

UNITÀ DIDATTICA 6

ISO 9000 E MIGLIORAMENTO

Corso di Laurea in Informatica - Facoltà di Scienze
Matematiche, Fisiche e Naturali Corso di "Controllo di
Qualità" - anno accademico 2009-2010
Docente: Prof. Rutilio Mazza

UD 06 – ISO9000 E MIGLIORAMENTO
Materiale didattico predisposto da:
Prof.ssa Rosamaria De Palo

1

ISO 9000 E MIGLIORAMENTO

- La struttura delle norme della serie UNI EN ISO 9000:2008
- Gli 8 principi del Sistema di Gestione Qualità
- Evoluzione delle norme sui Sistemi Qualità
- I macro requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000
- Il metodo PDCA e il ciclo del miglioramento continuo di Deming

Corso di Laurea in Informatica - Facoltà di Scienze
Matematiche, Fisiche e Naturali Corso di "Controllo di
Qualità" - anno accademico 2009-2010
Docente: Prof. Rutilio Mazza

UD 06 – ISO9000 E MIGLIORAMENTO
Materiale didattico predisposto da:
Prof.ssa Rosamaria De Palo

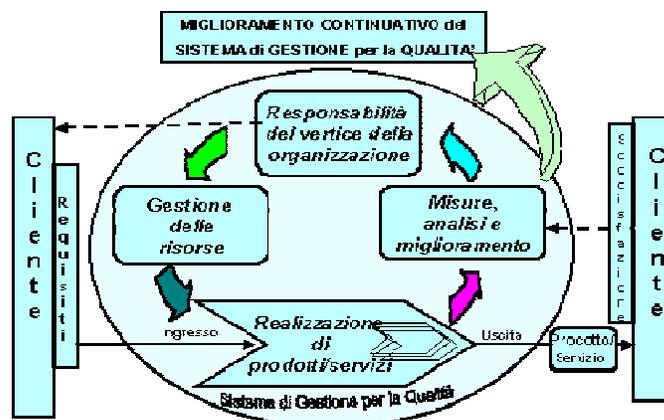
2

IL MODELLO ISO 9000:2000 per **migliorare la qualità dei servizi erogati** e la qualità della **propria organizzazione**

Riconosciuto a **livello internazionale** e valido per tutti i **settori merceologici**



IL MODELLO ISO 9000

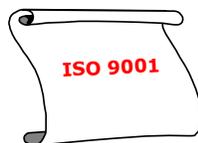


Corso di Laurea in Informatica - Facoltà di Scienze
Matematiche, Fisiche e Naturali Corso di "Controllo di
Qualità" - anno accademico 2009-2010
Docente: Prof. Rutilio Mazza

UD 06 - ISO9000 E MIGLIORAMENTO
Materiale didattico predisposto da:
Prof.ssa Rosamaria De Palo

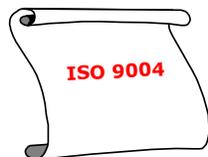
5

ISO 9001 e ISO 9004



Specifica i **requisiti del SGQ** utilizzabili sia in **ambito interno**, sia in **ambito contrattuale**, sia per **scopi certificativi**

Focalizza l'attenzione **sull'EFFICACIA del SGQ** nel soddisfare i requisiti del cliente



Fornisce orientamenti per il **miglioramento continuo delle prestazioni complessive e dell'EFFICIENZA** dell'organizzazione

E' raccomandata come **guida** per coloro che intendono **andare oltre i requisiti minimi della ISO 9001**

la 9001 e la 9004 risultano **perfettamente allineate**, anche nei paragrafi e relativi titoli, realizzando appieno quella che dall'ISO è stata definita una "**coppia coerente**" di norme

Corso di Laurea in Informatica - Facoltà di Scienze
Matematiche, Fisiche e Naturali Corso di "Controllo di
Qualità" - anno accademico 2009-2010
Docente: Prof. Rutilio Mazza

UD 06 - ISO9000 E MIGLIORAMENTO
Materiale didattico predisposto da:
Prof.ssa Rosamaria De Palo

6

I PRINCIPI DEL SGQ



Il nuovo approccio ISO 9000 pone come obiettivo della **gestione**:

1. la **soddisfazione di tutte le parti interessate** della esistenza dell'azienda
2. una **tensione al miglioramento continuo**

IL RIFERIMENTO È COSTITUITO DA 8 PRINCIPI
Sviluppati per essere utilizzati dall'alta Direzione nel condurre l'organizzazione verso un miglioramento delle prestazioni

I PRINCIPI DEL SGQ



- **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*

- **INDIVIDUARE IL/I CLIENTI:** utilizzatori del prodotto/servizio, soci, fornitori, personale interno, ambiente esterno (società, ecologia, ecc.)

- **IDENTIFICARE LE NECESSITÀ** del cliente e le sue **ATTESE** in termini di tipologia di prestazioni, caratteristiche del servizio, ecc.

