

QUALITA'

UN PRODOTTO o un SERVIZIO:

- è migliore di un altro ("un **buon** prodotto"
"un **buon** servizio") quando
- corrisponde alle nostre personali aspettative
- corrisponde alle caratteristiche reclamizzate

-

QUALITA' di un PRODOTTO, di un SERVIZIO, di un SISTEMA, **significa ANCHE** :

- riduzione dei **costi di produzione**
- aumento della **produttività**
- essere **leader di costo sul mercato** a parità di qualità con i prodotti dei concorrenti
- **affidabilità** del prodotto o del servizio
- **soddisfazione delle esigenze** del Cliente, "esplicite" e "implicite" ("fidelizzazione")
- **garantire la sicurezza sul lavoro**
- **rispettare l'ambiente**
- **rispettare i diritti dei lavoratori e della comunità**

Quanto costa la Non **Qualità?**

**Pensiamo alla perdita di fiducia nei confronti della
Mattel con i 21 milioni di giocattoli ritirati dal
commercio negli anni scorsi (elevati livelli di piombo
nei coloranti)**

oppure

**Apple ha denunciato, lo scorso anno, la violazione
della sicurezza sul lavoro di un'azienda di Shangai
che, su commissione della stessa Apple, produceva
schermi dell'iPhone con una sostanza tossica: ciò ha
danneggiato gravemente la salute dei 137 dipendenti,
ma anche l'immagine nel mondo di Apple.**

Definizione di NORMA

La Norma é una **specifica tecnica** approvata da un **organismo riconosciuto** che definisce le **caratteristiche di un prodotto o di un servizio**, quali:

- i livelli di qualità,
- la sicurezza,
- la terminologia,
- i simboli,
- le prove ed i metodi di prova,
- l'imballaggio,
- la marchiatura e la etichettatura.

LE TANTE FORME DELLA QUALITA' (secondo Norme di applicazione VOLONTARIA)

Qualità economica: soddisfazione delle esigenze (esplicite e implicite) di un Cliente (Norma ISO 9001; Certificazione dei prodotti,)

Qualità etico-sociale: soddisfazione di una vasta gamma di bisogni espressi da più parti interessate (stakeholder):

- **qualità ambientale**: bisogni della collettività presente e futura (Norme ISO 14.000; Regolamento Emas)

- **qualità del lavoro: salute e sicurezza** dei lavoratori (Norma OHSAS 18001)

- **responsabilità sociale** dell'impresa (Norma SA 8000 e Norma ISO 26.000:2008) con certificazione etica

Qualità delle informazioni: tutela della privacy; corretta fruizione delle informazioni (Norma ISO 27001)

Norma ISO 9001:2008

**Stabilisce i REQUISITI da rispettare - da parte di una
Organizzazione - per CORRISPONDERE
PIENAMENTE ALLE ESIGENZE DEL CLIENTE**

Es. di requisiti:

- identificare i “processi” che costituiscono il
“sistema”**
- assicurare il loro corretto funzionamento e
controllo**
- assicurare le necessarie risorse per il loro
funzionamento**
- fare controlli, misurazioni, monitoraggi (verifiche)
-fare valutazioni e analisi per migliorare
continuamente**

Qualità
capacità di soddisfare le
esigenze
espresse o implicite
del Cliente

La soddisfazione del Cliente

Pubblicità e marketing: le forniture devono essere presentate in modo corretto, senza esagerazioni

Offerta: deve contenere la precisa descrizione della fornitura ed una chiara indicazione dei costi, tempi e limiti

Fornitura: il programma di fornitura concordato col Cliente deve essere rispettato

Assistenza post vendita: verificare che tutto si sia svolto conformemente alle esigenze del Cliente

Riservatezza: devono essere adottati provvedimenti per proteggere il know how del Cliente

Misura della soddisfazione del Cliente: è un processo continuo, basato su indagini iniziali (questionari, interviste), seguite da verifiche periodiche.

