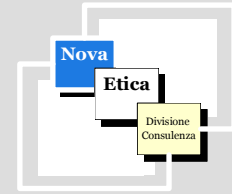


INTRODUZIONE ALLA VISION 2000



INTRODUZIONE ALLA NORMATIVA

UNI EN ISO 9001 : 2000

VISION 2000

Rev. 0 del 05.08.2003

Total Pages 37

Proprietà NovaEtica. Vietata la riproduzione anche parziale.

**C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

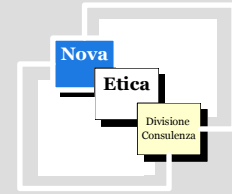
A**

Rev. 0 del 05.08.2003

LA SERIE ISO 9000

- 1987 - *PRIMA EDIZIONE*
- 1994 - *SECONDA EDIZIONE*
- 2000 - *TERZA EDIZIONE*

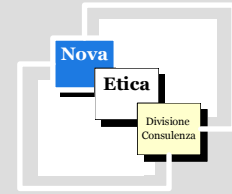
E' un requisito dell'ISO che le norme
siano adeguate ogni 5 anni



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A



LE VECCHIE NORME DEL 1994

- UNI EN ISO 9001 : 1994
- UNI EN ISO 9002 : 1994
- UNI EN ISO 9003 : 1994

C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A

LE NUOVE NORME DEL 2000

- **UNI EN ISO 9000 : 2000**

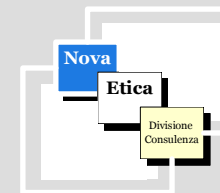
FONDAMENTI E VOCABOLARIO DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'

- **UNI EN ISO 9001 : 2000**

REQUISITI DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' - VISION 2000

- **UNI EN ISO 9004 : 2000**

LINEE GUIDA PER IL MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A

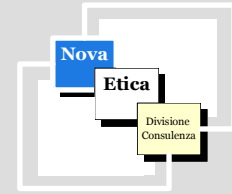
CONCETTI, TERMINI E DEFINIZIONI

✓ QUALITA'

*grado in cui un insieme
di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti*

✓ ASSICURAZIONE QUALITA'

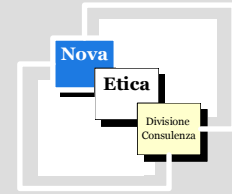
*tutte le attività pianificate e sistematiche,
attuate nell'ambito del sistema qualità e di cui,
per quanto occorre, viene data
dimostrazione , messe in atto per dare
adeguata confidenza che un'entità
soddisferà i requisiti per la qualità*



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A



CONCETTI, TERMINI E DEFINIZIONI

✓ **ORGANISMO DI ACCREDITAMENTO**

istituto indipendente che verifica gli enti di certificazione, secondo le regole europee della certificazione (accordo E.A.). In Italia l'organismo di accreditamento è il SINCERT. Sono presenti 42 **ENTI DI CERTIFICAZIONE** divisi per settore.

