



**Commissione
Qualità e Sistemi di Gestione**

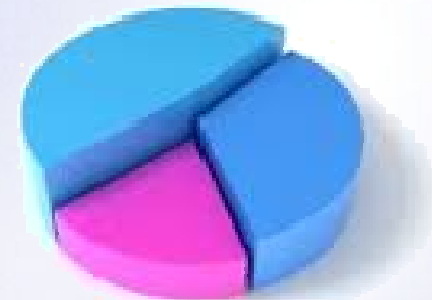
“La Qualità ed il Sistema di Certificazione”

ing. Sergio Cotecchia
Coordinatore Commissione Qualità e Sistemi di Gestione

Aula Magna Facoltà di Ingegneria, Università Federico II Napoli - 14 gennaio 2011

Presentazione

- Cos'è la Qualità ?
- Cos'è la certificazione di Qualità ?
- Cosa vuol dire qualità in un'organizzazione ? (la norma ISO 9001)
- Il processo di certificazione dei Sistemi di Gestione
- Gli attori del processo di certificazione



Cos'è la Qualità ?

**Nel corso degli anni, molte persone l'hanno definita.
Tra le definizioni più famose, ricordiamo:**

- “È un'etica” (Feigenbaum)
- “Fare le cose giuste la prima volta” (Price)
- “Amore per il cliente” (Alberto Galgano)
- “Il grado con cui uno specifico prodotto soddisfa le esigenze di uno specifico utilizzatore finale” (Juran)
- “Il livello di eccellenza che possiede un prodotto o un servizio”
- “Adeguatezza all'uso” (Juran)
- “Assenza di varianza”
- “È l'opinione del cliente” (Feigenbaum)
- “Un prodotto/servizio che ha qualcosa che gli altri prodotti/servizi simili non hanno”
- “Garantire la soddisfazione delle esigenze esplicite ed implicite dei clienti, al costo minimo e confrontandosi di continuo con la concorrenza”
- “Un prodotto/servizio che è la migliore combinazione di caratteristiche e di prezzo”
- “Cercare sempre il modo migliore per fare una cosa”
- “Conformità ai requisiti” (Crosby)
- “Il fondamento su cui costruire il proprio business”
- “A win-win formula” (Bill Clinton)
- “Mantenere le deviazioni entro le tolleranze stabilite” (Toyota)



Cos'è la Qualità ?



- Oggi, la qualità di un servizio è comunemente definita “**la capacità di conseguire il soddisfacimento delle esigenze dei relativi utenti-clienti**”.
- A sua volta, la soddisfazione dell'utente-cliente risulta conseguita quando il servizio, considerato nel suo complesso e nei suoi singoli aspetti, viene **percepito** dall'utente come rispondente alle sue attese.
- In altre parole si può dire: “**un servizio è soddisfacente quando è giudicato così da chi lo usa e non da chi lo produce**”.

La Qualità dei servizi (Il modello delle 5 P)

- **Qualità Prevista** (o attesa) - la rilevazione e l'analisi dei bisogni e delle aspettative dei clienti \ utenti
- **Qualità Progettata** - la progettazione qualitativa e quantitativa del sistema di erogazione dei servizi e la definizione dei loro standard operativi
- **Qualità Prestata** - l'erogazione dei servizi;
- **Qualità Percepita** - il controllo e la rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti \ utenti
- **Qualità Paragonata** - il riferimento si estende al servizio erogato da altre Organizzazioni analoghe. L'obiettivo è rilevare "come e dove" la qualità dei servizi si differenzia.



Cos'è la Qualità ?

In sintesi, la qualità è in realtà il **punto di incontro tra diverse esigenze** che possono ricondursi principalmente a tre:

- l'efficacia (la qualità del prodotto/servizio)
- l'efficienza (il contenimento dei costi e dei tempi)
- l'elasticità (la risposta al cambiamento)

E all'interno delle organizzazioni? **Come si riconosce se un'organizzazione lavora in qualità?**

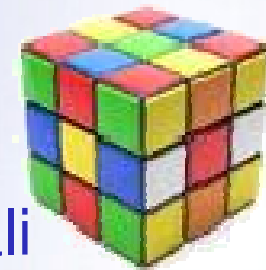
In sintesi, nel vostro futuro ambiente di lavoro c'è qualità se coesistono questi fattori:

- voglia e capacità di cambiare per tenere il passo del progresso
- capacità di cambiare rapidamente
- etica, ed orgoglio di lavorare all'interno della propria organizzazione
- motivazione al lavoro verso un obiettivo comune, spirito di collaborazione

Cosa non è la Qualità ?

Dopo aver dato alcune definizioni di “qualità”, proviamo a cercare di capire cosa non si può assolutamente definire come tale.

- “Qualità” non è qualcosa di aggiuntivo al lavoro che già si fa da incastrare nei propri impegni quotidiani, quando e se si ha tempo di farlo.
- “Qualità” non può essere mancanza di condivisione di informazioni ed obiettivi gestionali
- “Qualità” non può essere scarsa professionalità



I costi della Qualità

Handley (2000)

- studio sui costi della Qualità
- il costo della non-qualità rappresenta abitualmente, nelle organizzazioni, dal 25% al 40% dei costi totali!

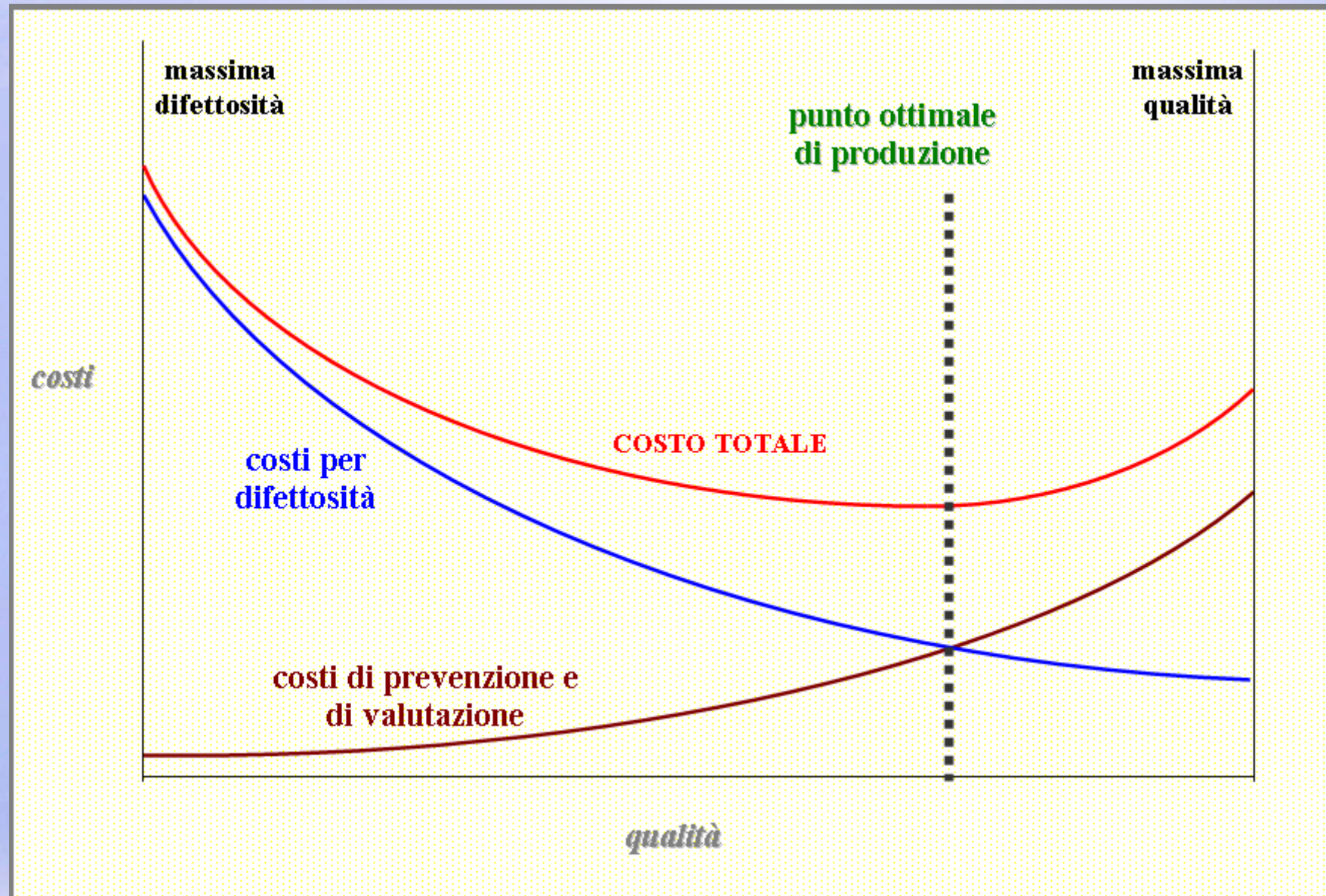
$$\text{COQ} = \text{POC} + \text{PONC}$$