LE NORME
SONO ORIENTATE **NON SOLO AL SODDISFACIMENTO** DEL
CLIENTE (con un prodotto o un servizio di "qualita' "), **MA**
ANCHE

- ALLA **RICERCA DELLA FIDUCIA** DEL CLIENTE
(fidelizzazione)
- ALLA **COMPETITIVITA' AZIENDALE** (a sostegno delle
azioni di *Ricerca e Innovazione* delle imprese)
- AL MIGLIORAMENTO CONTINUO della **PRODUTTIVITA'**
(**Efficienza**) e della **EFFICACIA** DELL'ORGANIZZAZIONE
- ALLA **TUTELA** DELL'AMBIENTE, SALUTE E SICUREZZA
ALL'INTERNO E ALL'ESTERNO DEI LUOGHI DELLA
PRODUZIONE.

Norma ISO 14.001-SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

EMAS - *Environmental Management & Audit Scheme*
(Regolamento Europeo per la salvaguardia ambientale)

“Aiutano” a gestire in modo organico e corretto tutti gli aspetti ambientali con i quali una attività umana (es. un’azienda privata, una Pubblica Amministrazione,) ha a che fare.

- risparmio di risorse (energia, acqua,
- recupero di risorse (miglioramenti tecnologici)
- riduzione degli scarti (rifiuti),
- riduzione delle emissioni inquinanti;
-

Normativa OHSAS 18.001
**(Occupational Health and Safety
management System)**
Sistemi di gestione per la Salute e Sicurezza
sul lavoro

Offre parametri di riferimento alle imprese che vogliono attuare un sistema in grado di prevenire/eliminare/ridurre i rischi per i lavoratori

BENEFICI:

- riduzione/eliminazione incidenti sul lavoro
- riduzione dei costi derivanti da infortuni, incidenti e malattie professionali
- riduzione dei costi operativi
- agevolazione nel rispetto delle leggi
- rafforzamento dell'immagine aziendale

Responsabilità sociale dell'impresa
Norma SA 8000 (Social Accountability)
Norma ISO 26.000:2008

Requisiti da rispettare (auto-controllo volontario)

- **No lavoro minorile**
- **No lavoro obbligato**
- **Assicurare salute sicurezza sul lavoro**
 - **Libertà di associazione**
 - **Diritto alla contrattazione collettiva**
- **No discriminazione dei lavoratori (razza, genere, ...)**
 - **Orari di lavoro condivisi**
 - **Criteri retributivi socialmente corretti**
 - **Procedure disciplinari trasparenti**
- **Rispetto dei principi etici nell'intera filiera impresa-fornitori**

**Ciò vale ANCHE per le imprese che lavorano per la
“Casa-madre”**

**Ancora un altro esempio che riguarda Apple:
Foxconn (che produce in Cina gli iPhone per Apple,
nel settembre 2012 nello stabilimento di Taiyuan) è
stata sede di una rivolta che ha coinvolto oltre 2mila
operai contro le violenze perpetrate dalle guardie nei
confronti di chi si rifiutava di fare straordinari, oltre
gli orari di lavoro già di per sé massacranti.
Brutto colpo per l'immagine di Apple che si aggiunge
a quello di alcuni anni fa, quando si apprese dei tanti
suicidi a catena avvenuti nella fabbrica di Shenzhen
della stessa Foxconn**

Qualità delle informazioni - Norma ISO 27001: 2005

**Si è resa sempre più necessaria in rapporto
all'espansione dell'informatizzazione**

-Tutela della privacy

- Corretta fruizione delle informazioni

Miglioramento e **Valutazione**: un percorso senza soluzione di continuità

- **VALUTAZIONE**: determinazione del **valore** (*value*) delle cose.
- **Valutazione** per assicurare al sistema:
- **Garanzia della qualità dei risultati** (verifica e controllo di come si opera e di cosa si produce: un servizio o un prodotto)
- **Miglioramento dei risultati** (migliorare l'organizzazione, i processi, i prodotti e i servizi realizzati; spinta a ricercare ed a sperimentare)

Esempio di **Valutazione** delle **attività didattiche** da parte degli studenti

Es.: QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE:

Organizzazione del corso di studi

1. Il corso di studio complessivo degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento (*bimestre; trimestre; semestre; ecc.*) è accettabile?
2. L'organizzazione complessiva (*orario, esami intermedi e finali*) degli insegnamenti previsti, è accettabile?