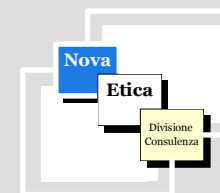
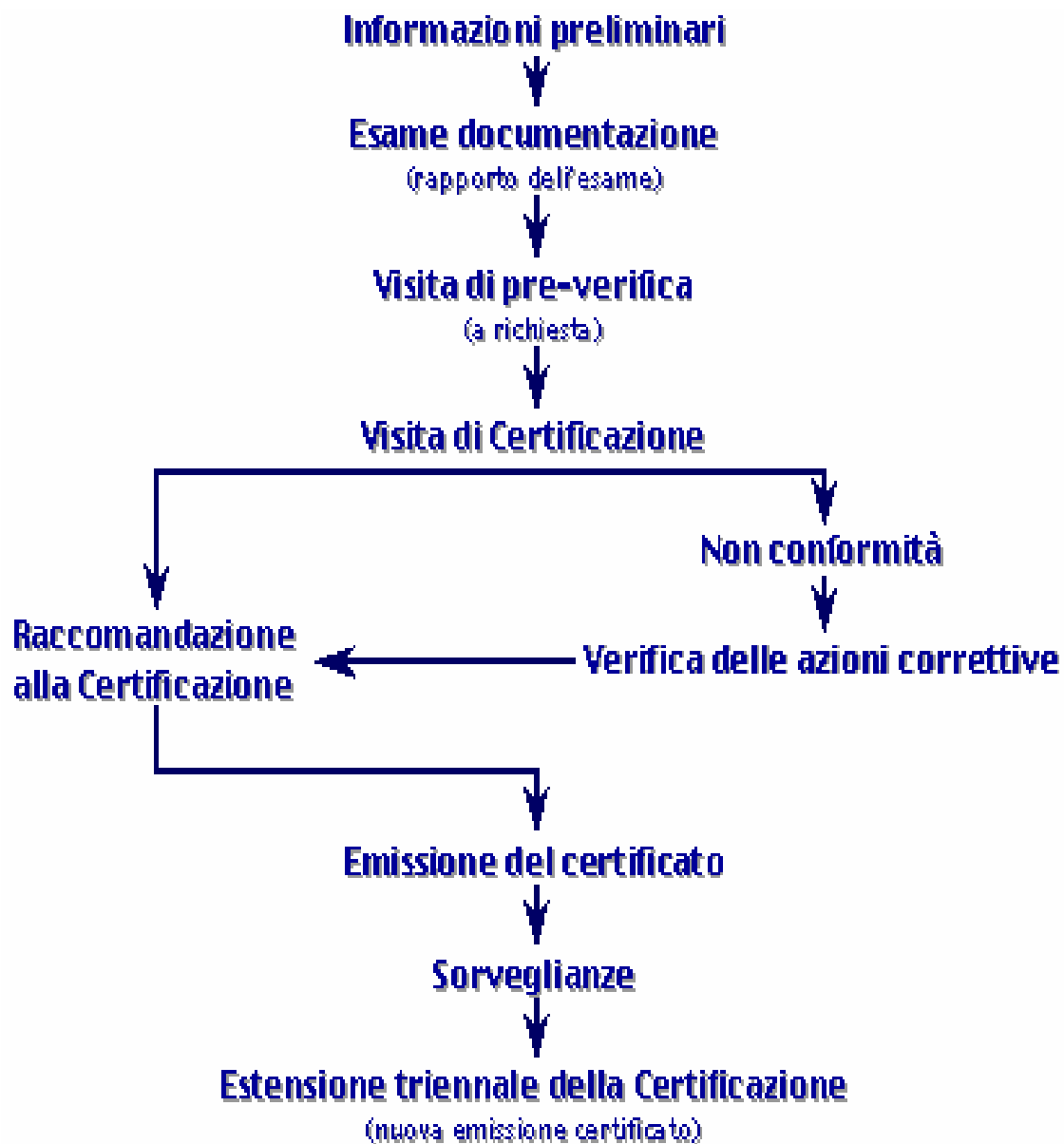
L'ente di certificazione attesta la conformità di un servizio/società ai requisiti della norma e rilascia la certificazione appropriata.

C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A

ITER DI CERTIFICAZIONE



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A

CONCETTI, TERMINI E DEFINIZIONI

ISO

INTERNATIONAL STANDARDS ORGANIZATION

UNI

ENTE NAZIONALE DI UNIFICAZIONE

EN

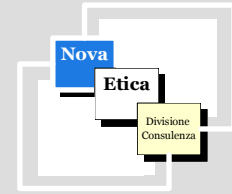
COMITATO EUROPEO DI NORMAZIONE

QUINDI



UNI EN ISO

9001 : 2000



**C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A**

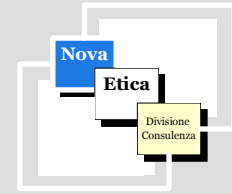
CONCETTI, TERMINI E DEFINIZIONI

✓ **POLITICA PER LA QUALITA'**

**OBIETTIVI ED INDIRIZZI GENERALI DI
UN'ORGANIZZAZIONE RELATIVI ALLA QUALITA'
ED ESPRESSI IN MODO FORMALE
DALL'ALTA DIREZIONE**

✓ **MANUALE DELLA QUALITA'**

**DOCUMENTO CHE DESCRIVE IL
SISTEMA QUALITA' DI UN'ORGANIZZAZIONE
RICHIAMANDO LA POLITICA PER LA QUALITA',
RESPONSABILITA', PROCEDURE ED ISTRUZIONI
OPERATIVE, DOCUMENTAZIONE**



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A

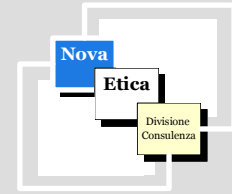
CONCETTI, TERMINI E DEFINIZIONI

✓ ASSICURAZIONE QUALITA'