I PRINCIPI DEL SGQ



- 1 - ORGANIZZAZIONE ORIENTATA AL CLIENTE
- FAR CONOSCERE tali necessità a tutta l'**organizzazione** e **motivare il personale** nel perseguire le necessità individuate
- STUDIARE le **metodologie di gestione dei processi** più adatte a perseguire le necessità individuate
- MISURARE la **soddisfazione del cliente** ed attivare le necessarie azioni per migliorare

I PRINCIPI DEL SGQ



- 1 - ORGANIZZAZIONE ORIENTATA AL CLIENTE

Però, spesso, chi riceve il prodotto/servizio **non è in grado di definire e valutare** tutte le caratteristiche di quanto gli è fornito

L'organizzazione deve, quindi, farsi carico di definire le **caratteristiche** influenti *sull'efficacia e l'appropriatezza* delle prestazioni offerte e sviluppare idonei **sistemi di monitoraggio** di tali caratteristiche

I PRINCIPI DEL SGQ



- 2 – LEADERSHIP - (CAPACITÀ DI DIRIGERE)
- *I dirigenti 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*

I responsabili che, più che dare ordini, **creino le condizioni adatte**, affinché le persone conoscano gli obiettivi e li possano raggiungere

I PRINCIPI DEL SGQ



- 2 – LEADERSHIP - (CAPACITÀ DI DIRIGERE)

*Questo significa che i **Manager** devono:*

- CAPIRE LE ESIGENZE dei clienti e di tutte le parti interessate e rispondere in modo appropriato
- avere INIZIATIVE e guidare con L'ESEMPIO
- avere una CHIARA VISIONE DEL FUTURO dell'organizzazione

I PRINCIPI DEL SGQ

- 2 – LEADERSHIP - (CAPACITÀ DI DIRIGERE)



Questo significa che i Manager devono:

- definire dei VALORI e MODELLI ETICI per tutti i livelli dell'organizzazione
- garantire le RISORSE necessarie e la LIBERTÀ DI AGIRE in modo responsabile e incoraggiare la PARTECIPAZIONE ATTIVA e riconoscere i contributi forniti delle persone

I PRINCIPI DEL SGQ

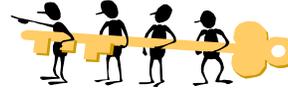


- 3 - COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE
- *Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di mettere le loro abilità al servizio dell'organizzazione*

E' necessario **creare le condizioni** affinché tutte le persone, a qualsiasi livello, possano *gestire in modo consapevole ed intelligente il proprio lavoro.....*

I PRINCIPI DEL SGQ

- 3 - COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE



... e quindi:

- accettare la responsabilità di **RISOLVERE I PROBLEMI** cercando tutte le opportunità per migliorare
- migliorare le **COMPETENZE** e le **CONOSCENZE** al fine di accrescere il valore aggiunto dei processi
- essere **INNOVATIVI** e **CREATIVI** per favorire il raggiungimento degli obiettivi definiti
- essere **SODDISFATTI** del proprio lavoro ed **ORGOGLIOSI** di appartenere all'organizzazione

I PRINCIPI DEL SGQ

- 3 - COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE



*La capacità di coinvolgimento e valorizzazione
delle persone*

permette di **esprimere il potenziale
dell'intera organizzazione**

non riducendo il prodotto/servizio offerto ad una
semplice somma di contributi individuali

I PRINCIPI DEL SGQ



- 4 - *APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI*
- *Un risultato desiderato si ottiene con maggior efficienza quando le relative attività e risorse sono gestite come un processo*

Il prodotto/servizio erogato è tipicamente frutto di un percorso articolato tra **professionalità, settori e servizi differenti**, rispondenti a livelli gerarchici diversi, a volte localizzati in strutture distanti

Solo PIANIFICARE la realizzazione dei prodotti/servizi con una logica di processo può permettere **comportamenti coerenti** da parte di tutti gli attori professionali coinvolti.

I PRINCIPI DEL SGQ



- 5 - *APPROCCIO SISTEMICO ALLA CONDUZIONE AZIENDALE*
- *Identificare, capire e gestire un sistema di processi interconnessi per perseguire determinati obiettivi contribuisce all'efficacia ed efficienza dell'organizzazione*

E' la lettura e la visione d'insieme della rete dei processi che può permettere di **progettare il sistema qualità in modo coerente ed efficace**

I PRINCIPI DEL SGQ



- **6 - MIGLIORAMENTO CONTINUATIVO**
- *Il miglioramento continuativo è un obiettivo permanente dell'organizzazione*

Applicare questo principio
significa
qualificare il sistema qualità come
strumento di gestione

I PRINCIPI DEL SGQ



- **6 - MIGLIORAMENTO CONTINUATIVO**

L'alternativa è
far degenerare il sistema qualità verso la
burocrazia:
staticità
immobilismo
obsolescenza delle regole e degli strumenti

I PRINCIPI DEL SGQ



- **7 - APPROCCIO ALLE DECISIONI BASATE SUI FATTI**
- *Le decisioni efficaci si basano sull'analisi, logica ed intuitiva, di dati ed informazioni reali*

I DATI e le INFORMAZIONI ATTENDIBILI sono il **linguaggio** che l'azienda deve parlare

