

Sistemi di gestione per la qualità



L'introduzione ed il mantenimento in azienda di un sistema di gestione per la qualità e la sua certificazione non può costituire solo un costo ed un elemento isolato dall'organizzazione interna. Un sistema di gestione realmente calato nei processi dell'organizzazione può e deve migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi, la qualità complessiva dei prodotti realizzati o servizi erogati e le prestazioni delle risorse.

La nuova versione della norma **ISO 9001:2015** rinforza questi concetti e chiede alle organizzazioni di ogni tipo e dimensione di calarsi nel proprio contesto organizzativo e di valutare attentamente i rischi reali e le opportunità offerte dal mercato in continua evoluzione.

Per maggiori dettagli vai alla pagina dedicata alla ISO 9001:2015.

I servizi proposti dallo Studio comprendono:

- Progettazione e realizzazione di sistemi per la certificazione ISO 9001 e ISO/TS 16949 / IATF 16949 (settore automotive)
- Consulenza per l'accreditamento ISO 17020 di organismi di ispezione (per verifiche di progetto, controlli tecnici in fase di esecuzione, organismi abilitati secondo DPR 462/2001, ecc.)
- Responsabile Qualità in *outsourcing*
- Audit di sistema e di processo o commessa, verifica di Piani della Qualità
- Conduzione di progetti di *Total Quality Management*
- Redazione Piani della Qualità
- Formazione sulla Qualità
- Definizione indicatori e calcolo di performance (KPI)
- Analisi di Customer Satisfaction
- Definizione di indicatori di Monitoraggio della Qualità e dei Processi
- Fornitura di software per la Gestione della Qualità.



Incarico di Responsabile Qualità in outsourcing

Quando internamente all'azienda non ci sono risorse adeguate per ricoprire l'incarico di Responsabile Qualità (Quality Manager) e la Direzione non intende assumere figure specifiche è possibile delegare ad un consulente esterno la gestione del sistema qualità, riducendo i costi e ottimizzando l'efficacia dei risultati poiché le attività sono svolte da un professionista che è abituato a confrontarsi con gli organismi di certificazione ed è in grado di effettuare audit interni più approfonditi e nella più completa indipendenza dai responsabili interni.

L'assunzione dell'incarico di Responsabile Qualità in outsourcing da parte di un consulente esterno all'organizzazione implica, comunque, che la figura di Rappresentante della Direzione sia assunta da un membro della struttura direttiva aziendale, anche se esso delegherà al Responsabile Qualità esterno – inserito nell'organigramma nominativo della società – una serie di attività operative per la gestione del Sistema. Tali attività, svolte dal consulente del nostro Studio, sono generalmente le seguenti:

- Gestione della documentazione del Sistema Qualità (modifica, aggiornamento, emissione, ecc.), comprendente Manuale, Procedure, Istruzioni e Modulistica.
- Formazione del personale dell'azienda sulle Procedure e sul Manuale Qualità.
- Assistenza al personale dell'azienda nell'applicazione del Sistema Qualità.
- Effettuazione delle verifiche ispettive necessarie per mantenere conforme il Sistema Qualità.
- Gestione delle azioni correttive e preventive.
- Gestione delle attività di pertinenza del Responsabile Qualità relative al Riesame della Direzione (rapporto sulla qualità, obiettivi, indicatori, piano di miglioramento, ecc.).
- Consuntivazione delle attività di valutazione dei fornitori ed aggiornamento del relativo elenco dei fornitori qualificati.
- Presenza attiva durante gli audit di certificazione ISO 9001.



Restano a carico del personale dell'azienda le attività di revisione della modulistica e delle istruzioni operative/tecniche non legata ai processi di Gestione Qualità e Direzione.

Le attività di gestione delle verifica ispettive, azioni correttive, addestramento del personale e valutazione dei fornitori verranno condotte con l'ausilio di un programma software sviluppato in MS Access.

Naturalmente in base alle caratteristiche ed esigenze del cliente le mansioni ricoperte dal consulente potranno essere ridotte o ampliate rispetto a quanto sopra indicato. Ad esempio la collaborazione potrà essere estesa alla revisione delle istruzioni di controllo qualità, alla gestione di leggi e normative applicabili, alla gestione della formazione-addestramento delle risorse umane, alla redazione di piani della qualità, al supporto nella partecipazione a gare ed appalti, alla gestione della privacy.