Organizzazione dell'insegnamento

3. Gli orari di svolgimento delle attività didattiche sono rispettati?
4. Il personale docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?

Segue Esempio di Valutazione delle attività didattiche da parte degli studenti

Attività didattiche e studio

5. Le conoscenze preliminari da me possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?
6. Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?
7. Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?
8. Il materiale didattico (indicato e fornito) è adeguato per lo studio della materia?

Infrastrutture

9. Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate? (*si vede; si sente; si trova posto*)
10. I locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative (*esercitazioni; laboratori; seminari; ecc.*) sono adeguati?

Interesse e soddisfazione

11. Sono interessato agli argomenti di questo insegnamento? (indipendentemente da come è stato svolto)
12. Sono complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?

La **Valutazione prosegue anche “oltre” il
“processo” e il “prodotto finito”**

**Risultati che creano valore aggiunto (es.: di
Ricerca)**

Ritorni economici (diretti e indiretti)

**Proventi derivanti dallo sfruttamento dei
brevetti**

Effetti positivi (es. : occupazionali; professionali;.....)

PERCHE' CERTIFICARE il Sistema di Gestione Qualità?

(SGQ)

- Le Aziende, le Organizzazioni (grandi o piccole) si confrontano sempre più in un *mercato globale*

per cui:

- Anzitutto debbono cercare il *miglioramento continuo* delle proprie performances (prodotti, servizi, ecc.) *dandosi un SGQ efficace*
- quindi, possono *certificare il proprio SGQ per esibirlo sul mercato*

LA CERTIFICAZIONE

- **E' l'atto formale che attesta la conformità di un Sistema di Gestione per la Qualità a parametri internazionalmente riconosciuti.**

Esigenze che la Qualità é chiamata a soddisfare

- bisogni "primari" : tutela della salute e della sicurezza
- esigenze "accessorie": sviluppo del sistema economico; benessere della società;.....

BISOGNI PRIMARI

- LA MARCATURA **CE** RAPPRESENTA UN OBBLIGO PER IL PRODUTTORE PER GARANTIRE I BISOGNI PRIMARI DELL'UTENTE/CONSUMATORE: **SALUTE E SICUREZZA**
- Non è un marchio di qualità, né significa “Made in Europa” ma è la dichiarazione che sono stati rispettati i requisiti di sicurezza previsti dalle Direttive Comunitarie Europee.
- CERTIFICAZIONE OBBLIGATORIA DI PRODOTTO

**LA CERTIFICAZIONE OBBLIGATORIA dei prodotti
INIZIA NEL SETTORE ELETTRICO ED
ELETTRONICO, POI SI ESTENDE AD ALTRI
SETTORI:**

- **autoveicolare; alimentare;
farmaceutica; giocattoli; DPI; caldaie;
imbarcazioni; refrigerazione; occhiali
da vista e da sole; apparecchi a gas e
a pressione; ecc.**

In sintesi:

QUALITA' del PRODOTTO =
bisogni primari e esigenze accessorie

Bisogni primari

- marcatura **obbligatoria** (Norme cogenti o “**Regole tecniche**” che garantiscono i requisiti essenziali: salute e sicurezza)

Esigenze accessorie

- applicazione e certificazione **volontaria** (“**Norme tecniche**”)

Già l'Industria giapponese negli anni '80 aveva saputo *estendere* il Controllo Qualità **non solo al prodotto finito**, ma **a tutta l'Azienda** per

- **ridurre gli scarti**, gli sprechi e le scorte (just in time)
- **aumentare l'efficienza** (fare di più e meglio con minori risorse)
- **ridurre i tempi di reazione** rispetto la realtà in rapido cambiamento
- realizzare tutto ciò con il **coinvolgimento** di tutto il personale nella cultura e negli obiettivi dell'Azienda.

