

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ IN CONFORMITÀ ALLA UNI EN ISO 9001:2008

Con la sigla **ISO 9000** si identifica una serie di normative e linee guida sviluppate dall'Organizzazione internazionale per la normazione, le quali definiscono i requisiti per l'implementazione, in una organizzazione, di un sistema di gestione della qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente.

Le norme della serie ISO 9000 sono le seguenti:

- ISO 9000, dal titolo Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario: la norma descrive il vocabolario ed i principi essenziali dei sistemi di gestione per la qualità e della loro organizzazione;
- ISO 9001, dal titolo Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti: la norma definisce i requisiti di un sistema di gestione per la qualità per una organizzazione. I requisiti espressi sono di "carattere generale" e possono essere implementati da ogni tipologia di organizzazione.
- ISO 9004, dal titolo Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità: il documento non è una norma ma una linea guida per favorire in una organizzazione il conseguimento del successo durevole per mezzo della gestione per la qualità.

La ISO 9001:2008 prevede un approccio globale e completo di certificazione per cui non è possibile escludere alcuni settori o processi aziendali, se presenti nell'organizzazione, necessari a soddisfare i clienti.

L'unica norma della famiglia ISO 9000 per cui una azienda può essere certificata è la ISO 9001; le altre sono solo guide utili, ma facoltative, per favorire la corretta applicazione ed interpretazione dei principi del sistema qualità.

Le norme della serie ISO 9000 sono universali e la loro applicabilità prescinde dalla dimensione o dal settore dell'attività, che può essere un'azienda o qualsiasi altro tipo di organizzazione. Esse definiscono principi generici che l'azienda deve seguire ma non il modo in cui deve produrre determinati prodotti: per questo non sono applicabili ai prodotti ma solo all'azienda che li produce. Secondo questa ottica, la ISO 9001 garantisce il controllo del processo produttivo e la sua efficacia, ma non la sua efficienza.

Attualmente le ISO 9000 sono usate in industria come modello di riferimento per la qualificazione e selezione dei fornitori e nei contratti tra fornitori e clienti.

In particolare, nel caso dei fornitori, è molto utile fare riferimento alla ISO 10005

che individua le linee guida per la definizione del piano di qualità, utile strumento che ogni fornitore dovrebbe adottare per dimostrare come intende garantire le clausole contrattuali nei confronti del cliente. Il piano di qualità infatti può essere considerato un sottoinsieme del sistema qualità di una azienda che, pur non avendo la certificazione ISO 9001, intende esplicitare nei confronti del cliente le regole di comportamento del proprio sistema.

Dal punto di vista della azienda cliente, in sostanza, pretendere il piano di qualità in riferimento al contratto è il primo passo logico necessario per capire come il fornitore gestisce il contratto.

In Italia e in Europa, si sta diffondendo notevolmente, con incrementi annui considerevoli. Per alcuni settori, ed in relazione ai concorsi pubblici (appalti e bandi), la ISO 9001 è obbligatoria.

La certificazione di un sistema di gestione per la qualità in conformità alla UNI EN ISO 9001:2008 è la chiara dimostrazione di un'azienda del proprio impegno verso la soddisfazione del cliente e verso il continuo miglioramento dei processi al fine di migliorare le prestazioni aziendali.