Essi costituiscono l'elemento essenziale per l'attività di **miglioramento**

I PRINCIPI DEL SGQ



- **8 - RAPPORTI DI RECIPROCA UTILITÀ FORNITORE-CLIENTE**
- *Un'organizzazione ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio, per entrambi, migliora la capacità di creare valore*

Il *fornitore* deve essere visto come un PARTNER
ai fini della soddisfazione del cliente e quindi per il
miglioramento delle prestazioni aziendali

Struttura delle Norme



INDICE

<p>0. INTRODUZIONE</p> <p>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</p> <p>2. RIFERIMENTI NORMATIVI</p> <p>3. TERMINI E DEFINIZIONI</p> <p>4. SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITA' 4.1 Requisiti generali 4.2 Requisiti relativi alla documentazione</p> <p>5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE 5.1 Impegno della Direzione 5.2 Attenzione focalizzata al cliente 5.3 Politica per la qualità 5.4 Pianificazione 5.5 Responsabilità e autorità 5.6 Riesame della direzione</p>	<p>6. GESTIONE DELLE RISORSE 6.1 Messa a disposizione delle risorse 6.2 Risorse umane 6.3 Infrastrutture 6.4 Ambiente di lavoro</p> <p>7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO 7.1 Pianificazione della realizzazione 7.2 Processi relativi al cliente 7.3 Progettazione e sviluppo 7.4 Approvvigionamento 7.5 Produzione ed erogazione servizi 7.6 Dispositivi di monitoraggio e misuraz.</p> <p>8. MISURAZIONI, ANALISI MIGLIORAMENTO 8.1 Generalità 8.2 Monitoraggi e misurazioni 8.3 Tenuta sotto controllo non conformi 8.4 Analisi dei dati 8.5 Miglioramento</p>
--	--

Corso di Laurea in Informatica - Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali Corso di "Controllo di Qualità" - anno accademico 2009-2010
 Docente: Proff. Rutilio Mazza

UD 06 - ISO9000 E MIGLIORAMENTO
 Materiale didattico predisposto da:
 Proff.ssa Rosamaria De Palo

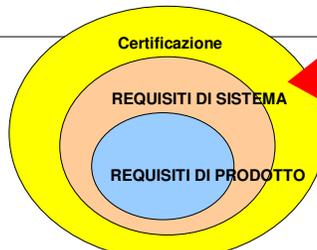
1.1

Generalità

La presente norma internazionale specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità quando un'organizzazione:

- a) ha l'esigenza di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità prodotti che ottemperino ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili,
- b) desidera accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del sistema, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili.

Nota Nella presente norma internazionale, il termine "prodotto" si applica limitatamente al prodotto destinato al, o richiesto dal, cliente.



Se la certificazione è anche il rispetto di requisiti cogenti

Corso di Laurea in Informatica - Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali Corso di "Controllo di Qualità" - anno accademico 2009-2010
 Docente: Proff. Rutilio Mazza

UD 06 - ISO9000 E MIGLIORAMENTO
 Materiale didattico predisposto da:
 Proff.ssa Rosamaria De Palo

<p>INTRODUZIONE</p> <p>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</p> <p>2. RIFERIMENTI NORMATIVI</p> <p>3. TERMINI E DEFINIZIONI</p> <p>4. SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITA'</p> <p>4.1 Requisiti generali 4.2 Requisiti relativi alla documentazione</p> <p>5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</p> <p>5.1 Impegno della Direzione 5.2 Attenzione focalizzata al cliente 5.3 Politica per la qualità 5.4 Pianificazione 5.5 Responsabilità e autorità 5.6 Riesame della direzione</p>	<p>6. GESTIONE DELLE RISORSE</p> <p>6.1 Messa a disposizione delle risorse 6.2 Risorse umane 6.3 Infrastrutture 6.4 Ambiente di lavoro</p> <p>7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</p> <p>7.1 Pianificazione della realizzazione 7.2 Processi relativi al cliente 7.3 Progettazione e sviluppo 7.4 Approvvigionamento 7.5 Produzione ed erogazione servizi 7.6 Dispositivi di monitoraggio e misuraz.</p> <p>8. MISURAZIONI, ANALISI MIGLIORAMENTO</p> <p>8.1 Generalità 8.2 Monitoraggi e misurazioni 8.3 Tenuta sotto controllo non conformi 8.4 Analisi dei dati 8.5 Miglioramento</p>	<p>NORMA APPLICABILE A TUTTE LE ORGANIZZAZIONI</p>
---	---	---

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente norma internazionale specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità quando un'organizzazione:

- Ha l'esigenza di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità **prodotti che ottemperino** ai requisiti dei clienti ed a **quelli cogenti applicabili**
- Desidera accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del sistema, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema e **l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili**

Corso di Laurea in Informatica - Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali Corso di "Controllo di Qualità" - anno accademico 2009-2010
 Docente: Proff. Rutilio Mazza

UD 06 – ISO9000 E MIGLIORAMENTO
 Materiale didattico predisposto da:
 Proff.ssa Rosamaria De Palo

25

CAPITOLO 1: SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE



1.1. Generalità

NOTA *Nella presente norma internazionale, il termine "prodotto" si applica limitatamente al prodotto destinato al, o richiesto dal, cliente.*

il *prodotto* deve essere inteso come il risultato di un processo, prodotto può essere sia il **risultato di un'opera pubblica**, sia il **rilascio di un carta d'identità** o una **graduatoria di un asilo nido**, sia **l'aggiornamento di una banca dati** per un centro per l'impiego, ecc..

