

generalità

La "GESTIONE PER LA QUALITÀ DEI PRODOTTI E SERVIZI" secondo la norma **UNI EN ISO 9001** può essere sinteticamente definita come la verifica, definizione e formalizzazione (con MANUALE QUALITÀ e PROCEDURE) di tutti gli aspetti organizzativi ed operativi che possono influenzare la qualità delle forniture al Cliente.

La "GESTIONE PER LA QUALITÀ" comprende la "ASSICURAZIONE QUALITÀ" che consiste nell'impegno dell'Azienda ad applicare lo schema organizzativo, come sopra definito, affinché tutta l'Organizzazione sia finalizzata sul mantenimento delle promesse fatte al Cliente in fase di vendita; si tratta quindi di una **GARANZIA AGGIUNTIVA** a quelle che tipicamente coprono le caratteristiche e le prestazioni d'uso dei vari PRODOTTI E/O SERVIZI.

Gli elementi che si configurano come maggiormente innovativi, rispetto alla tradizionale gestione delle Aziende, sono:

- la sistematica verifica di EFFICACIA del Sistema, anche con il monitoraggio sulla PERCEZIONE DEL CLIENTE circa il grado di soddisfacimento dei suoi requisiti
- la periodica analisi di adeguatezza delle RISORSE disponibili (Infrastrutture, Risorse Umane, Ambiente di lavoro)
- la definizione di PIANI DI MIGLIORAMENTO CONTINUO nei Processi e nei Prodotti e/o Servizi Aziendali.

lo sviluppo del progetto

Ogni progetto è sempre personalizzato sulle reali esigenze dell'Azienda, con una Struttura Documentale LIMITATA a quanto risulta veramente utile per il concreto miglioramento nella operatività aziendale; i Consulenti di INTEGRA SISTEMI sviluppano ogni progetto considerando sempre prioritaria la EFFICACIA del modello organizzativo adottato, seppure nel rispetto della CONFORMITÀ alle Normative di riferimento per la Certificazione.

Il progetto del SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ viene normalmente suddiviso nelle fasi seguenti:

1. VERIFICA PRELIMINARE

Lo stato organizzativo dell'Azienda ed i suoi obiettivi vengono valutati rispetto alla norma di riferimento per la Certificazione di Parte Terza (UNI EN ISO 9001); ne deriva il PIANO DEGLI INTERVENTI con cui si definiscono i contenuti del progetto, le priorità, le tempistiche di attuazione ed il Gruppo di Consulenza da impiegare.

2. PROGETTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

Con la partecipazione attiva degli addetti aziendali ed in funzione alle caratteristiche ed operatività del Cliente, i Consulenti di INTEGRA SISTEMI progettano il SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ; questa fase comprende:



- › la individuazione dei PROCESSI PRIMARI E DI SUPPORTO
- › la definizione della POLITICA della QUALITÀ e della STRUTTURA ORGANIZZATIVA;
- › la costituzione dei gruppi di lavoro con FORMAZIONE DI BASE, sensibilizzazione e motivazione dei partecipanti
- › la stesura del MANUALE DELLA QUALITÀ, delle PROCEDURE e, per quanto serve, delle ISTRUZIONI OPERATIVE;
- › la definizione delle modalità di rilevamento dati sulla PERCEZIONE DEL CLIENTE circa il grado di soddisfacimento dei suoi requisiti e degli INDICATORI DI QUALITÀ, con un forte raccordo al Controllo di Gestione dell'Azienda.
- › il controllo periodico sull'avanzamento del progetto con la convalida dei risultati ottenuti.

3. FORMAZIONE DEL PERSONALE ED AVVIO APPLICATIVO DEL SISTEMA

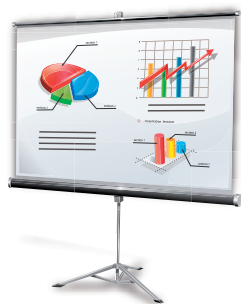
Durante questa fase si procede all'addestramento ed al graduale coinvolgimento di quanti avranno responsabilità nell'attuazione e nel mantenimento del Sistema di Gestione della Qualità.

Con la supervisione dei consulenti di INTEGRA SISTEMI, viene svolto e verbalizzato anche :

- › un primo ciclo di Verifiche Ispettive interne
- › il primo Riesame della Direzione sul grado di applicazione ed efficacia del Sistema avviato.

4. LA CERTIFICAZIONE DI PARTE TERZA

Questa fase conclusiva viene condotta dall' ENTE DI CERTIFICAZIONE prescelto dall'Azienda; a tal fine INTEGRA SISTEMI fornisce tutte le informazioni utili a gestire il rapporto con l'Ente ed assiste gli addetti Aziendali nella VERIFICA PRELIMINARE sui Documenti di Sistema (finalizzata ad accertarne la conformità alla norma UNI EN ISO 9001 e la reale efficacia degli adempimenti previsti), seguita dalla Verifica sul "campo" presso l'Azienda ed eventuali Cantieri Esterni (finalizzata ad accertare la corretta e sistematica applicazione del Sistema ed il rispetto delle Norme Cogeniti di prodotto)



le finalità principali

Il fattore fondamentale di successo per questi progetti consiste nella chiara consapevolezza dell'Azienda che il vero obiettivo non è rappresentato dall'ottenimento della Certificazione, ma da una reale ottimizzazione dello schema organizzativo e della operatività aziendale, da conseguire attraverso la definizione di alcuni parametri significativi nella conduzione dell'Azienda, su cui fissare periodicamente nuovi obiettivi e verificarne sistematicamente il conseguimento.