Qualità e Organizzazione del lavoro

L'industria giapponese ha applicato per prima quanto in Occidente si teorizzava già dagli anni '50 – '60 (es.: Edward Deming e Joseph Juran):

- **superare, ove possibile, la “parcellizzazione”** del sistema tayloristico-fordista (umanizzazione del lavoro; qualità della vita di lavoro)
- **ridisegnare, unificare le mansioni**: gruppi di lavoro; team work; isole di montaggio (chi si opponeva a ciò, sosteneva che “non era possibile ottenere un lavoro intelligente sommando dei pezzi di lavoro stupido”).
- **responsabilizzare i lavoratori** nel controllo della produzione
- **rovesciare il paradigma** di Taylor che “chi dirige controlla e chi esegue è controllato”

dai “14 punti” di Deming

- ogni lavoratore deve sentirsi sicuro che migliorando la qualità e la produttività non farà perdere il posto a nessuno
- **abolire i compiti fissati rigidamente**, le supervisioni gerarchiche, il lavoro a cottimo (altrimenti “*l’operaio ha la sensazione di essere pagato anche per produrre pezzi difettosi*”)
- instaurare il **lavoro di gruppo** con auto-apprendimento continuo
- nel flusso produttivo, a valle di ciascuna fase, ognuno ha il proprio “cliente” e così fino al consumatore che è il cliente finale per il quale tutti operano.
-

Così si è andati verso il modello di produzione *just in time* e della *lean production*, sviluppato, ad esempio, col progetto “Saturno” alla FIAT di Melfi come “fabbrica integrata”.

MIGLIORAMENTO CONTINUO

(il “ciclo di Deming”: PDCA)

Riesame della
Direzione
(ACT)

Pianificazione
(PLAN)

Controlli,
Azioni Correttive
e
Preventive
(CHECK)

Attuazione
e funzionamento
(DO)

Il ciclo di Deming

- **Pianificazione (PLAN)**: risorse; formazione del personale; definizione degli obiettivi e delle responsabilità
- **Gestione dei processi (DO)**: assunzione delle esigenze del Cliente; progettazione e sviluppo dei processi; acquisti; identificazione e rintracciabilità del prodotto; controllo e “trattamento” delle N.C.; servizi post-consegna
- **Misura del miglioramento (CHECK)** : misura della soddisfazione del cliente; Verifiche ispettive Interne; controllo apparati di misurazione (incertezza; accuratezza; precisione); Azioni Correttive; Azioni Preventive
- **Verifiche, valutazioni e attuazione (ACT)** di azioni di miglioramento per nuovi obiettivi (Riesame della Direzione)

ESIGENZE ACCESSORIE DEI PRODOTTI

- **NORME TECNICHE** (impiego volontario) che stabiliscono requisiti "aggiuntivi": prestazionali; costruttivi; ecc.).
- Sono uno STRUMENTO per aiutare un'organizzazione a conseguire UN LIVELLO SUPERIORE DI "QUALITA'" DEL **PRODOTTO** o del **SERVIZIO OFFERTI**
- DI FATTO, OGGI VI E' UNA **FORTE INTERAZIONE** TRA REGOLE TECNICHE E NORME TECNICHE.

Filosofia e Scopo della Norma ISO 9001:2000

Miglioramento continuo del Sistema di Gestione dell'Organizzazione
(qualsiasi sistema organizzativo)

Coinvolgimento attivo di tutta l'Organizzazione

Dare evidenza al "MERCATO" che la Direzione tiene sotto controllo il soddisfacimento dei requisiti del Cliente e il miglioramento della sua soddisfazione, tramite prassi **SISTEMATICHE** basate su indicatori oggettivi

La **soddisfazione del Cliente** deve essere perseguita non solo per quanto attiene allo stretto contenuto tecnico o tecnologico della prestazione, ma con riferimento a tutti gli aspetti e le fasi del rapporto con il Cliente stesso.