COQ = cost of Quality

POC = price of conformance (costi che si costituiscono quando viene fatta subito la cosa più giusta)

PONC = price of non-conformance (costi che si costituiscono quando non viene fatta subito la cosa più giusta)

I costi della Qualità



Tipi di certificazione



Certificazione prodotti/servizi

Attesta la conformità del prodotto/servizio a specifiche norme o altri documenti normativi

Certificazione sistemi di gestione per la qualità *(processo volontario)*

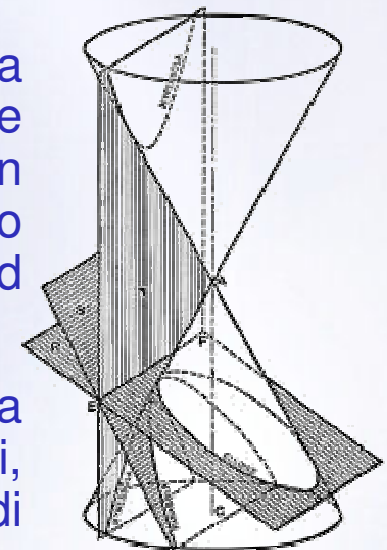
Attesta la conformità del sistema qualità dell'azienda alle prescrizioni della norma ISO 9001 per una azienda che vuole operare in regime di Gestione della qualità

Certificazione persone *(processo volontario)*

Attesta che una determinata persona (Valutatori di SGQ, Prove non distruttive, Saldatori) possiede i requisiti necessari e sufficienti per operare con competenza e professionalità in un determinato settore

La Certificazione dei Sistemi

- **Certificazione:** Procedura mediante la quale una terza parte indipendente (detta organismo di certificazione) dichiara che, con ragionevole attendibilità un determinato prodotto, processo, servizio o Sistema di Gestione è conforme a una specifica norma o a un altro documento normativo.
- **Certificato di Conformità:** Documento emesso da una terza parte indipendente (organismo di certificazione) secondo le regole di un sistema di certificazione, il quale indica che, con sufficiente certezza, un determinato prodotto, processo, servizio o Sistema di Gestione è conforme a una specifica norma o ad un altro documento normativo
- **Organismo di Certificazione:** Organizzazione che effettua la certificazione di conformità relativa di prodotti, processi, servizi, Sistemi di Gestione e personale tecnico, rilasciando certificati di conformità e/o marchi di conformità.



LE NORME DELLA SERIE 9000

UNI EN ISO 9000:2005

Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario

UNI EN ISO 9001:2008

Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti

UNI EN ISO 9004:2009

Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità



Ente Nazionale Italiano di Unificazione

Introduzione

LA NORMA UNI EN ISO 9001

La **serie ISO 9000** sulla conduzione aziendale per la qualità ha riscosso soprattutto negli ultimi anni un grande successo.

L'ottenimento della certificazione del Sistema Qualità, da parte di un ente terzo (cioè non legato al fornitore o all'acquirente), ha contribuito e contribuisce tuttora ad assicurare al cliente il rispetto delle caratteristiche tecniche del prodotto / servizio e delle condizioni contrattuali pattuite, per tutte le tipologie d'Azienda:

**dalla piccola struttura artigianale
alla filiale della grande multinazionale.**



Le norme della Qualità: ISO 9001

Lo scopo dichiarato della ISO 9001 è quello di **raggiungere i propri obiettivi e soddisfare i clienti**, mediante un sistema efficace e che sa migliorarsi. La logica della norma è spiegata molto bene dalla ISO 9000: capire cosa vogliono i clienti, fissare i propri obiettivi, stabilire con quali processi raggiungere gli obiettivi, padroneggiare e migliorare tali processi.



La sfida attuale è quella di liberarsi dai retaggi della “vecchia qualità” – evitare le non conformità alla norma - risalenti addirittura all’edizione 1987 e interiorizzare che:

- **la soddisfazione dei clienti, la bontà degli obiettivi, l’efficacia dei processi, costituiscono i punti essenziali della norma,**
- **la vera finalità è aiutare le aziende nell’ottenere i propri obiettivi.**

Gli otto cardini qualitativi di Gestione della Qualità



- 1° **Organizzazione orientata al cliente**
- 2° **Leadership**
- 3° **Coinvolgimento del personale**
- 4° **Approccio basato sui processi**
- 5° **Approccio sistemico della gestione (Governo dei processi)**
- 6° **Miglioramento continuo;**
- 7° **Decisioni basate su dati di fatto**
- 8° **Rapporti di beneficio reciproco con i fornitori.**

Principio 1 – Organizzazione orientata al cliente

- Le organizzazioni dipendono dai loro clienti e dovrebbero pertanto comprendere le loro esigenze presenti e future, ottemperare ai loro requisiti e tendere a superare le loro stesse aspettative.

Benefici attesi:

- Aumento del reddito e delle quote di mercato, attraverso una risposta flessibile e rapida alle opportunità offerte dal mercato.
- Miglior efficacia, nell'uso delle risorse di un'organizzazione, nel perseguire la soddisfazione dei clienti.
- Maggior fidelizzazione dei clienti, che porta continuità di affari e stimola il passa parola.



