllo delle cause che lo determinano o nella verifica dell'effetto (risultato);**
- 6) intraprendere le appropriate azioni per lavorare sulle cause per assicurare la rispondenza del processo e del prodotto a quanto stabilito.**



*Sistema di misura*

**Obiettiva**

**e**

**Ripetibile**



## ***Non Conformità***

**Non soddisfacimento dei requisiti specificati (sia di servizio che di sistema). La differenza tra non conformità e difetto è che i requisiti specificati possono differire da quelli necessari all'impiego previsto.**





## ***Gestione delle Non Conformità***

**L'aspetto fondamentale del controllo è la prevenzione delle non conformità ricorrenti, intendendo qualsiasi problema associato al prodotto/servizio o al processo, che in qualche misura provoca uno scostamento rispetto a quanto stabilito.**

## *Gestione delle Non Conformità*

Le misure per prevenire la ricorrenza dei difetti possono essere riassunte in:  
*rimozione dei sintomi*: significa intervenire immediatamente per la risoluzione dello specifico problema che è sorto al fine di ripristinarne la rispondenza a quanto predisposto (es. si scopre che la causa della falla è una cattiva saldatura e pertanto si risolve il problema perfezionando la specifica saldatura);

*rimozione di una causa*: significa iniziare ad attuare una misura, anche se parziale, per prevenire la ricorrenza e quindi il ripetersi della non conformità - azione correttiva (es. la cattiva saldatura dipende da un mancato controllo visivo dello stato della saldatura a fine processo e pertanto si definisce un metodo di controllo più accurato effettuato da personale qualificato);

*rimozione della causa fondamentale*: significa evitare definitivamente il ripetersi della ricorrenza e quindi della non conformità - azione preventiva (es. assegnare per il processo risorse umane preparate per l'esecuzione di processi critici).

## *Valutazione Fornitori*

**Un sistema di valutazione fornitori evita:**

- **duplicazione dei costi di ispezione;**
- **minimizzazione dei costi di acquisto e non dei costi di utilizzazione;**
- **mancata fruizione dei vantaggi collegati ad una migliore qualità delle forniture.**





**Il Sistema Qualità deve essere progettato dopo  
le opportune  
analisi e valutazioni.**

**Il tutto verrà formalizzato con il “Manuale  
della Qualità”**



## Origine delle UNI EN ISO 9000

**Attualmente la struttura normativa opera su tre livelli:  
internazionale:**

- ✓ **ISO (International Standard Organization) fondata nel 1906;**
- ✓ **europeo: CEN (comitato europeo di normazione) fondato nel 1961**
- ✓ **nazionale: UNI per l'Italia, fondato nel 1921.**

# Origine delle UNI EN ISO 9000



**La definizione di norma data dall'UNI (Ente nazionale Italiano di Unificazione) è la seguente:**

*“ La norma è un documento prodotto mediante consenso di tutte le parti interessate e approvato da un organismo riconosciuto, che fornisce, per usi comuni e ripetuti, regole, linee guida o caratteristiche relative a determinate attività o ai loro risultati, al fine di ottenere il miglior ordine in un determinato contesto ”.*



# Origine delle UNI EN ISO 9000

**Gli obiettivi fondamentali della normazione sono i seguenti:**

- realizzazione di un mezzo chiaro e univoco di espressione di comunicazione fra tutte le parti interessate;*
- miglioramento dell'economia generale, razionalizzando la produzione dei materiali grezzi, semilavorati e finiti;*
- salvaguardia della salute e della sicurezza degli individui e protezione dell'ambiente;*
- protezione del consumatore mediante un livello di Qualità, debitamente controllato, dei prodotti e dei servizi, adeguato alle sue necessità.*