OLTRE LA "QUALITA' DEL PRODOTTO"

I Sistemi di Gestione per la Qualità

- **I *Sistemi di Gestione per la qualità*: LE NORME ISO 9000 (Norme tecniche) emesse nel 1987, aggiornate nel 1994 e ancora nel 2000 (ISO 9001:2000 – VISION 2000).**
- **Seguite dalle Norme ISO 14.000 per i Sistemi di Gestione Ambientale**
- **QUESTE NORME SONO UNO STRUMENTO PER REALIZZARE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SISTEMI DI GESTIONE E LE AZIONI PER CONSEGUIRLO (azione primaria : la Valutazione)**

Le Norme ISO sono di impiego volontario

Qualità
capacità di soddisfare le
esigenze
espresse o implicite
del Cliente

IN UNA ORGANIZZAZIONE, COME FARE, PER FAR BENE.....

Seguire un METODO STANDARDIZZATO (cioè delle **Regole**) in modo da:

- non dover improvvisare
- usare lo stesso metro che usano gli altri in modo da “confrontarsi” alla pari e conseguire un riconoscimento (certificazione) ufficiale, universalmente riconosciuto
- confrontarsi con i concorrenti (**pratica del *benchmark***)

Le 4 tipologie degli Obiettivi perseguibili con la Valutazione (da Ricerca CEPA-LUIC, riportata in Rebora 1999)

Enfasi sulla garanzia dei risultati	Alta	Certificazione 2	Garanzia e Miglioramento 4
	Bassa	Consulenza strategica 1	Miglioramento organizzativo 3
		Bassa	Alta

Enfasi sul miglioramento dei risultati

1. Valutazione che privilegia la conoscenza per predisporre le decisioni
2. Verifica della correttezza della prassi e la qualità dei risultati
3. Valutazione che punta a ottenere riferimenti per la promozione del miglioramento organizzativo
4. Valutazione che ricerca la combinazione più avanzata possibile di "garanzie"- "miglioramento"

Migliorare per crescere e competere

Dare ai destinatari (“clienti”) certezza di ricevere quanto da essi richiesto e con essi “pattuito” (“Assicurazione qualità” del **prodotto**)

Esplicitare “al mercato” i requisiti del prodotto, i metodi per controllare la qualità del **processo di produzione** (l’organizzazione) e i risultati di tali controlli

Siamo in un contesto di cambiamento accelerato

- **Spesso molte imprese non hanno un'idea corretta di quanto grande sia lo spazio di miglioramento**
- **Miglioramento non è più soltanto l'eliminazione dei difetti dei prodotti
ma si deve estendere a tutte le componenti della organizzazione:**

Persone

Prassi consolidate

Competenze

Relazioni tra Funzioni e professionalità

Cultura dell'organizzazione

Modo stesso di migliorarsi

Le rilevazioni (valutazioni) del **gradimento** e della **qualità percepita** da parte degli studenti

debbono essere **strumento** non conflittuale o **motivo di “indisponibilità”** a confrontarsi criticamente sul proprio modo di operare (insegnare), ma **strumento di comunicazione tra studenti e docenti**, lasciando a questi ultimi un ruolo attivo nell'interpretazione e nell'utilizzo dei dati della valutazione

Promuovere l'eccellenza dell'insegnamento con misure implicanti

- Consenso
- Esempio
- Coinvolgimento
- Partecipazione

QUALITA' è' anche giusto equilibrio tra QUALITA' STATICA E QUALITA' DINAMICA

Qualità statica dell'insegnamento.

**Es.: ripetizione nel tempo di contenuti collaudati dall'esperienza e apprezzati dagli studenti; rispetto degli orari; buon materiale didattico;.....
(aspetti valutabili-misurabili in modo quantitativo)**

Qualità dinamica dell'insegnamento.

