



## La Gestione del Sistema Qualità

### CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ STANDARD ISO 9001:2008

Il Sistema di Gestione per la Qualità è essenzialmente un metodo di ricerca della "soddisfazione dei "clienti" attraverso l'efficienza delle prestazioni aziendali.

Come descritto nella **ISO 9000:2008**, il Sistema di Gestione per la Qualità è inteso come *"quella parte del sistema di gestione di un'organizzazione che si propone, con riferimento agli obiettivi per la qualità, di raggiungere dei risultati in grado di soddisfare adeguatamente le esigenze, le aspettative ed i requisiti di tutte le parti interessate"*.

Proprio il concetto di **Qualità** è alla base del processo di revisione dello standard ISO 9000 avvenuto nel 2000, che ha portato alla definizione di una serie di norme finalizzate al raggiungimento della Qualità e che si articola in:

- ISO 9000 – "Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia"
- ISO 9001 – "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti"
- ISO 9004 – "Sistemi di Gestione per la Qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni"
- ISO 19011 – "Linee Guida per la valutazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità e dei Sistemi di Gestione Ambientale"

In queste norme, il termine Qualità è inteso come conformità ai requisiti dichiarati nel Sistema di Gestione per la Qualità, ovvero come **capacità di soddisfare i bisogni di tutti i "clienti" dell'Organizzazione**.

In questa accezione, "clienti" sono tutti coloro che intervengono nei processi aziendali: clienti, utenti, consumatori, personale dell'azienda, fornitori, proprietari e la comunità tutta. Introdurre un Sistema di Gestione per la Qualità significa **organizzare in maniera efficiente e controllare sistematicamente tutte le attività che concorrono a garantire il livello qualitativo del prodotto/servizio**.

In particolare **l'ISO 9001:2008** costituisce il principale riferimento per la valutazione e certificazione di conformità dei Sistemi di Gestione per la Qualità. La norma infatti specifica i requisiti che un Sistema di Gestione per la Qualità deve possedere.

Per raggiungere questo obiettivo è necessario il contributo di tutti i settori aziendali ed è fondamentale l'opera della Direzione nella definizione di una politica aziendale per la qualità e nella sensibilizzazione di tutto il personale sull'importanza di questo modo di operare.

L'ISO 9001:2008 è **applicabile a qualsiasi organizzazione** che desidera migliorare il proprio modo di operare e la propria gestione, indipendentemente dalle dimensioni o dal settore di attività. Il migliore ritorno dell'investimento, tuttavia, si registra nelle aziende che sono disposte ad applicarla in tutta l'organizzazione e non solo in sedi, reparti o divisioni specifiche.

L'ISO 9001:2008, inoltre, è **compatibile ed integrabile** con altre norme relative ai Sistemi di Gestione quali l'ISO 14001 specifica per la Gestione Ambientale e l'OHSAS 18001 inerente la Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. **L'integrazione dei Sistemi consente di ottimizzare tempi e risorse poiché i diversi Sistemi di Gestione hanno sostanzialmente la stessa impostazione concettuale, le funzioni e le responsabilità sono analoghe e la documentazione di riferimento è comune.**



## La Gestione del Sistema Qualità

La documentazione richiesta dal Sistema di Gestione per la Qualità deve rappresentare la realtà aziendale in maniera completa, esaustiva e snella. Deve dimostrare sia la conformità delle attività ai requisiti richiesti dalla norma, sia la capacità di rilevare, registrare e correggere comportamenti e processi che non soddisfano tali requisiti.

La documentazione è composta da:

- **Manuale della Qualità**  
Descrive il Sistema di Gestione ed enuncia la politica per la qualità
- **Procedure Operative e Istruzioni Operative**  
Descrivono in dettaglio responsabilità, azioni, metodi, strumenti e controlli da effettuare
- **Sistema di Registrazione**  
Rileva i dati e le attività eseguite, evidenzia i controlli e le verifiche di conformità, permette di analizzare e di valutare oggettivamente i processi aziendali.

**G&A** si propone come partner di riferimento per le aziende operanti nel settore agroalimentare e, grazie alla pluriennale esperienza, competenza e credibilità, è in grado di sviluppare percorsi di certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità che garantiscono una forte valenza sul mercato e rispondono in modo completo ed organico alle specifiche esigenze dell'Organizzazione.

### I PLUS di G&A per la certificazione ISO 9000

- ✎ **Personalizzare:** progettare il Sistema Qualità in funzione delle esigenze e degli obiettivi aziendali. Un Sistema Qualità che l'organizzazione "vive" e non subisce.
- ✎ **Gestire in autonomia:** strutturare il sistema qualità in modo che l'azienda lo possa gestire autonomamente dopo la certificazione.
- ✎ **Essere Utile:** sviluppare un sistema qualità che sia parte integrante dell'organizzazione, capace di coinvolgerla in concreti e duraturi percorsi di miglioramento e di crescita.
- ✎ **Essere integrabile:** un sistema qualità che sta DENTRO l'organizzazione, in modo complementare ed integrato alla sua gestione globale.

### Qualificazione dei Servizi

**G&A** è in grado di realizzare progetti di qualificazione di specifiche attività ad alto impatto sociale che massimizzano il profitto dei clienti e la soddisfazione degli utenti.

Strutture alberghiere, sanitarie e socio-assistenziali possono avvantaggiarsi di uno straordinario valore aggiunto, rivolto sia all'accoglienza dei clienti che alla cura di pazienti e residenti.

### Principali fasi dell'iter di certificazione ISO 9001:2008

