



1. Le norme internazionali per la qualità

Le norme ufficiali che determinano la qualità sono emanate dall'organismo internazionale per gli standard **ISO** (*International Organization for Standardization*). La normativa è denominata **ISO 9000** e seguenti (*Sistemi di gestione per la qualità*). Più precisamente: norma UNI EN ISO 9000:2000 (*Fondamenti e terminologia*); UNI EN ISO 9001:2000 (*Requisiti*); UNI EN ISO 9004:2000 (*Linee guida per il miglioramento delle prestazioni*).

In particolare la norma **UNI EN ISO 9001:2000** integra ed aggiorna le precedenti norme, organizzandole in un insieme di capitoli principali che descrivono le attività e le esigenze di chi vuole adottare un sistema di gestione per la qualità:

- Scopo e campo di applicazione
- Riferimenti normativi
- Termini e definizioni
- Sistema di gestione per la qualità
- Responsabilità della direzione
- Gestione delle risorse
- Realizzazione del prodotto
- Misurazioni, analisi e miglioramento.



Le norme si basano su due punti fondamentali:

- a) Un'organizzazione, per essere efficace, deve individuare e gestire molte attività tra loro in collegamento.
- b) L'attività di un'organizzazione (produttiva o di servizi) utilizza le risorse e realizza un prodotto, oppure eroga un servizio, trasformando elementi di ingresso in elementi di uscita. Questa attività viene definita come un **processo**: spesso il risultato di un processo diventa l'input di un processo successivo.

Ai processi viene applicato il modello *Plan-Do-Check-Act* (**PDCA**) costituito dalla seguenti fasi:

- **P, Plan**: stabilire gli obiettivi e le attività necessari per fornire risultati in accordo con i requisiti del cliente e con le scelte dell'organizzazione;
- **D, Do**: attuare i processi;
- **C, Check**: monitorare e misurare i processi, i prodotti, i servizi confrontandoli con le scelte, gli obiettivi e i requisiti prefissati;
- **A, Act**: adottare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi.



Si dice anche che le norme per la qualità seguono un **approccio per processi**, finalizzato allo sviluppo, all'attuazione e al miglioramento di un sistema di gestione per la qualità in modo da accrescere la soddisfazione del cliente (cliente di un prodotto o cliente di un servizio).

È quindi necessario un monitoraggio costante del grado di **soddisfazione del cliente** attraverso la valutazione delle informazioni ricavate dalla percezione che il cliente ha dell'organizzazione che ha fornito il prodotto o il servizio.

Gli standard ISO per la qualità vengono adottati dalle aziende, ma anche dagli enti pubblici e dalle società di erogazione dei servizi.

Il conseguimento della **certificazione** ufficiale ISO, da parte di un'azienda o di un Ente, implica un percorso procedurale di miglioramento dell'organizzazione aziendale e di definizione delle procedure nel rispetto degli standard fissati.

Al termine di questo percorso con esito positivo, che si conclude con la visita ispettiva di un apposito ente valutatore (**Società di certificazione**), viene rilasciata la certificazione ufficiale di **conformità** agli standard ISO.

ESERCIZI

Completa le seguenti frasi scegliendo tra i termini elencati alla fine della domanda:

- La sigla internazionale ISO identifica l'organismo internazionale che emana le ufficiali che determinano la qualità.
- Il termine indica il riconoscimento ufficiale dell'applicazione corretta degli standard ISO.
- Il termine indica che i processi aziendali sono adeguati alle norme ISO.

certificazione, conformità, attività, prodotto, specifiche, metodologia, qualità, norme, documentazione