Applicazione del principio di ORIENTAMENTO AL CLIENTE

- Individuare e comprendere le esigenze e le aspettative del cliente.
- Assicurarsi che gli obiettivi ed i traguardi dell'organizzazione siano coerenti con le esigenze e le aspettative dei clienti.
- Segnalare queste esigenze ed aspettative a tutta l'organizzazione.
- Misurare la soddisfazione del cliente ed agire di conseguenza.
- Gestire con sistematicità i rapporti con il cliente.
- Assicurare un approccio bilanciato tra i clienti e le altre parti interessate (quali la proprietà, il personale, i fornitori, i finanziatori, la comunità locale e la società in generale). Aumento del reddito e delle quote di mercato, attraverso una risposta flessibile e rapida alle opportunità offerte dal mercato.



Principio 2 – Leadership

- Il vertice aziendale deve stabilire unità di intenti e di indirizzo dell'organizzazione. Esso dovrebbe creare e mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente il personale nel perseguimento degli obiettivi della organizzazione

Benefici attesi:

- **Il personale comprenderà e sarà motivato nel perseguimento degli obiettivi e dei traguardi dell'organizzazione.**
- **Le attività verranno valutate, rese coerenti e messe in atto in modo unificato.**
- **Saranno ridotti i disguidi di comunicazione tra i diversi livelli dell'organizzazione.**



Applicazione del principio di LEADERSHIP

- Tener conto delle esigenze di tutte le parti interessate inclusi clienti, proprietari, personale, fornitori, comunità locali e la società in generale.
- Stabilire una chiara visione del futuro dell'organizzazione.
- Fissare obiettivi e traguardi stimolanti.
- Creare e sostenere valori comuni e modelli di regole etiche e di correttezza a tutti i livelli dell'organizzazione.
- Creare fiducia e dissipare timori.
- Fornire al personale le necessarie risorse, l'addestramento e la libertà per agire con responsabilità.
- Stimolare, incoraggiare e riconoscere i contributi forniti dal personale.

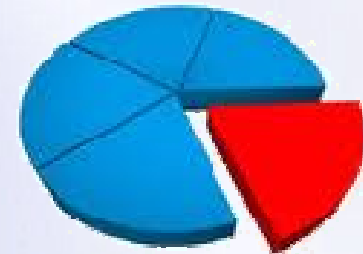


Principio 3 – Coinvolgimento del personale

- Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza di un'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio di tutta la organizzazione.

Benefici attesi:

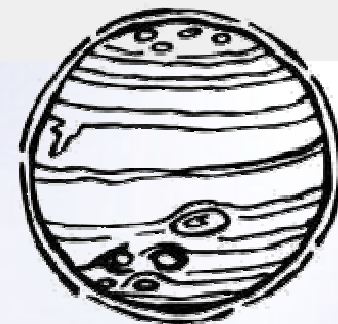
- Motivazione, rispondenza e coinvolgimento del personale nell'ambito dell'organizzazione.
- Innovazione e creatività nel raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione.
- Responsabilizzazione del personale per le proprie prestazioni.
- Desiderio del personale di partecipare e contribuire al miglioramento continuativo.



I primi 3 principi sono legati tra di loro perché l'applicazione di uno non può escludere quella dell'altro.

Applicazione del principio COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

- Comprendere l'importanza del contributo del personale e del suo ruolo nell'organizzazione.
- Individuare i vincoli attinenti alle proprie prestazioni.
- Accettare l'incarico e la responsabilità di risolvere i problemi.
- Valutare le prestazioni a fronte di obiettivi e traguardi.
- Ricercare attivamente occasioni per sviluppare le proprie competenze, conoscenze ed esperienze.
- Condividere liberamente conoscenze ed esperienze.
- Discutere apertamente di problemi e situazioni.

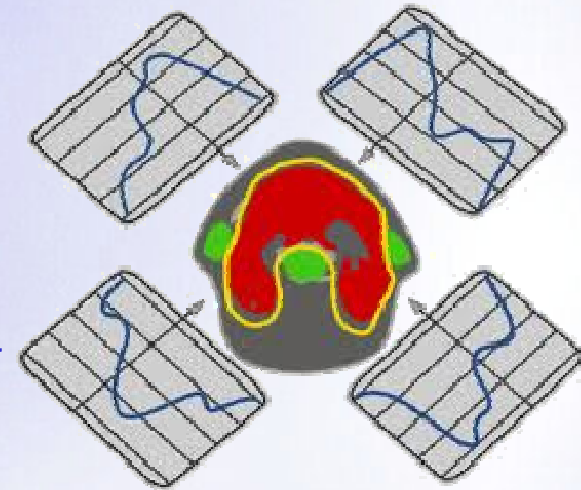


Principio 4 – Approccio per processi

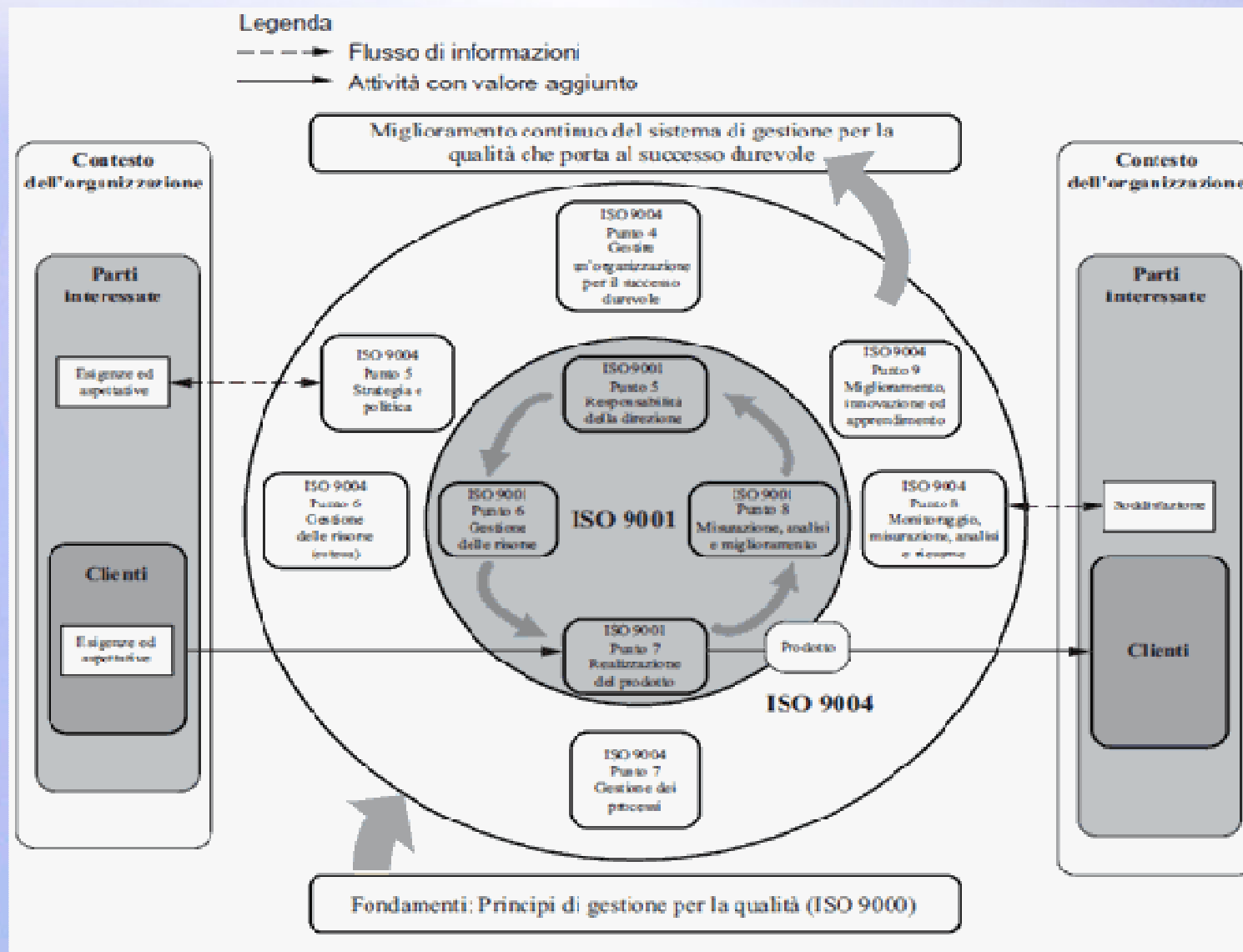
- Un risultato desiderato si ottiene con maggior efficienza quando le relative risorse ed attività sono gestite come un processo.

