



ISO 9001 per un sistema produttivo di qualità

Dal primo gennaio 1993 con la soppressione delle barriere fisiche, tecniche e fiscali l'Europa è diventata uno "Spazio senza frontiere interne" dove è assicurata la libera circolazione di merci, servizi, persone, capitali, in un grande mercato unico di oltre 400 milioni di persone. Uno dei primi obiettivi che la Comunità Europea si è data è proprio quello di garantire la Qualità dei Prodotti e dei Servizi circolanti all'interno dei mercati europei. L'idea da cui si è partiti per assicurare tale garanzia è stata: "Tutti i prodotti e/o i servizi di un'azienda saranno fabbricati e/o erogati con una qualità costante solo se la stessa è organizzata in tutte le sue fasi e in tutta la sua struttura per garantire la qualità voluta dal mercato/committente/utente finale". Allo scopo di garantire quanto detto sopra l'ISO (Organismo Internazionale di Normazione) e il CEN (Organismo Europeo di Normazione) hanno redatto le regole organizzative minimali a cui le aziende devono conformarsi per garantire in modo continuo e costante la qualità dei prodotti e/o i servizi; queste regole sono rappresentate dalle norme UNI EN ISO serie 9000. Tali norme non fanno riferimento a particolari settori industriali e commerciali ma sono applicabili a qualunque attività e a tutti i tipi di imprese e di organizzazioni, sia manifatturiere sia di servizi, di qualsiasi dimensione e con qualunque livello di tecnologia impiegata.

Le norme UNI EN ISO 9000, recepimento italiano delle norme ISO 9000, forniscono alle aziende italiane un pacchetto di regole riguardanti l'organizzazione e la conduzione aziendale per la qualità e l'assicurazione o garanzia della qualità.

La norma ISO 9001 è lo standard più conosciuto e utilizzato per i sistemi di gestione della qualità di tutto il mondo. Possedere una certificazione dimostra che le attività dell'impresa rispecchiano i requisiti minimi della norma ISO 9001; in tal modo il cliente finale può aver piena fiducia sul fatto che i servizi e i prodotti immessi sul mercato corrispondano a determinate specifiche e che tutte le fasi relative alla loro realizzazione siano ripercorribili e verificabili. L'adozione della certificazione ISO 9001 non è obbligatoria, ma il suo possesso sta diventando un attributo sempre più indispensabile per far fronte alle sfide del mercato.

La certificazione ISO 9001 deve essere richiesta ad un Ente Certificatore. Una volta realizzati tutti i passi necessari a creare il Sistema di Gestione della Qualità e dopo aver implementato correttamente la norma ISO 9001 nel tessuto aziendale e nei processi aziendali, si richiederà all'Ente Certificatore di verificare e attestare la conformità dell'azienda rispetto ai requisiti delineati dalla ISO 9001.

Il percorso di certificazione comprende anche attività di **audit**, ovvero ispezioni sistematiche documentate e indipendenti da parte dell'Ente Certificatore.

L'audit di certificazione consiste in interviste informali e nell'esame e nell'osservazione del sistema organizzativo. Durante questa fase, si valutano sia il grado di conformità del sistema di gestione ai requisiti previsti dallo standard ISO 9001, sia le prestazioni nelle aree di attenzione individuate. Se il sistema è conforme, viene emesso il relativo certificato.

Completata la prima certificazione, si passa alla fase di "mantenimento della certificazione" attraverso un calendario di audit regolari lungo tutto il periodo di validità (minimo una visita all'anno). Queste visite hanno l'obiettivo di confermare la conformità ai requisiti specifici dello standard e di monitorare le prestazioni nelle focus area individuate come prioritarie.





La norma ISO 9001 nell'ultima revisione del 2015 (UNI EN ISO 9001:2015) risulta suddivisa in dieci capitoli e, a partire dal capitolo n.4, elenca i requisiti che un'organizzazione deve rispettare per ottenere la certificazione. Nella tabella che segue sono riportati i titoli dei capitoli della norma e una brevissima descrizione del contenuto.

I dieci capitoli della norma UNI EN ISO 9001:2015	
1 - Scopo e campo di applicazione	La norma chiarisce di rivolgersi a quelle Organizzazioni che intendono dimostrare la propria abilità di realizzare un prodotto/servizio nel rispetto delle esigenze del cliente e delle leggi applicabili
2 - Riferimenti normativi	Per una corretta interpretazione dei requisiti richiesti ci si deve riferire alla norma UNI EN ISO 9000:2015 (Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario)
3 - Termini e definizioni	Per comprendere il significato dei termini utilizzati si fa riferimento alla norma UNI EN ISO 9000:2015 (Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario)
4 - Contesto dell'Organizzazione	I requisiti relativi al capitolo 4 obbligano l'Organizzazione ad adottare un Sistema di Gestione per la Qualità basato su processi coordinati e finalizzati alla rilevazione e soddisfazione dei bisogni dei propri clienti
5 - Leadership	La Direzione deve dimostrare che ruoli e responsabilità all'interno dell'Organizzazione siano adeguati a garantire la soddisfazione del cliente
6 - Pianificazione	L'Organizzazione deve individuare degli obiettivi di qualità e predisporre delle attività specifiche per assicurarsi di raggiungere i risultati prefissati, prevenire gli effetti indesiderati e perseguire il miglioramento continuo
7 - Supporto	L'Organizzazione deve possedere adeguate risorse infrastrutturali, ambientali, documentali, comunicative e umane (competenze e conoscenze)
8 - Attività operative	L'Organizzazione deve dimostrare di avere sotto controllo i processi di realizzazione del prodotto/servizio (analisi di mercato, pianificazione, progettazione, acquisti, produzione, assistenza post vendita, ecc.)
9 - Valutazione delle prestazioni	L'Organizzazione deve mettere in atto procedure per controllare se quello che sta facendo corrisponde alle attese (monitoraggio, analisi dei dati, soddisfazione del cliente, audit interni, riesame della Direzione, ecc.)
10 - Miglioramento	L'Organizzazione deve migliorare i propri processi e i propri prodotti/servizi, gestendo le eventuali non conformità e le azioni correttive in un'ottica di miglioramento del Sistema Qualità