Corso di Laurea in Informatica - Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali Corso di "Controllo di Qualità" - anno accademico 2009-2010
 Docente: Proff. Rutilio Mazza

UD 06 – ISO9000 E MIGLIORAMENTO
 Materiale didattico predisposto da:
 Proff.ssa Rosamaria De Palo

26

CAPITOLO 1: SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.2 Applicazione

I requisiti della norma, per essere applicati, potrebbero richiedere **adattamenti particolari**.

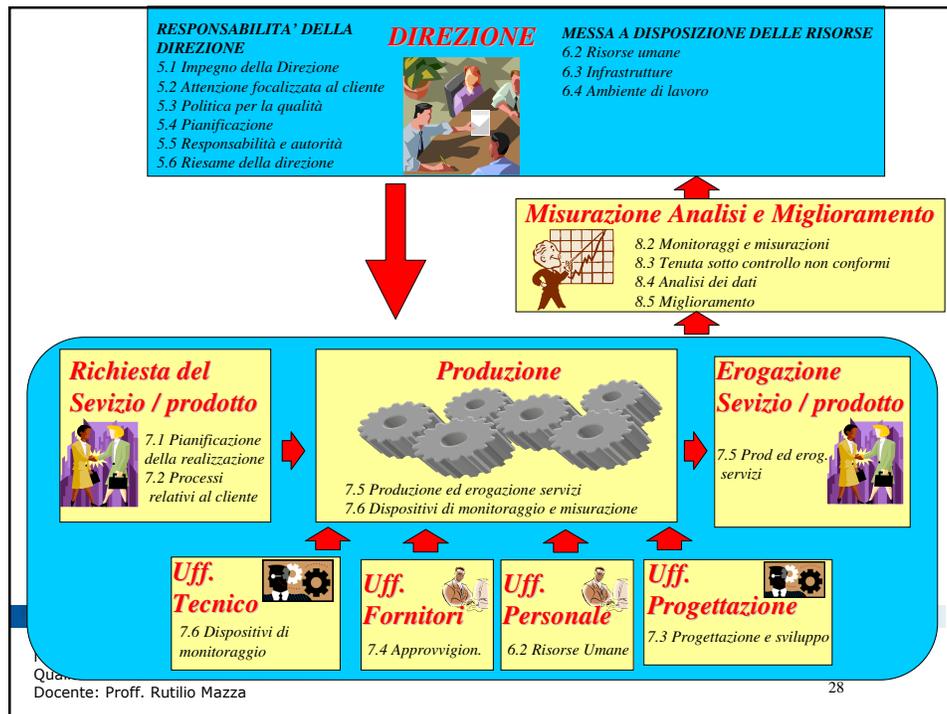
Alcuni requisiti potrebbero essere **non applicabili**.

Ciononostante tali esclusioni non devono compromettere la capacità dell'Organizzazione di fornire servizi rispondenti alle aspettative del cliente; inoltre le limitazioni devono riguardare solo il **punto 7**.

Corso di Laurea in Informatica - Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali Corso di "Controllo di Qualità" - anno accademico 2009-2010
Docente: Prof. Rutilio Mazza

UD 06 - ISO9000 E MIGLIORAMENTO
Materiale didattico predisposto da:
Prof.ssa Rosamaria De Palo

27



Docente: Prof. Rutilio Mazza

28

INTRODUZIONE 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 2. RIFERIMENTI NORMATIVI 3. TERMINI E DEFINIZIONI 4. SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITA' 4.1 Requisiti generali 4.2 Requisiti relativi alla documentazione 5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE 5.1 Impegno della Direzione 5.2 Attenzione focalizzata al cliente 5.3 Politica per la qualità 5.4 Pianificazione 5.5 Responsabilità e autorità 5.6 Riesame della direzione	6. GESTIONE DELLE RISORSE 6.1 Messa a disposizione delle risorse 6.2 Risorse umane 6.3 Infrastrutture 6.4 Ambiente di lavoro 7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO 7.1 Pianificazione della realizzazione 7.2 Processi relativi al cliente 7.3 Progettazione e sviluppo 7.4 Approvvigionamento 7.5 Produzione ed erogazione servizi 7.6 Dispositivi di monitoraggio e misuraz.	POCESSO
--	---	--------------------

4.1 REQUISITI GENERALI
 Affronta il Problema dei processi e dell'impostazione di un Sistema di Gestione per la Qualità orientato ai processi
 Tale revisione per processi dovrebbe prevedere anche una modifica in termini di organizzazione e organigramma con la definizione di responsabilità per processi piuttosto che per funzioni "verticali"

4.2 REQUISITI DELLA DOCUMENTAZIONE

- Dichiarazione di politica e obiettivi
- Manuale Qualità
- Procedure documentate richieste dalla Norma
- Documenti necessari all'organizzazione per l'efficace funzionamento dei processi
- RegISTRAZIONI

La tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni deve avvenire per tramite di una procedura documentata.