Benefici attesi:

- Minori costi e cicli più brevi, mediante un efficace uso delle risorse.
- Risultati migliori, coerenti e prevedibili.
- Occasioni per la messa a fuoco e la scelta delle priorità dei miglioramenti.



Approccio per processi



Modello esteso di un Sistema di Gestione per la Qualità basato sui processi

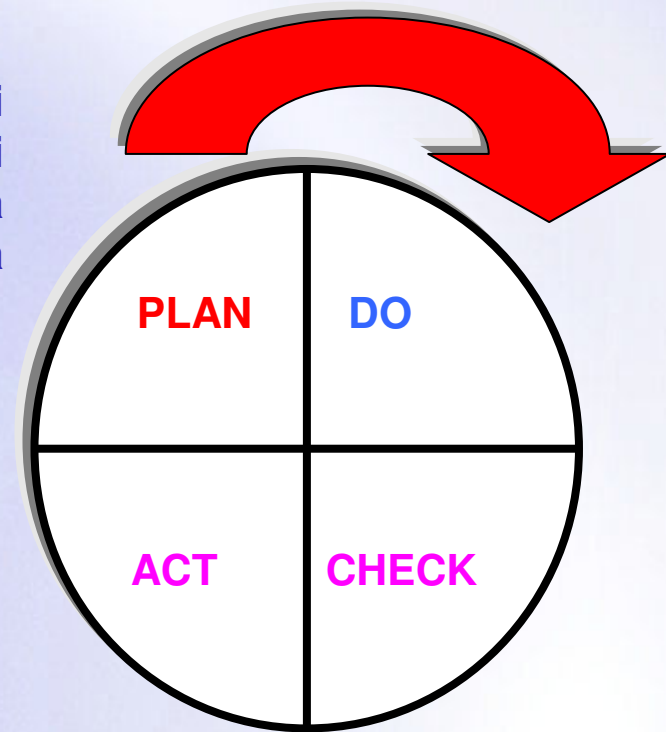
Applicazione del principio APPROCCIO PER PROCESSI

- Utilizzare metodi strutturati nella definizione delle attività necessarie ad ottenere i risultati desiderati.
- Stabilire chiaramente le responsabilità per la gestione delle attività principali.
- Analizzare e misurare le potenzialità delle attività principali.
- Individuare le interfacce delle attività principali tra ed all'interno delle funzioni dell'organizzazione.
- Mettere a fuoco i fattori (quali le risorse, i metodi, i materiali) in grado di migliorare le principali attività dell'organizzazione.
- Valutare i rischi, le conseguenze e l'impatto delle attività sui clienti, sui fornitori e sulle altre parti interessate

Il Modello di processo

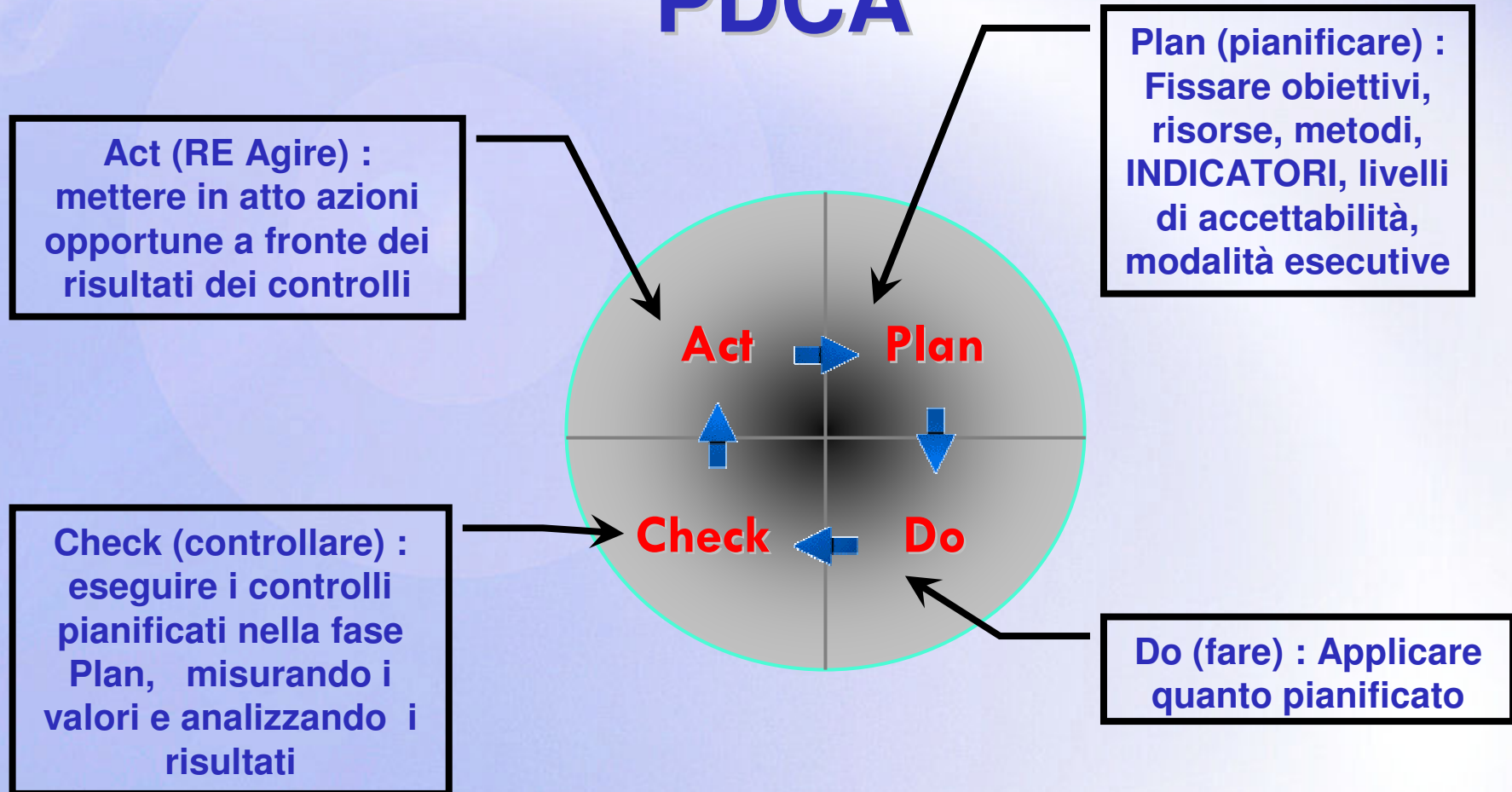
La norma ISO 9001:2008 si appoggia sui processi che caratterizzano la vita di un'organizzazione, inquadrandoli in una logica evolutiva ben riassunta nella formula PDCA:

- *pianificazione operativa del miglioramento (Plan);*
- *esecuzione sperimentale del processo migliorato (Do);*
- *verifica dei risultati attraverso indicatori di processo (Check);*
- *consolidamento del miglioramento verificato (Act).*



Il Ciclo di Gestione di un Processo

PDCA

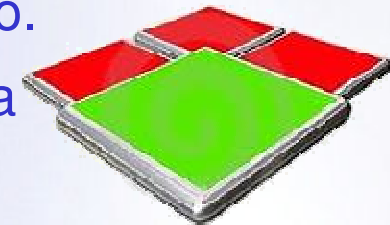


Principio 5 – Approccio sistemico della gestione

- Identificare, comprendere e gestire un sistema di processi interconnessi, mirati a determinati obiettivi, migliora l'efficacia e l'efficienza della organizzazione.

· **Benefici attesi:**

- Integrazione ed allineamento dei processi per meglio favorire il raggiungimento dei risultati desiderati.
- Capacità di mettere a fuoco i processi che più contano.
- Dar fiducia alle parti interessate sulla solidità, efficacia ed efficienza dell'organizzazione



La applicazione contemporanea del 4° e 5° principio apre la strada per la integrazione dei Sistemi di Gestione Esistente in Azienda

Applicazione dell'APPROCCIO SISTEMICO DELLA GESTIONE

- Strutturare il sistema per raggiungere gli obiettivi dell'organizzazione nel modo più efficace ed efficiente.
- Comprendere le interdipendenze tra i processi del sistema.
- Impostare approcci strutturati che armonizzino ed integrino tra loro i processi.
- Capire i ruoli e le responsabilità necessari per raggiungere gli obiettivi comuni, riducendo quindi le barriere tra le funzioni dell'organizzazione.
- Capire le potenzialità organizzative ed individuare i vincoli sulle risorse prima di iniziare le attività.
- Individuare obiettivi e definire come le attività specifiche dovrebbero inquadrarsi nel sistema.
- Migliorare continuamente il sistema mediante misure e valutazioni.

Principio 6 – Miglioramento continuo

- Il miglioramento continuo dovrebbe essere un obiettivo permanente della organizzazione

Benefici attesi:

- Vantaggi prestazionali attraverso migliorate potenzialità organizzative.
- Razionalizzazione delle attività di miglioramento a tutti i livelli, per perseguire gli obiettivi strategici dell'organizzazione.
- Flessibilità nel rispondere con prontezza alle opportunità che si presentano.

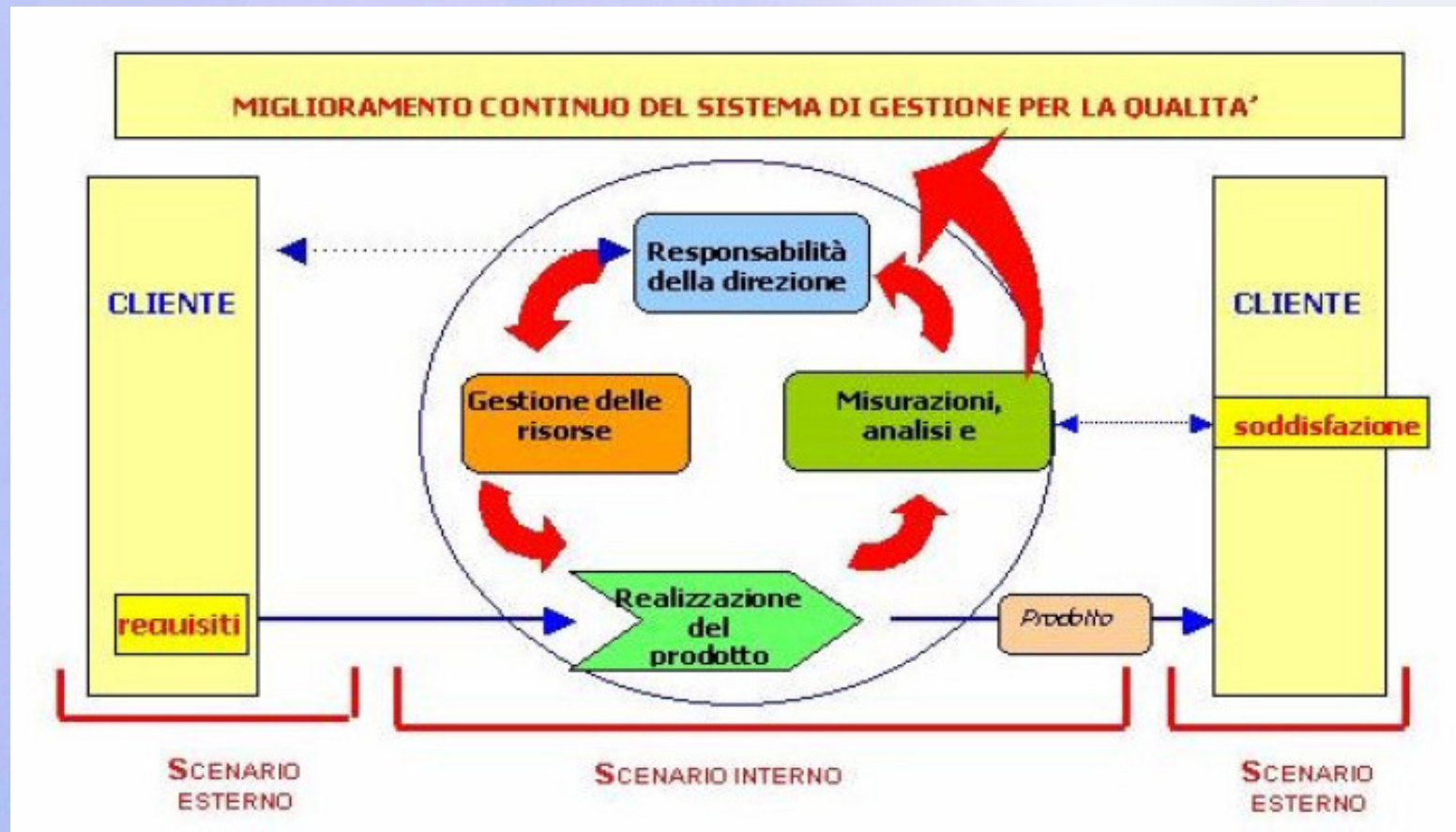
L'applicazione di questo principio seleziona le organizzazioni eccellenti dalle mediocri, perché il miglioramento continuo (il mettersi sempre in discussione) è l'unico sprone a non adagiarsi sugli allori

Applicazione del principio - Miglioramento continuo

Applicazione del MIGLIORAMENTO CONTINUO (MC)

- Adottare, per l'intera l'organizzazione, un approccio coerente nel MC.
- Addestrare il personale sui metodi e gli strumenti per perseguire il MC.
- Fare del miglioramento continuo di prodotti, processi e sistemi, un obiettivo per tutto il personale dell'organizzazione.
- Stabilire traguardi per il MC e misure per seguirne l'andamento.
- Riconoscere e dare credito dei miglioramenti.

