



# Modello Assicurazione qualità



- L'insieme delle norme ISO 9000
  - Emesse dall'ISO con l'obiettivo di regolare i rapporti tra Committente e Fornitore relativamente alla qualità nell'ambito di un accordo contrattuale
  - Introdotte nel 1987
  - Contengono un set minimo di requisiti accettabili da entrambe le parti

# Modello Assicurazione qualità



- Le norme ISO 9001
  - Sono valide per ogni settore merceologico
  - Risultano adottate da un elevato numero di paesi
  - Sono innovative
  - Sono state aggiornate nel 2015
  - Sono in continua evoluzione sistemi integrati qualità, sicurezza, ambiente)
- Costituiscono il punto di partenza per innescare iniziative di miglioramento dell'organizzazione

# Modello Assicurazione qualità



- Le norme della famiglia ISO 9000 sono classificabili in
  - **Guide**: contengono le indicazioni e le interpretazioni delle norme prescrittive
  - **Norme**: contengono i modelli per l'assicurazione della qualità e sono prescrittive
- Ci si può certificare solo rispetto alle norme

# ISO 9001



- **Requisito:** Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.

Nota 1: « Di regola implicita » significa che è uso o prassi comune, per l'organizzazione, per i suoi clienti e per altre parti interessate, che l'esigenza o l'aspettativa in esame sia implicita.

Nota 2: Per individuare un particolare tipo di requisito, possono essere utilizzati elementi qualificativi, quali, per esempio: requisito di prodotto, requisito di gestione per la qualità, requisito del cliente.

Nota 3: « Un requisito specificato » è un requisito che è precisato, per esempio, in un documento

Nota 4: I requisiti possono arrivare da diverse parti interessate.

# ISO 9001



- **Quality Control**: Parte della Gestione per la Qualità mirata a soddisfare i requisiti per la qualità
- **Quality Assurance**: Parte della gestione per la Qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la Qualità siano soddisfatti

# ISO 9001



- **Gestione per la Qualità** (Quality management):

Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di Qualità

- **Sistema di gestione per la Qualità** (Quality management system):

Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla Qualità

- **Politica per la Qualità** (Quality policy) :

Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione , relativi alla Qualità espressi in modo formale dall'alta Direzione



# ISO 9001



- **Obiettivo per la Qualità** (Quality objective) :

Qualcosa cui si aspira o a cui si mira, relativo alla Qualità

Nota 1: Gli obiettivi per la Qualità si basano generalmente sulla Politica per la Qualità dell'organizzazione

Nota 2: Gli obiettivi per la Qualità sono generalmente specificati per i pertinenti livelli e funzioni nell'organizzazione



# ISO 9001



- **Manuale della Qualità** (Quality manual):

Documento che descrive il Sistema di Gestione per la Qualità di una organizzazione.

Nota: I manuali della Qualità possono differenziarsi, per grado di dettaglio, formato...in modo da adattarsi alla dimensione ed alla complessità della singola Organizzazione

# ISO 9001



- **Piano della Qualità** (Quality plan):

Documento che uno specifico progetto, prodotto, processo o contratto specifica quali procedure, e le risorse associate, devono essere utilizzate e da chi e quando.

Nota 1: Le procedure di cui sopra comprendono, di regola, quelle attinenti ai processi di gestione per la qualità ed ai processi di realizzazione del prodotto.

Nota 2: Un piano della Qualità fa spesso riferimento a parti del manuale della qualità o a procedure

Nota 3: Un piano della Qualità può costituire uno dei risultati della pianificazione della Qualità

# ISO 9001



- **Processo** (Process):

Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

Nota 1: Gli elementi in entrata in un processo provengono dagli elementi in uscita da altri processi

Nota 2: I processi di un'organizzazione sono di regola pianificati ed eseguiti in condizioni controllate al fine di aggiungere valore

Nota 3: È spesso chiamato processo speciale un processo in cui la conformità del prodotto non può essere verificata prontamente ed economicamente.

# ISO 9001

- **Efficacia** (Effectiveness):

Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati

- **Efficienza** (Efficiency):

Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate

# ISO 9001



- **Procedura** (Procedure):

Modo specificato per svolgere un'attività o un processo

Nota 1 Le procedure possono essere documentate oppure no

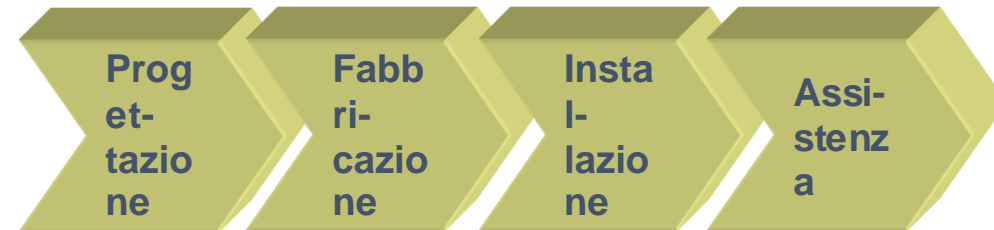
Nota 2 Quando una procedura è documentata, si adotta spesso l'espressione « procedura scritta » o « procedura documentata ». Il documento che contiene una procedura può essere chiamato « documento di procedura »

- **Documento** (Document):

Informazioni con il loro mezzo di supporto

# Modello Assicurazione qualità

- Modello per l'assicurazione qualità nella progettazione, sviluppo, fabbricazione, installazione ed assistenza



**Consente la certificazione del SQ da parte di un organismo di certificazione**

**Si usa quando si vuole dimostrare la capacità di tenere sotto controllo l'intero processo produttivo di un prodotto, dalla progettazione all'assistenza**

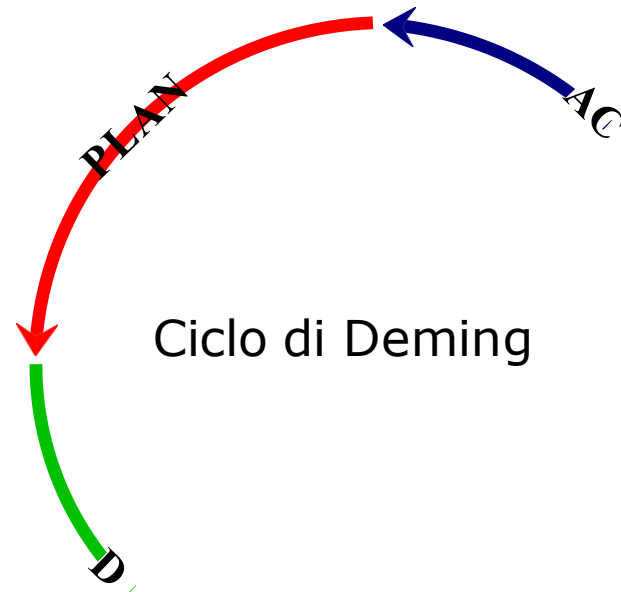
# I PUNTI PRINCIPALI DELL'ISO 9001

- Responsabilità della Direzione
- Sistema Qualità
- Riesame del Contratto
- Controllo della Progettazione
- Controllo della Produzione
- Controllo degli Approvvigionamenti
- Documentazione
- Controllo / Miglioramento continuo



# ISO 9001

- **Il Miglioramento Continuo:** concetto portante della nuova norma.



# ISO 9001