Es.: capacità e volontà di trasmettere agli allievi tensione verso la conoscenza, entusiasmo, capacità comunicativa e relazionale (aspetti intangibili e qualitativi, di difficile quantificazione)

Regole e miglioramento nella Pubblica Amministrazione, fornitrice di Servizi per i cittadini

Regole

Qualità del servizio basata su:

- **Prescrizioni di legge**
- **Corretto utilizzo delle risorse pubbliche (regolarità contabile e amministrativa)**
- **Burocrazia attenta ai bisogni dei cittadini-clienti**

Miglioramento organizzativo

- **Far conoscere il servizio, arricchirlo, innovarlo**
- **Facilitare l'accesso al servizio**
- **Favorire la partecipazione alle scelte**
- **Azioni di Valutazione sulle aspettative dei "clienti", sul grado di soddisfazione per il servizio fornito (Customer Satisfaction); sulle conseguenze dei risultati**

Metafora del jazz (“Azienda in jazz”)

- Musica che si distingue per l’apporto dato dalle **improvvisazioni** (l’innovazione) che si integrano con l’**arrangiamento-base**
- Improvvisazione che non significa fare quel che viene, ma reinterpretare con maestria **in chiave innovativa**
- Per improvvisare occorre conoscere la **tradizione e sintassi musicale** (le regole)

La sistematica individuazione e gestione dei diversi processi adottati da una Organizzazione e della loro interazione, costituisce

l'Approccio per Processi.

Processo (da “Norma ISO 9001”)

Una attività che utilizza risorse e che è gestita per la **trasformazione** di **elementi in ingresso** (aggiungendo loro valore) in **elementi in uscita**

- Spesso l'elemento in uscita di un processo costituisce direttamente l'elemento in ingresso per un processo successivo
- Un'Organizzazione per funzionare deve definire e gestire una molteplicità di *processi* interconnessi.

REALIZZARE E CONSOLIDARE

Una Organizzazione:

- capace di decisioni e adattamenti rapidi al variare delle condizioni (Fornitori, Clienti, Norme, Istituzioni, contesto ambientale)

Un Sistema Qualità impostato su:

- massima semplicità, rapidità, efficacia
- massima attenzione alle cose importanti
- massima cura e rapidità verso le esigenze del Cliente
- salvaguardia del valore aggiunto prodotto dall'azienda.

Due regole basilari per implementare un buon SGQ

UN SISTEMA QUALITA', pur nel rispetto dei requisiti della Norma, DEVE NASCERE NELL'AZIENDA, non acquistato "chiavi in mano".

LA NORMA e IL SISTEMA QUALITA' sono soltanto STRUMENTI per OTTIMIZZARE il lavoro, non per complicarlo

PROCEDURE (e MANUALE DELLA QUALITA')

DEVONO ESSERE AGGANCIATE alla realtà produttiva e/o economica dell'azienda

NON VANNO IMPOSTE, ma frutto di lavoro di ottimizzazione dei *processi* (per i processi *già efficaci* adattare la Norma alle procedure esistenti).

NON SONO IL VANGELO: vanno aggiornate o cambiate quando variano le condizioni per la loro validità

VANNO SCRITTE NEL GERGO TECNICO DELL'AZIENDA: vive, snelle, essenziali, illustrate graficamente, appese alle pareti (perché tutti possano VEDERLE, CAPIRLE, CRITICARLE)

DEVONO ESSERE FACILI da leggere e da applicare

VANNO CONCENTRATE sulle attività-chiave (approccio di Pareto)

OVE POSSIBILE, vanno introdotte in RETE (Intranet)

PERCHE' IL *SISTEMA QUALITA'* ABBIA SUCCESSO

- *determinazione dell'Alta Direzione* verso gli obiettivi qualitativi prefissati
- disponibilità delle *necessarie risorse* per metterlo in pratica
- *coinvolgimento* di tutto il personale, anche con incentivi sui risultati
- deve iniziare con la *formazione* e finire con la *formazione*
- deve essere basato su *obiettivi certi e misurabili* (es.: entro l'anno 2005 non superare il 10% degli scarti).

Le Norme sono soggette ad un "naturale" processo di revisione, per essere sempre adeguate alla evoluzione del contesto tecnologico, culturale ed economico dei Paesi che le emettono e che le osservano.

