



La Certificazione di qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2000

**Giorgio Capoccia
(Direttore e Responsabile Gruppo di Audit Agiqualitas)**

Corso USMI

**07 Marzo 2006
Roma**



Gli argomenti dell'intervento

Perché adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme a UNI EN ISO 9001:2000?

Perché Certificare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità?

Lo schema di funzionamento dell'Organismo di Certificazione AGIQUALITAS S.r.l.

La Politica per la qualità e le strategie di Agiqualitas



Perché adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme a UNI EN ISO 9001:2000?

Gestisce l'organizzazione con una visione sistemica di processi interconnessi

Impone all'organizzazione di mettere al centro dei propri interessi il cliente e le altre parti interessate

Impone all'Organizzazione di definire: missione, politiche, strategie, risorse, processi, sistemi di misurazione e monitoraggio, obiettivi.

Impone all'Organizzazione di stabilire obiettivi e traguardi di misura delle performances dei processi e dell'intera Organizzazione in un ottica di miglioramento continuo.



Perché adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme a UNI EN ISO 9001:2000?

Si basa sui seguenti 8 principi che sono il principale motore dell'efficienza ed efficacia interna e di sostegno della competitività sul mercato:

- *Organizzazione orientata al Cliente*
- *Leadership*
- *Coinvolgimento del personale*
- *Approccio per processi*
- *Visione sistemica della gestione aziendale*
- *Miglioramento continuo*
- *Decisione basata sui dati*
- *Partnership con i fornitori*



Perché adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme a UNI EN ISO 9001:2000?

Contiene caratteristiche e requisiti universali:

- E' applicabile a qualsiasi tipo di organizzazione indipendentemente al tipo di attività espletata, alla sua dimensione, alla complessità dei suoi processi.*
- Recepisce, in modo dinamico, le teorie e le migliori prassi della Qualità. (Ispezione, Controllo Qualità, Garanzia Qualità, Total Quality Management)*
- Non vincola le Organizzazioni ad uno standard specifico di prodotto o servizio e le lascia libere di adottare le tecniche della qualità più confacenti alle specificità dell'organizzazione stessa*



Perché Certificare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità?

VANTAGGI INTERNI

Garanzia di una verifica indipendente da un organismo accreditato a livello nazionale e riconosciuto a livello internazionale

Valutazione da personale qualificato con conoscenza ed esperienza delle tematiche della qualità e competenze specifiche di settore.

Possibilità di un confronto professionale aperto in un ottica di miglioramento

Diffusione delle migliori prassi e stimolo al miglioramento



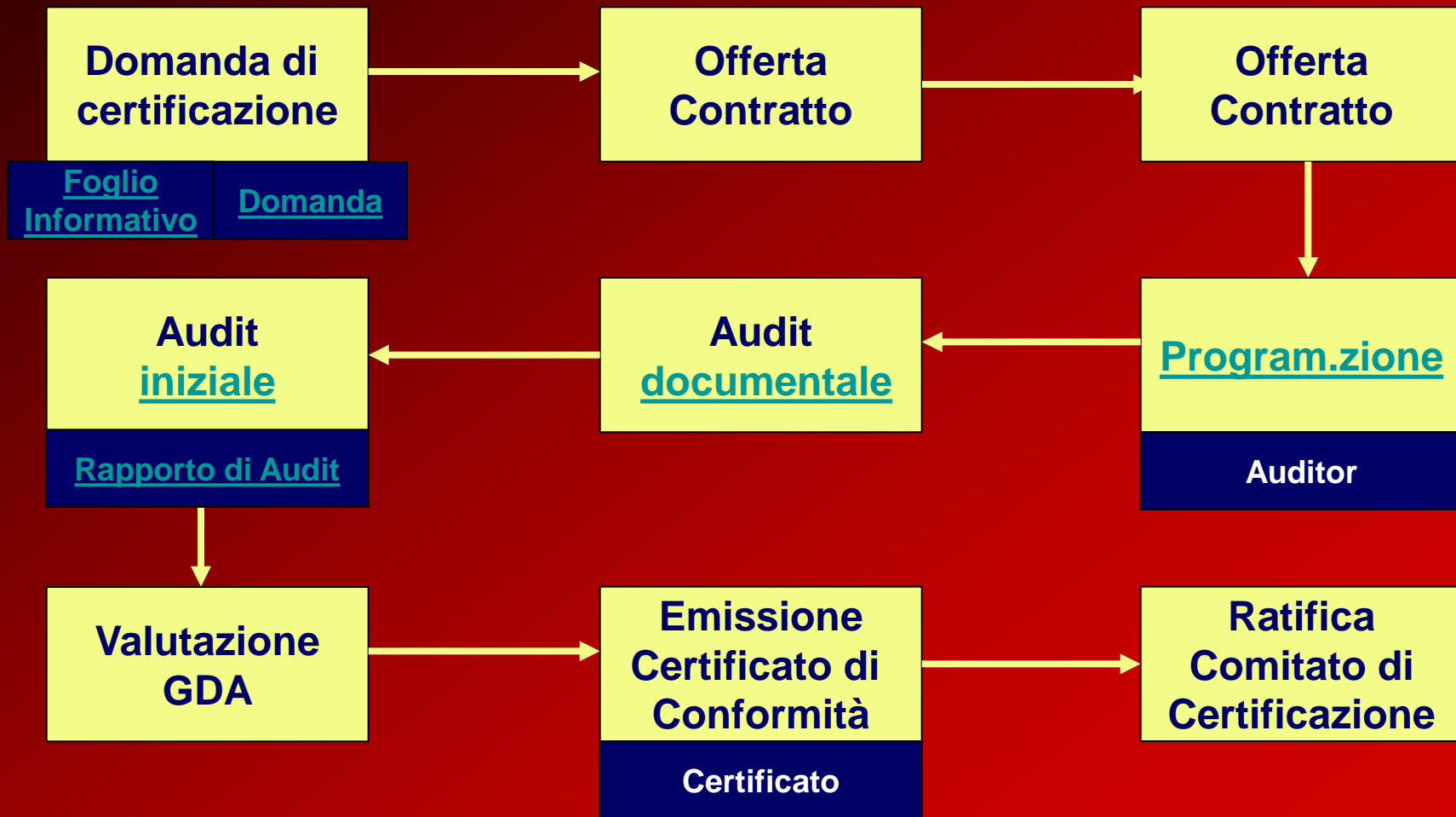
Perché Certificare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità?