Principio 6 – Miglioramento continuo



Principio 7 – Decisioni basate su dati di fatto

- **Le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati ed informazioni**

Benefici attesi:

- **Decisioni razionali.**
- **Maggior capacità nel dimostrare l'efficacia di precedenti decisioni, sulla base di situazioni di fatto.**
- **Miglior capacità di esaminare, confrontare e modificare opinioni e decisioni.**

L'applicazione di questo principio implica una dovuta attenzione alla efficacia dei sistemi informativi aziendali



Applicazione del principio Decisioni basate su dati di fatto

Applicazione delle DECISIONI SU DATI DI FATTO

- Assicurarsi che i dati e le informazioni siano accurati ed affidabili.
- Rendere accessibili dati ed informazioni a chi ne ha bisogno.
- Analizzare i dati e le informazioni utilizzando metodi validi.
- Assumere decisioni e prendere azioni basandosi su analisi di fatti reali, bilanciandole con l'esperienza e l'intuizione.

Principio 8 – Rapporti di mutuo beneficio con i fornitori

- Una organizzazione ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore

Benefici attesi:

- Maggior capacità di creare valore, per entrambe le parti.
- Flessibilità e prontezza nel dare risposte congiunte al mutare del mercato o delle esigenze e aspettative dei clienti.
- Ottimizzazione di costi e risorse.

L'applicazione di questo principio implica una dovuta attenzione alla identificazione e definizione delle attività in outsourcing



Applicazione del principio

Rapporti di mutuo beneficio con i fornitori

- Stabilire rapporti in grado di bilanciare i guadagni a breve con logiche di lungo termine.
- Condividere esperienze e risorse con i principali partners.
- Identificare e selezionare i fornitori principali.
- Stabilire comunicazioni chiare ed aperte.
- Scambiarsi informazioni e piani per il futuro.
- Individuare attività congiunte per lo sviluppo ed il miglioramento.
- Suggestire, incoraggiare e riconoscere i miglioramenti e gli obiettivi raggiunti.



Gli 8 Quality Management Principles in sintesi



**Se vogliamo il Miglioramento (6° QMP),
come richiesto dai clienti e dagli Stakeholders (1° QMP),
occorre che la Direzione si impegni a fissare degli obiettivi (2° QMP)
che, con il coinvolgimento del Personale (3° QMP),
potranno essere raggiunti gestendo (5° QMP)
e monitorando (7° QMP) i diversi processi aziendali,
sia quelli interni (4° QMP)
che quelli affidati all'esterno (8° QMP)**

LA DOCUMENTAZIONE DEI SISTEMI QUALITÀ'

Affinché un Organismo esterno possa effettuare una verifica e rilasciare la certificazione, il Sistema Qualità deve essere documentato.



ORGANIZZAZIONE A 4 LIVELLI

1° livello	MANUALE
2° livello	PROCEDURE GESTIONALI
3° livello	ISTRUZIONI OPERATIVE
4° livello	ALLEGATI, DELEGHE, DOCUMENTI REGISTRAZIONE QUALITÀ

Strutturazione della documentazione

Manuale di gestione Qualità (MGQ)

Si tratta di un documento di carattere generale che descrive il sistema Qualità aziendale indicando:

- il Sistema di Gestione Qualità predisposto per la gestione delle attività o servizi che possono produrre aspetti/impatti sulla Qualità Aziendale;
- le responsabilità interne dell'organizzazione;
- in Allegato , la mappatura dei processi;
- gli obiettivi, le responsabilità e gli impegni per lo sviluppo ed il mantenimento del Sistema Qualità;



Strutturazione della documentazione

Procedure di gestione Qualità (PGQ).

- Sono documenti che descrivono, in modo dettagliato, le modalità operative attraverso cui si realizzano i processi aziendali ed i processi del Sistema Qualità.
- Le procedure precisano sia le attività che vengono svolte all'interno dei processi, sia le responsabilità di chi le esegue

Strutturazione della documentazione

c) Istruzioni operative e di controllo (I.O.)

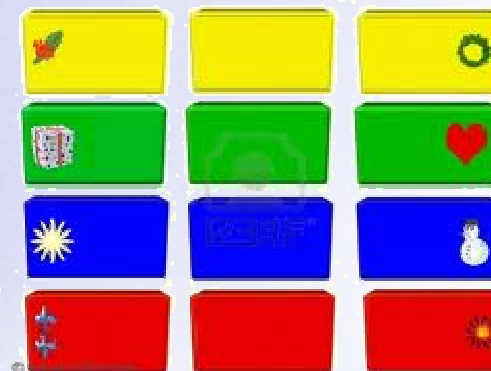
- Le Istruzioni operative e di controllo (I.O.) sono documenti che forniscono in modo conciso e sequenziale disposizioni sulle modalità di esecuzione e/o di controllo di una specifica attività legata ad un processo.
- Il fine che si prefigge una istruzione operativa e di controllo è quello di consentire a chi la utilizza di:
 - operare in condizioni prestabilite e controllate;
 - prevenire situazioni pregiudizievoli la qualità o comunque, situazioni che potrebbero portare ad una non completa soddisfazione del cliente.

Documenti di registrazione

I documenti di registrazione sono la documentazione di supporto ai processi e relative attività descritte nel manuale, nelle procedure e nelle istruzioni.

I documenti di supporto sono i seguenti:

- Moduli Sono documenti predisposti per la compilazione come una comunicazione interna
- Allegati Sono documenti già compilati come lo statuto dell'Organizzazione
- Tabelle
- Targhette
- Timbri



Le registrazioni della Qualità

È chiaro quindi che nel quadro di un Sistema di Qualità, le Registrazioni hanno lo scopo di dimostrare che il Sistema stesso è gestito, ovvero ad esempio che le verifiche pianificate sono effettivamente eseguite, le ispezioni sono regolarmente condotte, le non conformità e le conseguenti azioni preventive o correttive sono realmente sotto controllo etc.

Occorre inoltre che l'organizzazione:

- Stabilisca le modalità necessarie per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità, la definizione della durata di conservazione e le modalità di eliminazione delle registrazioni.
- Garantisca che le registrazioni siano facilmente identificabili, rintracciabili e leggibili.

Gli attori del processo di certificazione

❖ ISO

❖ UNI

❖ ACCREDIA

❖ ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE



Gli attori del processo di certificazione



ISO

International Standard Organization

- Gli standard internazionali sono definiti da **ISO**, una organizzazione internazionale fondata nel 1946 (www.iso.ch). I suoi membri sono le organizzazioni degli standard nazionali dei paesi membri (per l' Italia: UNI - www.unicei.it)
- **Esempio:** il rappresentante USA in ISO è **ANSI (American National Standards Institute)**, www.ansi.org), che è un organismo privato senza fini di lucro (ma i documenti di standard li vende) che raccoglie fabbricanti, aziende ed altri parti interessate. Gli standard ANSI sono adottati spesso da ISO a livello internazionale



ISO

- ISO emette standard su un numero enorme di soggetti, che variano dai dadi e bulloni ai rivestimenti dei pali telefonici.
- Sono stati definiti oltre 5.000 standard, incluso la gerarchia di protocolli ISO
- ISO ha quasi 200 comitati tecnici (TC), numerati nell'ordine della loro creazione. Ciascuno tratta un soggetto specifico.
- Ciascun TC ha dei sottocomitati (SC) a loro volta divisi in gruppi di lavoro (WG) costituiti da oltre 100.000 volontari di tutto il mondo

UNI



Ente Nazionale Italiano di Unificazione

UNI è un'associazione privata senza fine di lucro fondata nel 1921 e riconosciuta dallo Stato e dall'Unione Europea, che **studia, elabora, approva e pubblica le norme tecniche volontarie** - le cosiddette "norme UNI" - in tutti i settori industriali, commerciali e del terziario (tranne in quelli elettrico ed elettrotecnico).