Corso di Matematiche, Fisiche e Naturali Corso di "Controllo di Qualità" - anno accademico 2009-2010
 Docente: Proff. Rutilio Mazza

Materiale didattico predisposto da:
 Proff.ssa Rosamaria De Palo

29

INTRODUZIONE 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 2. RIFERIMENTI NORMATIVI 3. TERMINI E DEFINIZIONI 4. SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITA' 4.1 Requisiti generali 4.2 Requisiti relativi alla documentazione 5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE 5.1 Impegno della Direzione 5.2 Attenzione focalizzata al cliente 5.3 Politica per la qualità 5.4 Pianificazione 5.5 Responsabilità e autorità 5.6 Riesame della direzione	6. GESTIONE DELLE RISORSE 6.1 Messa a disposizione delle risorse 6.2 Risorse umane 6.3 Infrastrutture 6.4 Ambiente di lavoro 7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO 7.1 Pianificazione della realizzazione 7.2 Processi relativi al cliente 7.3 Progettazione e sviluppo 7.4 Approvvigionamento 7.5 Produzione ed erogazione servizi 7.6 Dispositivi di monitoraggio e misuraz.	8. MISURAZIONI, ANALISI MIGLIORAMENTO 8.1 Generalità 8.2 Monitoraggi e misurazioni 8.3 Tenuta sotto controllo non conformi 8.4 Analisi dei dati 8.5 Miglioramento
--	---	---

Il punto di partenza è rappresentato dalle **esigenze dell'utente**.
 Tali esigenze devono essere comprese e interiorizzate per divenire **obiettivi di indirizzo** (Politica).
 Dagli obiettivi generali derivano **obiettivi specifici** e la relativa pianificazione
 Il **riesame** verifica il raggiungimento degli obiettivi determinando conseguenti azioni per gli obiettivi non raggiunti o per il **miglioramento dei target** attesi

Corso di Laurea in Informatica - Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali Corso di "Controllo di Qualità" - anno accademico 2009-2010
 Docente: Proff. Rutilio Mazza

UD 06 – ISO9000 E MIGLIORAMENTO
 Materiale didattico predisposto da:
 Proff.ssa Rosamaria De Palo

30

<p>INTRODUZIONE</p> <p>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</p> <p>2. RIFERIMENTI NORMATIVI</p> <p>3. TERMINI E DEFINIZIONI</p> <p>4. SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITA'</p> <p>4.1 Requisiti generali 4.2 Requisiti relativi alla documentazione</p> <p>5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</p> <p>5.1 Impegno della Direzione 5.2 Attenzione focalizzata al cliente 5.3 Politica per la qualità 5.4 Pianificazione 5.5 Responsabilità e autorità 5.6 Riesame della direzione</p>	<p>6. GESTIONE DELLE RISORSE</p> <p>6.1 Messa a disposizione delle risorse 6.2 Risorse umane 6.3 Infrastrutture 6.4 Ambiente di lavoro</p> <p>7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</p> <p>7.1 Pianificazione della realizzazione 7.2 Processi relativi al cliente 7.3 Progettazione e sviluppo 7.4 Approvvigionamento 7.5 Produzione ed erogazione servizi 7.6 Dispositivi di monitoraggio e misuraz.</p> <p>8. MISURAZIONI, ANALISI MIGLIORAMENTO</p> <p>8.1 Generalità 8.2 Monitoraggi e misurazioni 8.3 Tenuta sotto controllo non conformi 8.4 Analisi dei dati 8.5 Miglioramento</p>
---	---

RISORSE UMANE

Competenza, consapevolezza e addestramento:

- Definizione delle competenze necessarie per il personale che svolge attività con influenza sulla qualità
- Fornire addestramento
- Valutazione efficacia dell'azione formativa
- Assicurare la consapevolezza del personale
- Conservare appropriate registrazioni

INFRASTRUTTURE E AMBIENTE

Rientrano in questo ambito tutte le azioni volte alla gestione della struttura (anche in ottica di sicurezza degli operatori e dei clienti) nonché quanto relativo alla pulizia e igiene ambientale

Corso di Laurea in Informatica - Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali Corso di "Controllo di Qualità" - anno accademico 2009-2010
 Docente: Proff. Rutilio Mazza

UD 06 – ISO9000 E MIGLIORAMENTO
 Materiale didattico predisposto da:
 Proff.ssa Rosamaria De Palo