L'aggiornamento é un fatto evidente:

- varia il contesto in cui misurare la competizione fra le Aziende**
- variano le esigenze dei loro clienti**
- varia la velocità del cambiamento per produrre tempestivamente soluzioni, prodotti e servizi sempre più innovativi**
- si assiste ad una crescente competitività tra le imprese**
- le imprese sono spesso costrette a rivoluzionare il loro assetto societario anche attraverso fusioni e incorporazioni.**

Le Norme internazionali piu in

USO

Sistemi di Qualità ISO 9001/2000: “*Sistemi di Gestione per la Qualità*” - Requisiti dei sistemi di gestione per la qualità che un'azienda deve soddisfare per dimostrare la sua capacità di fornire prodotti e/o servizi che soddisfino le esigenze del Cliente.

Ambiente, salute, sicurezza ISO 14001/2004: “*Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e Guida per l'uso*”

Strumenti di gestione aziendale per tenere sotto controllo le attività in modo che siano compatibili con l'ambiente e soddisfino le esigenze degli utilizzatori dei prodotti e/o dei servizi forniti, dal punto di vista ecologico

EMAS - Environmental Management & Audit Scheme- Regolamento Europeo CE 761/2001 per la gestione e verifica delle prestazioni ambientali.

BS 8800 (British Standard, di uso internazionale). Norma per la tutela dell'igiene e della sicurezza.

OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety management System) Norma per la tutela dell'igiene e della sicurezza

Responsabilità sociale (delle Organizzazioni) **SA 8000** – *Social Accountability* Codice internazionale di condotta etica delle imprese per applicare modelli di comportamento orientati al bene comune.

ISO 9001-2000: Requisiti per realizzare in Azienda un SISTEMA QUALITA'

- Politica della Qualità dell'Alta Direzione**
- Obiettivi di miglioramento performances**
- Pianificazione**
- Risorse umane e tecniche necessarie**
- Responsabilità e ruoli: capacità individuali, riconosciute e accettate da tutti**

OBIETTIVI DELLA COMUNITA' INTERNAZIONALE

- ASSICURARE LA QUALITA' DI UN *PRODOTTO* O DI UN SERVIZIO ("assicurazione" qualità) FORNITO DA UNA ORGANIZZAZIONE PER *FACILITARNE GLI SCAMBI COMMERCIALI*.
- GARANTIRE IL CLIENTE/UTENTE IN ORDINE A DETERMINATE *CAPACITA' OPERATIVE* DEL PRODUTTORE/FORNITORE
- FORNIRE ALLE IMPRESE (CLIENTI) UN *METODO STANDARD* PER VALUTARE I PROPRI FORNITORI.

Le Norme ISO

- hanno lo scopo di fornire soluzioni globali atte a soddisfare fornitori e consumatori
- vengono redatte attraverso processi di consenso aperti a tutti gli interessati.
- Fra le Norme ISO, di grande importanza, quelle che riguardano i sistemi di gestione per la qualità (ISO 9000) e i sistemi di gestione ambientale (ISO 14000, emanate nel 1996).

**IN SOSTANZA, la Norma ISO 9001:2000 INTEGRA
NEL *SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE* I
PRINCIPI:**

- **del soddisfacimento del Cliente (esigenze esplicite e implicite) e di tutte le “Parti” interessate (stakeholder: es. azionisti; dipendenti;.....)**
- **della capacità dell'impresa di valutare e misurare l'efficacia dei propri *processi* aziendali**

L'AUDIT INTERNO E' UN OTTIMO STRUMENTO DI CONTROLLO DI GESTIONE

(stesso valore del controllo dello stato dei motori per il pilota di aereo)

Quando l'Audit interno:

- durante l'implementazione del Sistema Qualità**
- quando il Sistema é a regime, per misurare i risultati tangibili di miglioramento**
- per far scattare l'azione di "trattamento" delle NC rilevate**
- per far seguire l'AC affinché l'evento negativo non si ripeta**
- per attivare le AP perché non avvenga l'evento negativo che "potrebbe succedere" (per la Sicurezza e l'ambiente, é importante lo studio del "mancato incidente"-near miss).**