

# **I MODELLI ORGANIZZATIVI: LA NORMA ISO 9000**

## **Cos'è la Norma ISO9001**

Le norme della famiglia ISO 9000 sono state elaborate dal Comitato tecnico Iso/Tc176 ed emanate dalla International Organization for Standardization con lo scopo di aiutare le Aziende a progettare, realizzare e mantenere sistemi di gestione per la Qualità.

La Norma internazionale ISO 9000 costituisce un modello organizzativo e come tale stabilisce i requisiti che il Sistema di Gestione deve soddisfare per dimostrare la capacità dell'organizzazione ad erogare un servizio conforme alle richieste del cliente e delle altre parti interessate (dipendenti, collettività etc.); la norma ISO 9000 può essere utilizzata ai fini della certificazione del Sistema di Gestione.

## **Certificazione**

La certificazione consiste nella verifica e attestazione, da parte di enti terzi indipendenti e qualificati (organismi di certificazione accreditati), della conformità del sistema di gestione per la Qualità ai requisiti previsti dalla normativa di riferimento ISO 9000.

## **Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)**

E' un sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla Qualità. Rappresenta l'integrazione della struttura organizzativa, delle procedure, dei processi e delle risorse necessari per perseguire la politica per la Qualità e soddisfare tutte le parti interessate. La Direzione deve sviluppare realizzare e aggiornare un SGQ con lo scopo di:

- realizzare un servizio che soddisfi le richieste esplicite ed implicite del cliente.
- aumentare l'efficienza nell'uso delle risorse, umane e materiali, includendo anche il miglioramento della soddisfazione del personale.
- controllare i processi, in modo da migliorarne l'efficienza e

l'efficacia.

- sviluppare e realizzare un piano di miglioramento della Qualità.

## Il Ciclo di Miglioramento Continuo



## Gli otto principi della ISO:9001:2000

### 1. Organizzazione orientata al cliente

Le organizzazioni dipendono dai clienti e dovrebbero pertanto capire le loro esigenze presenti e future, rispettare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.

### 2. Leadership

I dirigenti e i capi reparto stabiliscono unità di intenti, indirizzi e l'ambiente interno dell'organizzazione. Essi favoriscono l'ambiente adatto al pieno coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

### 3. Coinvolgimento del personale

Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di

mettere le loro abilità al servizio dell'organizzazione.

#### **4. Approccio ai processi**

Un risultato desiderato si ottiene con maggior efficienza quando le relative attività e risorse sono gestite come un processo.

#### **5. Approccio sistemico della gestione**

Identificare, capire e gestire un sistema di processi interconnessi per perseguire determinati obiettivi contribuisce all'efficacia ed efficienza dell'organizzazione.

#### **6. Miglioramento continuo**

Il miglioramento continuativo è un obiettivo permanente dell'organizzazione.

#### **7. Approccio a dati reali nel prendere le decisioni**

Le decisioni efficaci si basano sull'analisi, logica ed intuitiva, di dati ed informazioni reali.

#### **8. Rapporti di mutuo beneficio con i fornitori**

Un rapporto di reciproco beneficio fra l'organizzazione ed i propri fornitori migliora la capacità di entrambi a creare valore.