31

<p>INTRODUZIONE</p> <p>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</p> <p>2. RIFERIMENTI NORMATIVI</p> <p>3. TERMINI E DEFINIZIONI</p> <p>4. SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITA'</p> <p>4.1 Requisiti generali 4.2 Requisiti relativi alla documentazione</p> <p>5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</p> <p>5.1 Impegno della Direzione 5.2 Attenzione focalizzata al cliente 5.3 Politica per la qualità 5.4 Pianificazione 5.5 Responsabilità e autorità 5.6 Riesame della direzione</p>	<p>6. GESTIONE DELLE RISORSE</p> <p>6.1 Messa a disposizione delle risorse 6.2 Risorse umane 6.3 Infrastrutture 6.4 Ambiente di lavoro</p> <p>7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</p> <p>7.1 Pianificazione della realizzazione 7.2 Processi relativi al cliente 7.3 Progettazione e sviluppo 7.4 Approvvigionamento 7.5 Produzione ed erogazione servizi 7.6 Dispositivi di monitoraggio e misuraz.</p> <p>8. MISURAZIONI, ANALISI MIGLIORAMENTO</p> <p>8.1 Generalità 8.2 Monitoraggi e misurazioni 8.3 Tenuta sotto controllo non conformi 8.4 Analisi dei dati 8.5 Miglioramento</p>
---	---

REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO / SERVIZIO

```

    graph TD
      A[Richiesta utente] --> B[Comprendere delle esigenze:  
•Determinazione requisiti prodotto  
•Riesame dei requisiti  
•Comunicazione]
      B --> C[Progettazione]
      C --> D[Approvvigionamenti]
      D --> E[Produzione ed erogazione:  
•Controllo attività di produzione  
•Validazione processi produzione  
•Identificazione e rintracciabilità  
•Proprietà del cliente  
•Conservazione dei prodotti  
•Controllo apparecchiature]
      style E stroke:#f00
    
```

E' la parte della Norma interamente dedicata alla produzione / erogazione del servizio e si sviluppa secondo una **sequenza logica che segue il percorso dalla richiesta del cliente** alla consegna del prodotto compresa la fase di "assistenza post vendita".

Corso di Laurea in Informatica - Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali Corso di "Controllo di Qualità" - anno accademico 2009-2010
 Docente: Proff. Rutilio Mazza

UD 06 – ISO9000 E MIGLIORAMENTO
 Materiale didattico predisposto da:
 Proff.ssa Rosamaria De Palo

32

<p>INTRODUZIONE</p> <p>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</p> <p>2. RIFERIMENTI NORMATIVI</p> <p>3. TERMINI E DEFINIZIONI</p> <p>4. SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITÀ</p> <p>4.1 Requisiti generali 4.2 Requisiti relativi alla documentazione</p> <p>5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</p> <p>5.1 Impegno della Direzione 5.2 Attenzione focalizzata al cliente 5.3 Politica per la qualità 5.4 Pianificazione 5.5 Responsabilità e autorità 5.6 Riesame della direzione</p> <p>6. GESTIONE DELLE RISORSE</p> <p>6.1 Messa a disposizione delle risorse 6.2 Risorse umane 6.3 Infrastrutture 6.4 Ambiente di lavoro</p> <p>7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</p> <p>7.1 Pianificazione della realizzazione 7.2 Processi relativi al cliente 7.3 Progettazione e sviluppo 7.4 Approvvigionamento 7.5 Protezione ed erogazione servizi 7.6 Dispositivi di monitoraggio e misurazione</p> <p>8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</p> <p>8.1 Generalità 8.2 Monitoraggi e misurazioni 8.3 Tenuta sotto controllo non conformi 8.4 Analisi dei dati 8.5 Miglioramento</p>	<p>Comprendere delle esigenze: Rappresenta l'avvio del processo ovvero il momento in cui il cliente si rivolge all'azienda per chiedere un prodotto / servizio. Il riesame dei requisiti ha lo scopo di garantire che quanto richiesto venga compreso, che vi sia perfetto accordo tra le parti affinché il prodotto / servizio erogato risponda alle richieste.</p> <p>Trasformare i bisogni del cliente in caratteristiche del prodotto / servizio</p> <p>Si intende l'estensione del controllo al servizio fornitura (es. tempi di consegna) oltre che al controllo del prodotto fornito.</p> <p>Controllo attività di produzione: Richiede l'adozione di tutte le misure atte a garantire la corretta esecuzione delle attività di produzione: procedure, linee guida e protocolli, addestramento, controllo apparecchiature, indicatori ecc.</p> <p>Validazione: Tutti i processi dove non può valutarsi il risultato (= speciali) devono essere validati</p> <p>Identificazione e rintracciabilità: del prodotto e servizio lungo tutte le fasi di produzione e/d erogazione del servizio. La rintracciabilità e l'identificazione riguarda anche le componenti del prodotto</p> <p>Proprietà del cliente: deve essere protetta, se danneggiata questa deve essere trattata come Non conformità</p> <p>Conservazione dei prodotti: Modalità immagazzinamento e conservazione</p> <p>Controllo apparecchiature: La norma richiede che gli strumenti vengano: > Identificati > Sottoposti a manutenzione preventiva e regolarmente controllati e mantenuti > Tarati a fronte di campioni di riferimento nazionali e/o internazionali (SIT)</p>
--	--

Comprendere delle esigenze:

- Determinazione requisiti prodotto
- Riesame requisiti, Comunicazione

Progettazione

Approvvigionamenti

Produzione ed erogazione:

- Controllo attività di produzione
- Validazione processi produzione
- Identificazione e rintracciabilità
 - Proprietà del cliente
 - Conservazione dei prodotti
 - Controllo apparecchiature

Corso di Laurea in Informatica - Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali Corso di "Controllo di Qualità" - anno accademico 2009-2010
Docente: Proff. Rutilio Mazza

Materiale didattico predisposto da:
Proff.ssa Rosamaria De Palo

33

<p>INTRODUZIONE</p> <p>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</p> <p>2. RIFERIMENTI NORMATIVI</p> <p>3. TERMINI E DEFINIZIONI</p> <p>4. SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITÀ</p> <p>4.1 Requisiti generali 4.2 Requisiti relativi alla documentazione</p> <p>5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</p> <p>5.1 Impegno della Direzione 5.2 Attenzione focalizzata al cliente 5.3 Politica per la qualità 5.4 Pianificazione 5.5 Responsabilità e autorità 5.6 Riesame della direzione</p> <p>6. GESTIONE DELLE RISORSE</p> <p>6.1 Messa a disposizione delle risorse 6.2 Risorse umane 6.3 Infrastrutture 6.4 Ambiente di lavoro</p> <p>7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</p> <p>7.1 Pianificazione della realizzazione 7.2 Processi relativi al cliente 7.3 Progettazione e sviluppo 7.4 Approvvigionamento 7.5 Protezione ed erogazione servizi 7.6 Dispositivi di monitoraggio e misurazione</p> <p>8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</p> <p>8.1 Generalità 8.2 Monitoraggi e misurazioni 8.3 Tenuta sotto controllo non conformi 8.4 Analisi dei dati 8.5 Miglioramento</p>	<p>MISURAZIONE ANALISI E MIGLIORAMENTO Rappresenta un processo di 3 fasi fondamentali:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Misurazione con attivazione ed impiego di tutti gli strumenti di misurazione del processo, del prodotto e della soddisfazione 2. L'analisi ovvero il momento in cui i dati del processo di misurazione vengono valutati (= riesame) 3. Il Miglioramento come logica conclusione dell'analisi dei dati
--	---

STRUMENTI DI MONITORAGGIO:

Soddisfazione del cliente → Reclami, questionari di gradimento

Verifiche Ispettive Interne → Strumento del Sistema Qualità

Monitoraggio e Misurazione dei processi → Indicatori di processo e di struttura

Monitoraggio e Misurazione dei Prodotti → Indicatori di prodotto / esito

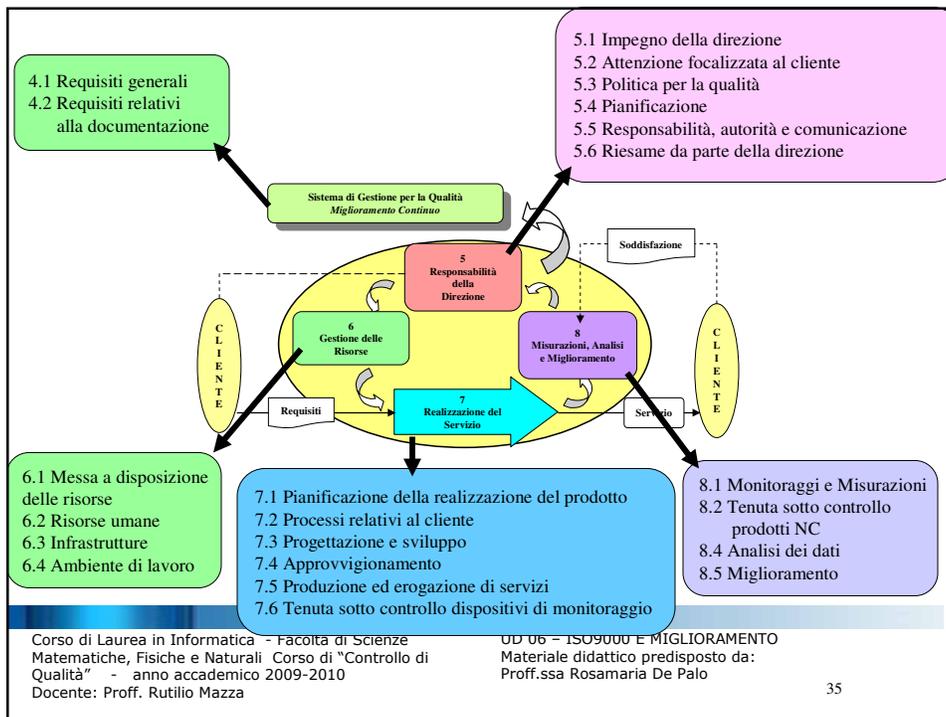
Tenuta sotto controllo dei prodotti Non conformi → Non conformità

Miglioramento: Miglioramento Continuo, Azioni correttive, Azioni Preventive

Corso di Laurea in Informatica - Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali Corso di "Controllo di Qualità" - anno accademico 2009-2010
Docente: Proff. Rutilio Mazza

UD 06 - ISO9000 E MIGLIORAMENTO
Materiale didattico predisposto da:
Proff.ssa Rosamaria De Palo

34



La Carta dei servizi

La Carta dei servizi

La nascita di un patto, un contratto, tra l'Ente pubblico e i cittadini

- ⇒ Inghilterra 1991
- ⇒ Altri stati europei
- ⇒ USA 1995

Creare una pubblica amministrazione che lavori meglio e costi meno

La Carta dei servizi

è stata avviata attraverso la

***Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994.
Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.***

Il Presidente del Consiglio dei Ministri

- Visto ...
- Ritenuta l'opportunità di fissare i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi ... emana la seguente direttiva ...

