

Giugno 2002, Anno 2, n. 2

Sommario

QUALITA' E CERTIFICAZIONE

Implementazione di un sistema di gestione qualità (UNI ISO EN 9001:2000) di Luca Fasani

La realizzazione della qualità è un obiettivo "strategico", da perseguire tramite due strumenti essenziali, complementari e sinergici:

- ottimizzazione dei prodotti e processi, fondata sulla ricerca, sulla innovazione e sullo sviluppo tecnologico;
- adeguata gestione e controllo di tutte le attività (tecniche, commerciali, amministrative, ecc.), connesse con la produzione di beni e servizi.

Per il raggiungimento di tali obiettivi l'azienda deve appoggiarsi a quelle che sono le indicazioni guida contenute nella UNI EN ISO 9001 ed. 2000.

Tale norma fa parte di un gruppo di 4 norme (base) (progetto Vision 2000) supportate da un certo numero di documenti normativi di appoggio, e precisamente:

- ISO 9000:2000 "Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e Terminologia";
- ISO 9001:2000 "Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti";
- ISO 9004:2000 "Sistemi di Gestione per la Qualità - Linee Guida per il Miglioramento delle Prestazioni";
- ISO 19011:2002 "Linee Guida per la valutazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità e dei Sistemi di Gestione ambientale".

Le prime tre Norme (ISO 9000, 9001 e 9004) sono state ufficialmente promulgate, dall'ISO, in data 15 Dicembre 2000 e sono entrate in vigore a far tempo da tale data in affiancamento/sostituzione alla vecchia serie di norme UNI EN ISO 9000 ed. 1994 (costituita da 16 norme) fino al dicembre 2003, data dalla quale sarà abrogata la vecchia serie.

Vediamo ora di illustrare quali sono le principali differenze ed innovazioni introdotte dalla serie di norme UNI EN ISO 9000 ed. 2000, rispetto alle serie di norme UNI EN ISO 9000 ed. 1994. Entrambe riportano i requisiti che l'organizzazione è tenuta a rispettare, nel quadro dei rapporti contrattuali e/o ai fini della certificazione del proprio Sistema Qualità.

Nell'ambito di tali principi, particolare rilevanza assume l'"Approccio per processi alla gestione per la qualità", consistente nella capacità di governare le attività di una determinata organizzazione tramite identificazione e controllo dei corrispondenti processi e relative interazioni in modo sistematico ed organico.

La nuova Norma ISO 9001:2000 sostituisce le precedenti ISO 9001, 9002 e 9003:1994. La Norma specifica i requisiti che un sistema di gestione per la qualità deve possedere per costituire dimostrazione della capacità di un'Organizzazione di fornire prodotti conformi ai requisiti dei clienti ed alle prescrizioni regolamentari applicabili ed è altresì finalizzata ad accrescere la soddisfazione del cliente.

Essa costituisce il riferimento per la valutazione e certificazione di conformità dei sistemi di gestione per la qualità aziendali, conservando, pertanto, carattere "contrattuale".

Esclusioni di requisiti sono possibili in modo tale da consentire la riduzione dello scopo di certificazione nei termini precedentemente in uso con riferimento alla Norma ISO 9002:1994. L'approccio fortemente limitativo della Norma ISO 9003:1994 non è più applicabile, se non in casi particolari.

La nuova Norma ISO 9000:2000 rappresenta la revisione ed integrazione delle precedenti ISO 8402:1994 e ISO 9000-1:1994. Essa contiene i concetti e principi fondamentali attinenti ai sistemi di gestione per la qualità, l'elenco dei termini e definizioni correlati e le rappresentazioni grafiche delle relazioni tra concetti (diagrammi concettuali).

La nuova Norma ISO 9004:2000 congloba gli elementi essenziali della precedente serie di Guide (ISO 9004-1/2/3/4:1994 e ISO 9004-4/cor.1:1994). La Norma non riveste carattere di guida di applicazione della Norma contrattuale, ma rappresenta bensì un riferimento per il

miglioramento delle prestazioni dell'Organizzazione e per il miglior soddisfacimento dei bisogni e delle attese dei clienti e di tutte le altre parti interessate.

La nuova Norma ISO 19011 - quarto documento, tuttora in forma di DIS (Draft of International Standard), sarà la revisione della precedente serie ISO 10011-1/2/3 e dei documenti applicabili della serie 14000 (1410/11/12), e sarà anch'essa orientata a garantire l'efficacia dell'azione valutativa, nel suo complesso, più che ad elencare una serie di requisiti puntuali.

In ogni caso, i 20 punti o elementi tipici della precedente struttura risultano chiaramente identificabili nell'ambito della nuova struttura per processi, come evidenziato nell'apposita Appendice alla Norma ISO 9001.

Entrambe le nuove Norme ISO 9001 e ISO 9004:2000 sono strutturate in 4 paragrafi fondamentali, corrispondenti alle 4 categorie essenziali di requisiti della gestione per la qualità nel quadro dell'approccio per processi e precisamente:

- "Responsabilità della Direzione" (Par. 5);
- "Gestione delle risorse" (Par. 6);
- "Realizzazione di prodotti" (Par. 7);
- "Misurazioni, analisi, miglioramenti" (Par. 8).

Tali paragrafi principali sono preceduti da uno specifico paragrafo sul "Sistema di gestione per la qualità" (Par. 4) che definisce i requisiti generali sulla struttura e documentazione del sistema. Le Norme contengono inoltre alcuni paragrafi introduttivi e precisamente:

- 0** - "Introduzione" ;
- 1** - "Scopo e campo di applicazione";
- 2** - "Riferimenti normativi";
- 3** - "Termini e definizioni".

Dalla struttura e dai contenuti della nuova norma (4 paragrafi contro i 20) UNI EN ISO 9001 ed. 2000 si può definire i requisiti che un'azienda deve implementare per la certificazione:

- identificare i processi rilevanti per la gestione per la qualità
- descrivere le relative sequenze ed interazioni,
- illustrare i criteri e metodi impiegati per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi al fine di conseguire la capacità di fornire i risultati attesi.

In estrema sintesi, si dovrà adottare un approccio documentale meno burocratico e formale ma assai più sostanziale di quello tradizionale.