

3. MODULO DI PROGETTAZIONE

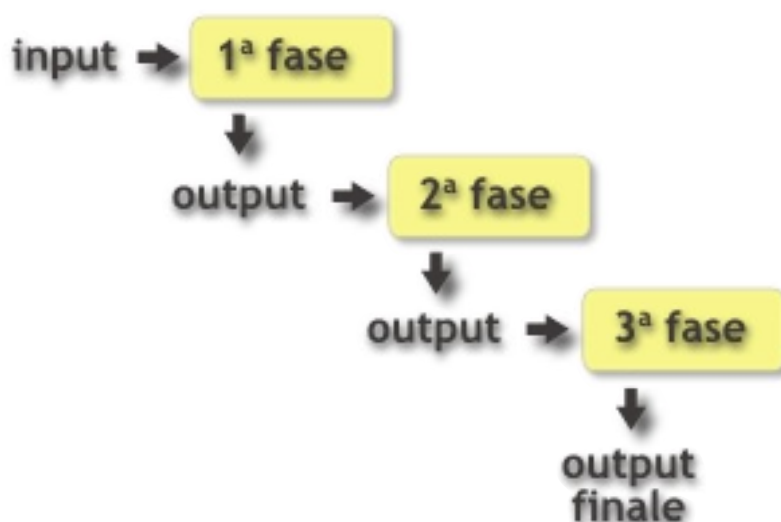
3.3 Sistema di Gestione per la Qualità: certificazione

La norma UNI EN ISO 9001 definisce gli standard organizzativi per ogni azienda che voglia lavorare in regime di Qualità certificata. La norma si riferisce a qualsiasi sistema produttivo, ed ha come scopo primario quello di incoraggiare un approccio alla produzione per processi, in modo tale da garantire un più elevato livello di soddisfazione di tutte le parti coinvolte ed in particolar modo la customer satisfaction. Tale approccio si basa sull'assioma fondamentale che "ciascuna attività, o insieme di attività, che utilizza risorse per trasformare elementi in entrata in elementi in uscita può considerarsi un processo" ed inoltre che ciò che è output in un processo diventa input nel processo successivo. Non è sufficiente però tener conto degli INPUT e degli OUTPUT ma bisogna valutare anche i VINCOLI e le RISORSE a disposizione.

Fig. 1 Processo in schema



Fig. 2 Approccio per processi



L'azienda che decida di acquisire la certificazione di qualità comunemente denominata 'VISION 2000', si impegna a produrre un prodotto conforme a determinate caratteristiche in modo tale da garantire la piena soddisfazione del cliente ed uno standard qualitativo durevole nel tempo, oltre ad una impostazione aziendale tesa al continuo miglioramento.

La qualità identifica quindi il grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti, che devono essere conformi con le aspettative prefissate dall'azienda, e non interessa solo il prodotto finale ma tutte le fasi del processo di produzione, dall'amministrazione, alla gestione del personale, al miglioramento delle infrastrutture, etc.

Per poter garantire una continuità nel raggiungimento della conformità del prodotto, viene incoraggiato il ricorso ad un sistema di suddivisione delle mansioni: se all'interno della ditta i compiti sono standardizzati è più facile garantire l'efficienza, limitare la dispersione ed evitare che si blocchi il processo produttivo o che esso non venga condotto in maniera efficiente.

Per ottenere la Certificazione di qualità, l'azienda si sottopone in primo luogo ad un check-up durante il quale viene sondato il livello qualitativo esistente. In seguito l'azienda deve definire quali siano i processi fondamentali che portano alla realizzazione del prodotto. A questo punto dovranno essere stabilite delle procedure standard da seguire, cioè dovranno essere fissate delle modalità operative di riferimento per l'azienda.

Il risultato di questo processo di revisione e riorganizzazione dovrà essere raccolto in un manuale che verrà valutato dalla società incaricata del controllo finalizzato al rilascio della certificazione. L'azienda potrà essere certificata soltanto qualora sia riscontrata la perfetta coerenza del manuale e la sua effettiva applicazione.

In concreto la società autorizzata ad effettuare controlli di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 rilascia all'azienda che risponde ai requisiti richiesti un *bollino* che attesta la certificazione. Ovviamente il sistema produttivo non può prescindere da eventuali modificazioni del mercato o degli agenti coinvolti, e sarà dunque necessario prevedere un riesame periodico del manuale.

Per esemplificare in maniera più chiara le varie fasi che devono essere affrontate per giungere alla certificazione, può essere utile riferirsi ad un esempio concreto.

Esempio

Agenzia di formazione che intenda essere certificata VISION 2000 (nuova dicitura per le certificazioni di qualità)

Fasi:

1. Check-up

2. Definizione dei processi

E' essenziale innanzitutto la definizione del *prodotto/servizio* che viene erogato: corso di formazione.

Processi individuati:

-Analisi dei fabbisogni formativi del territorio, attraverso un confronto con le aziende.

-Progettazione.

-Selezione delle risorse sia umane che materiali.

-Pubblicizzazione dei corsi.

-Erogazione.

-Monitoraggio: elemento fondamentale per garantire il raggiungimento dei requisiti

-Valutazione: indirizzata a registrare il livello di efficienza raggiunto attraverso ogni singolo corso.

-Amministrazione.

-Direzione.

3. Standardizzazione delle procedure

4. Stesura del manuale

Fig. 3 - Riesame periodico: processo in schema, corso di formazione



Fig. 4 - Riesame periodico: approccio per processi, corso di formazione