I soci UNI sono imprese, professionisti, associazioni, enti pubblici, centri di ricerca e istituti scolastici.

UNI rappresenta l'Italia presso le organizzazioni di normazione europea (CEN) e mondiale (ISO).

ACCREDIA

- **Il sistema di certificazione poggia su un meccanismo di accreditamento.**
- **In Italia l'organismi di accreditamento esistente è attualmente ACCREDIA (che ha accorpato il SINCERT ed il SINAL)**



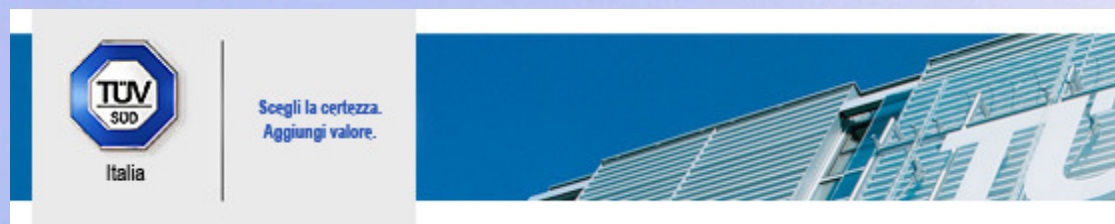
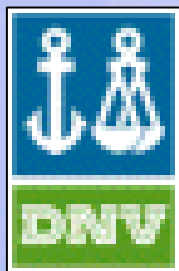
ACCREDIA

- ACCREDIA è l'Ente unico nazionale di accreditamento, riconosciuto dallo Stato il 22 dicembre 2009, nato dalla fusione di SINAL e SINCERT come Associazione senza scopo di lucro.
- Con ACCREDIA l'Italia si è adeguata al Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 765, del 9 luglio 2008, che dal 1° gennaio 2010 è applicato per l'accREDITAMENTO e la vigilanza del mercato in tutti i Paesi UE.
- Ogni Paese europeo ha il suo Ente di accreditamento. L'Ente Nazionale è responsabile per l'accREDITAMENTO in conformità agli standard internazionali della serie ISO 17000 e alle guide e alla serie armonizzata delle norme europee EN 45000. Tutti gli Enti operano senza fini di lucro.

ACCREDIA

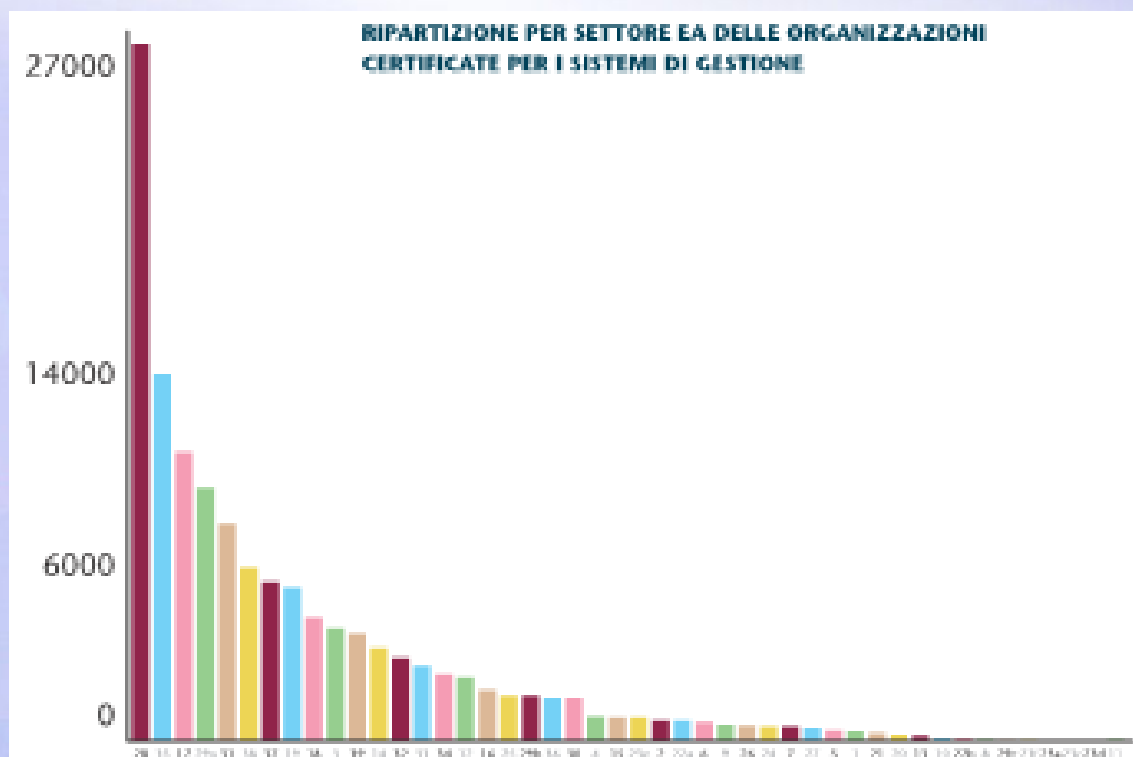
- Le attività dell'Ente si articolano in quattro Dipartimenti:
- Certificazione e ispezione;
- Laboratori di prova;
- Laboratori di prova per la sicurezza degli alimenti;
- Laboratori di taratura.

ALCUNE SIGLE PIU' O MENO NOTE di ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE nazionali ed internazionali...