Roma, 27 gennaio 1994

Il Presidente: Ciampi

PRINCIPI GENERALI della Direttiva
(Presidente del Consiglio dei Ministri, 1994)

ADEMPIMENTI previsti dalla Direttiva

Prima parte: norme

Seconda parte: strumenti

Terza parte: reclami

PRINCIPI GENERALI della Direttiva

Obbiettivi

Fissare norme che regolano l'erogazione dei servizi, anche se svolti da terzi, a tutela dei cittadini, nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità a cui l'Ente pubblico deve conformarsi

Destinatari

Sanità, previdenza, scuole, ricerca, farmacie, trasporti, poste e telecomunicazioni, gas, energia elettrica, acquedotti

In aggiunta a (Dlgs 286/99) tutte le altre Amministrazioni pubbliche centrali e locali

Finalità I cittadini con la Carta possono (e debbono) conoscere:

- 1) I servizi pubblici disponibili presso i vari Enti erogatori
- 2) Gli standard e gli indicatori di performances dei servizi
- 3) I risultati conseguiti

Prima parte

Gli **ADEMPIMENTI** previsti dalla Direttiva

Le norme di comportamento degli erogatori dei servizi

- Eguaglianza dei diritti degli utenti
- Imparzialità nell'erogazione dei servizi
- Continuità e gestione dei malfunzionamenti o del funzionamento non regolare del servizio
- Diritto di scelta dell'utente, ove consentito, tra più soggetti che erogano il servizio
- Partecipazione del cittadino: accesso alle informazioni e possibilità di esprimere la propria valutazione sul servizio
- Efficienza ed efficacia del servizio erogato

Se un Ente mette in circolazione una Carta dei servizi, si impegna ad attuare tutti questi comportamenti, quindi tutti gli operatori debbono conoscerli, condividerli e soprattutto essere in grado di metterli in pratica

Gli adempimenti previsti dalla Direttiva

Seconda parte

Gli strumenti da adottare per costruire la Carta

- Adozione di standard: qualitativi, quantitativi, generali, specifici, impegnativi, verificabili dagli utenti e aggiornabili dall'Ente
- Semplificazione: delle procedure e degli adempimenti a carico dell'utente
- Informazioni agli utenti su: modalità di erogazione del servizio, attuale soddisfazione degli utenti, nome e testi che regolano i rapporti con gli utenti
- Qualità del rapporto con gli utenti: rispetto, cortesia, agevolazione nel riconoscimento dei diritti, istituzione di uffici per curare le relazioni con il pubblico
- Doveri di valutazione della qualità dei servizi: rilevazione annuale di customer satisfaction con relazione
- Rimborsi: per servizi resi in modo inferiore agli standard dichiarati

Gli adempimenti previsti dalla Direttiva

Terza parte

La gestione dei reclami

- Una procedura reclami chiara semplice e accessibile per presentare reclamo (verbale, scritto, via fax, telefono ...) inoltre all'utente interessato deve essere indicato il nominativo del referente
- Istituzione di un comitato permanente per l'attuazione della Carta presso il Dipartimento della Funzione Pubblica
- Apposite sanzioni per le inosservanza della Direttiva di tipo amministrativo e disciplinare per tutti i dirigenti responsabili

La Carta dei servizi

In pratica

L'elemento fondante della Carta è il concetto standard di qualità, ma:

- Lo standard di qualità assoluto è difficile da definire per un bene intangibile come i servizi: non è un concetto "oggettivo". Tanto più che nei servizi l'utente ha spesso un ruolo attivo e ne condiziona, almeno in parte, il livello di qualità
- Esistono inoltre Enti, risorse, problemi e sensibilità diverse afferenti agli standard di qualità per lo stesso servizio,
- Gli standard inoltre cambiano rapidamente in relazione alle circostanze contingenti: basta pensare agli effetti della tecnologia sulle modalità di erogazione e sul livello di qualità dei servizi
- Gli "standard" non sono costanti, sono "standard variabili"

La Carta dei servizi

Per gli utenti

Al meglio, è una promessa (impegnativa per l'Ente, quindi un contratto) sulla disponibilità dei servizi, nei modi e nei tempi che la carta prevede

Al peggio, è una rassegna dei servizi di pubblica utilità

Per l'Ente

Al meglio, è uno strumento di confronto teso a promuovere il mantenimento di servizio di qualità

Al peggio, è uno strumento di comunicazione e autopromozione

Tuttavia

La carta diventa spesso uno strumento
"autoreferenziale"

Poco aperto alle sollecitazione esterne
degli utenti, soprattutto quando la sua
verifica non viene periodicamente
avviata