VANTAGGI ESTERNI

Fornire al Cliente ed alle altre parti interessate evidenza della propria capacità di conformarsi a requisiti universali.

Fornire al Cliente ed alle altre parti interessate evidenza della propria capacità di rispettare i requisiti del servizio dichiarati e di superare le loro stesse aspettative.

Fornire al Cliente ed alle altre parti interessate evidenza della propria capacità di valutare le performances dei propri processi e della gestione dell'Organizzazione al fine del miglioramento



AGIQUALITAS ha definito i propri obiettivi ed impegni per la qualità :

- ❑ ricercare la piena soddisfazione del Cliente e delle altre parti interessate erogando servizi di certificazione di sistemi qualità conformi ai requisiti normativi di riferimento;
- ❑ ottenere dai Clienti motivata fiducia sulla capacità di Agiqua di conseguire il livello qualitativo prescritto e di mantenerlo nel tempo;
- ❑ conseguire e mantenere la qualità prescritta attraverso l'impiego efficiente e pianificato delle risorse umane, tecnologiche e materiali, in un processo continuo di miglioramento della gestione.



La Politica per la qualità e le strategie di Agiqualitas

Il nostro sistema prevede la possibilità di accedere alla certificazione UNI EN ISO 9001 di qualsiasi organizzazione che opera all'interno del settore di accreditamento EA 37 ed EA 38 senza discriminazioni di nessun genere; l'accesso alla certificazione è garantito a chiunque ne fa domanda e non sarà condizionato al sussistere di condizioni di carattere finanziario, di dimensione dell'organizzazione richiedente, di appartenenza ad associazioni, gruppi, di numero di organizzazioni certificate o di altra natura.

Negli ultimi anni la certificazione di qualità ha assunto lentamente ma costantemente una rilevanza significativa, al punto da rappresentare uno dei requisiti fondamentali per quelle istituzioni e aziende che intendono porsi sul mercato con parametri qualitativi molto alti.

La certificazione di qualità porta con sé, fundamentalmente, tre elementi stimolanti:

- il controllo standardizzato del livello di qualità dei servizi offerti;*
- il miglioramento continuo delle prestazioni;*
- la trasparenza verso l'esterno, cioè verso il mondo degli utenti.*

Essa esige il coinvolgimento di tutti gli operatori, secondo i diversi ruoli e le differenti competenze.

Il Sistema Qualità dell'Istituto diventa il punto di riferimento del proprio modo di operare e la misura delle prestazioni (regolarità, efficienza, efficacia, rispetto delle norme cogenti, ecc.) che trovano nella valutazione degli utenti (famiglie, ragazzi, assistiti, ospiti) un inedito quanto rispettabile indicatore della qualità del servizio educativo reso, una vera coscienza critica di quanto si cerca di fare.

Il ruolo di Agiqualitas è , semplicemente, quello di monitorare gli sforzi compiuti, correggere le lacune e contribuire a migliorare le prestazioni.