REGISTRO ITALIANO NAVALE
INTERNATIONAL SHIP CLASSIFICATION SOCIETY

Settori in cui è più diffusa la certificazione



I PRIMI DIECI SETTORI

- EA 28 *Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi*
- EA 35 *Servizi professionali d'impresa*
- EA 17 *Metalli e loro leghe, fabbricazione di prodotti in metallo*
- EA 29a *Commercio all'ingrosso, al dettaglio e intermediari del commercio*
- EA 31 *Trasporti, magazzinaggio e comunicazioni*
- EA 38 *Servizi e altri servizi sociali*
- EA 37 *Istruzione*
- EA 19 *Macchine elettriche e apparecchiature elettriche e ottiche*
- EA 18 *Macchine, apparecchi e impianti meccanici*
- EA 3 *Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco*



Ripartizione geografica delle organizzazioni certificate sotto accreditamento

Ottobre 2010

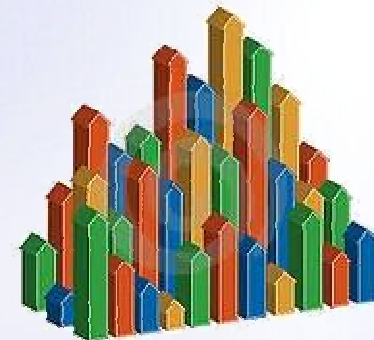
Regione	Siti Produttivi	UNI EN ISO 9001:2000 9001:2008	Altre Norme SGQ (*)	UNI EN ISO 14001:2004	OHSAS 18001:1999 18001:2007	ISO 27001:2005	ISO/IEC 20000-1:2005
ABRUZZO	2930	2505	44	315	62	4	-
BASILICATA	1258	1035	10	180	30	3	-
CALABRIA	2992	2708	35	218	26	5	-
CAMPANIA	10296	8835	214	1077	160	10	-
EMILIA ROMAGNA	11550	9667	260	1322	280	21	-
FRIULI VENEZIA GIULIA	2886	2450	51	316	64	5	-
LAZIO	10461	9421	172	640	176	52	-
LIGURIA	3172	2541	68	452	102	7	2
LOMBARDIA	24824	21946	551	1843	426	58	-
MARCHE	3186	2694	34	354	99	5	-
MOLISE	660	551	2	91	15	1	-
PIEMONTE	9999	8355	178	1245	205	16	-
PUGLIA	5641	4786	96	677	69	13	-
SARDEGNA	2254	1959	25	219	49	2	-
SICILIA	7260	6293	90	810	60	7	-
TOSCANA	8007	6729	121	922	233	2	-
TRENTINO ALTO ADIGE	2393	2025	12	294	61	1	-
UMBRIA	2409	1994	38	294	79	2	2
VALLE D'AOSTA	326	247	2	70	6	1	-
VENETO	13357	11840	225	1032	237	23	-
ESTERO	7598	6609	143	610	170	50	16
TOTALE	133459	115190	2371	12981	2609	288	20

* Per altre norme SGQ si intendono le certificazioni conformi alle norme: AVSQA MIA, UNI EN 9100, UNI EN ISO 13485, UNI EN ISO 3834.

La certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

Per ottenere la certificazione occorre implementare un *Sistema di Gestione per la Qualità*, che sia:

- **Idoneo**, cioè adatto all'organizzazione in cui è implementato
- **Credibile**, cioè giudicato effettivamente rispondente ai requisiti richiesti secondo le norme di riferimento adottate da un Organismo di Certificazione Accreditato.

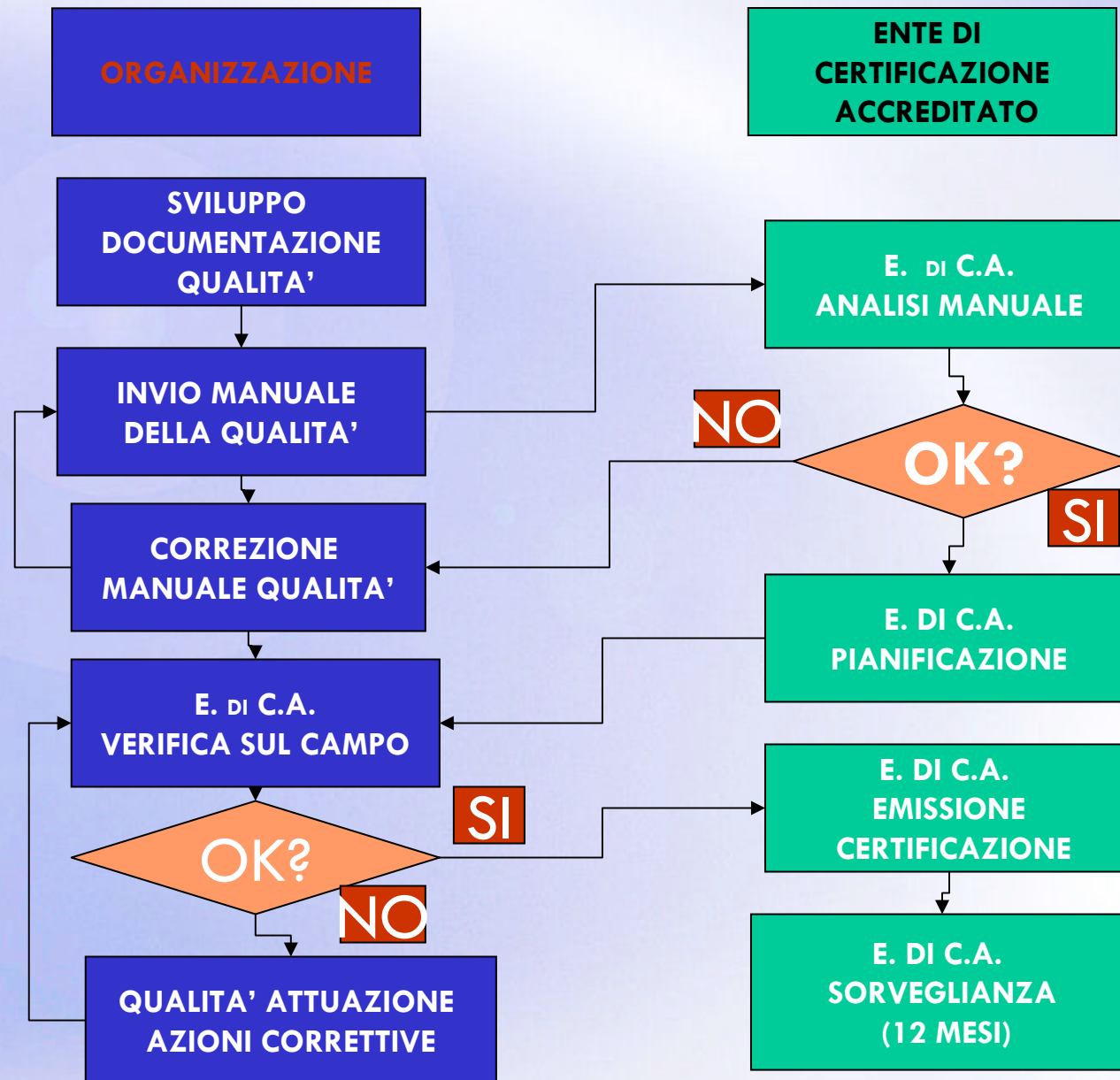


Il processo di Certificazione del Sistema

1. **Domanda all'Ente di certificazione**
2. **Invio della documentazione**
3. **Rapporto di anomalia sulla documentazione**
4. **Revisione dei documenti**
5. **Verifica dell'applicazione**
6. **Comitato Scientifico di certificazione**
7. **Certificazione ed emissione del certificato**
8. **Sorveglianze**
9. **Periodo di validità del certificato**



Flow Chart del percorso di Certificazione



In conclusione



“La qualità è semplice; sono le persone ad essere complicate”

Harry Forsha [The pursuit of quality through personal change]

“Non sempre cambiare equivale a migliorare, ma per migliorare bisogna cambiare”

Winston Churchill

“La perfezione non si ottiene quando non c'è più nulla da aggiungere, bensì quando non c'è più nulla da togliere”

Antoine De Saint Exupéry



GRAZIE PER L'ATTENZIONE

sergio.cotecchia@gmail.com