La Politica per la qualità e le strategie di Agiqualitas

Eroghiamo un servizio al Cliente promuovendo:

La conoscenza dei principi e dei metodi della Qualità e della norma UNI EN ISO 9001:2000

Le tecniche di applicazione allo specifico settore al fine di raggiungere un livello minimo di conformità

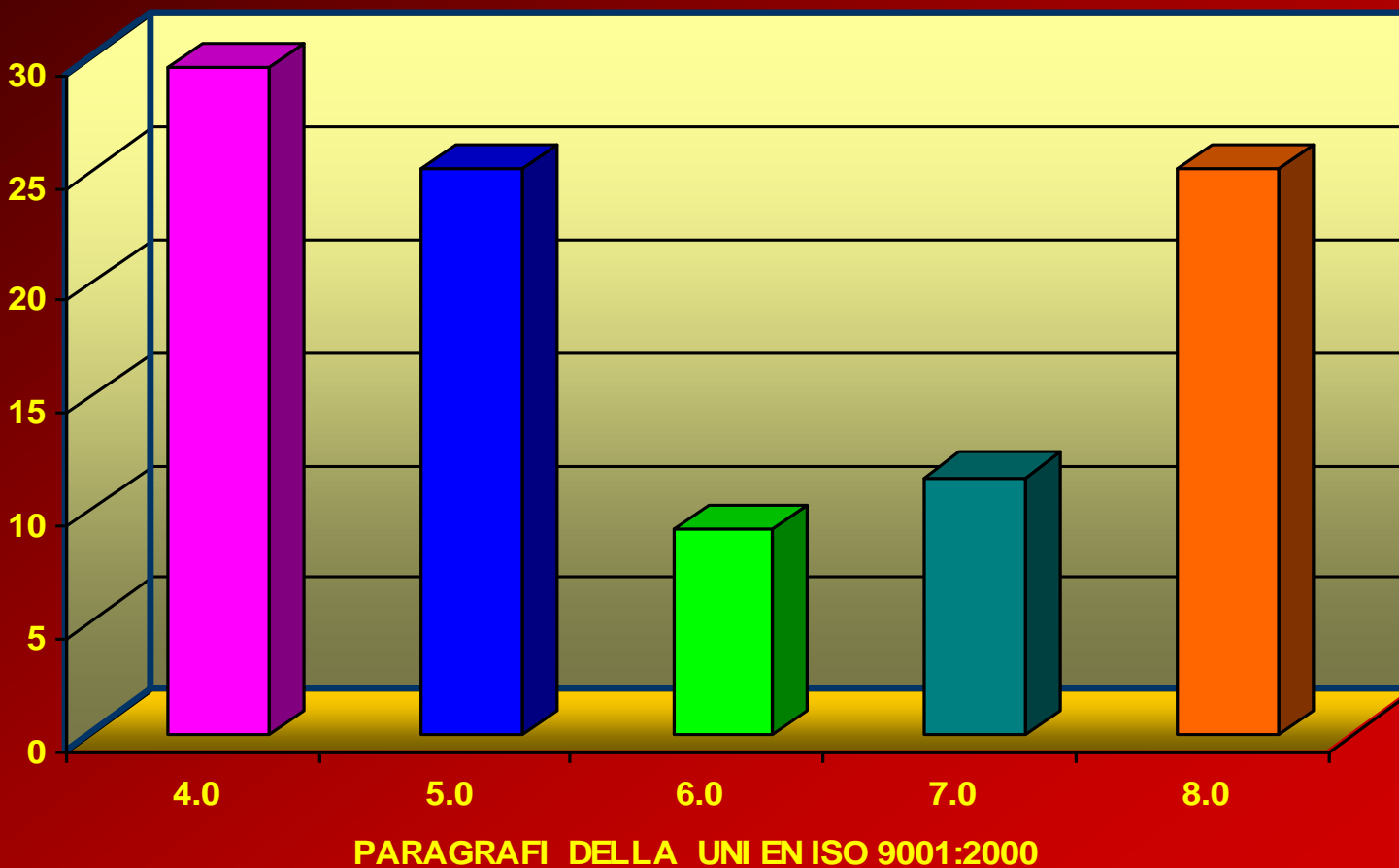
L'approfondimento dei requisiti e delle loro interazioni in un concetto evolutivo di miglioramento

La Qualità come sostanza e non come forma

La Diffusione delle migliori prassi

Le anomalie più ricorrenti

ANOMALIE RILEVATE NELLE PRIME 15 ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE





La Politica per la qualità e le strategie di Agiqualitas

Abbiamo l'ambizione di poter contribuire ad innalzare il livello di qualità delle prestazioni delle Organizzazioni che richiedono la nostra Certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000.

Per questo, pur nel rispetto dei ruoli, intendiamo mettere le nostre abilità al servizio di queste organizzazioni per soddisfare le loro esigenze presenti e future.