TUTTE LE ATTIVITA' PIANIFICATE E
SISTEMATICHES MESSE IN ATTO PER DARE
ADEGUATA FIDATEZZA CHE
UN'ORGANIZZAZIONE SODDISFERA' I REQUISITI
PER LA QUALITA'

✓ PIANO DELLA QUALITA'

DOCUMENTO CHE PRECISA LE PARTICOLARI
MODALITA' OPERATIVE, LE RISORSE E LE
SEQUENZE DELLE ATTIVITA' RELATIVE ALLA
QUALITA' DI UN DETERMINATO SERVIZIO



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A

CONCETTI, TERMINI E DEFINIZIONI

✓ VERIFICA ISPETTIVA INTERNA

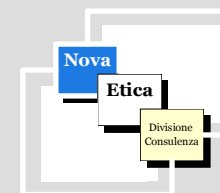
verifica periodica condotta da verificatori e valutatori incaricati dalla stessa organizzazione sottoposta a verifica (possono essere figure interne all'organizzazione qualificate come verificatori interni o consulenti esterni)

✓ VERIFICA ISPETTIVA ESTERNA

verifica condotta da ente di certificazione indipendente finalizzata a stabilire se l'organizzazione sottoposta a verifica soddisfa i requisiti per la qualità

✓ VERIFICA DI SORVEGLIANZA

verifica periodica (annuale/semestrale) condotta da ente di certificazione indipendente finalizzata a stabilire se l'organizzazione già certificata continua a soddisfare i requisiti per la qualità



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

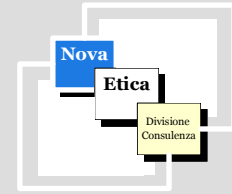
A

CONCETTI, TERMINI E DEFINIZIONI

✓ **CONFORMITA'** :
SODDISFACIMENTO DI
REQUISITI SPECIFICATI

✓ **NON CONFORMITA'** :
NON SODDISFACIMENTO
DI UN REQUISITO SPECIFICATO

✓ **EVIDENZA OGGETTIVA** :
INFORMAZIONI LA CUI VERIDICITA'
PUO' ESSERE DIMOSTRATA SULLA BASE DI FATTI
ACQUISITI A SEGUITO DI OSSERVAZIONI,
MISURAZIONI, PROVE



C
O
R
S
O

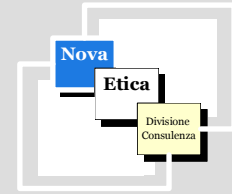
L
I
V
E
L
L
O

A

CONCETTI, TERMINI E DEFINIZIONI

✓ **RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE**
VALUTAZIONE FORMALE E PERIODICA
EFFETTUATA DALL'ALTA DIREZIONE CIRCA
LO STATO E L'ADEGUATEZZA DEL
SISTEMA QUALITA'

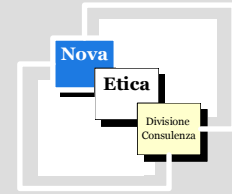
✓ **RIESAME DEL CONTRATTO**
ATTIVITA' SISTEMATICHE ESEGUITE DAL
FORNITORE PRIMA DELLA FIRMA DEL
CONTRATTO PER ASSICURARE CHE
I REQUISITI DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO
SIANO CHIARITI E PRIVI DI AMBIGUITA'



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A



CONCETTI, TERMINI E DEFINIZIONI

✓ **REGISTRAZIONE**

**DOCUMENTO CHE FORNISCE EVIDENZA
OGGETTIVA DI ATTIVITA' ESEGUITE
O DI RISULTATI OTTENUTI**

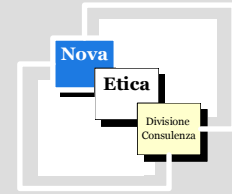
✓ **RINTRACCIABILITA'**

**CAPACITA' DI COSTRUIRE LA STORIA, LO
SVILUPPO E STATO DI AVANZAMENTO DI
UN SERVIZIO MEDIANTE LE
REGISTRAZIONI APPROPRIATE**

C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A



LA DOCUMENTAZIONE DELLA QUALITA'

 **MANUALE DELLA QUALITA'**

 **POLITICA DELLA QUALITA'**

 **PROCEDURE MACRO**

 **PIANI DELLA QUALITA'**

 **ISTRUZIONI SPECIFICHE DI LAVORO**

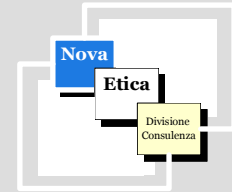
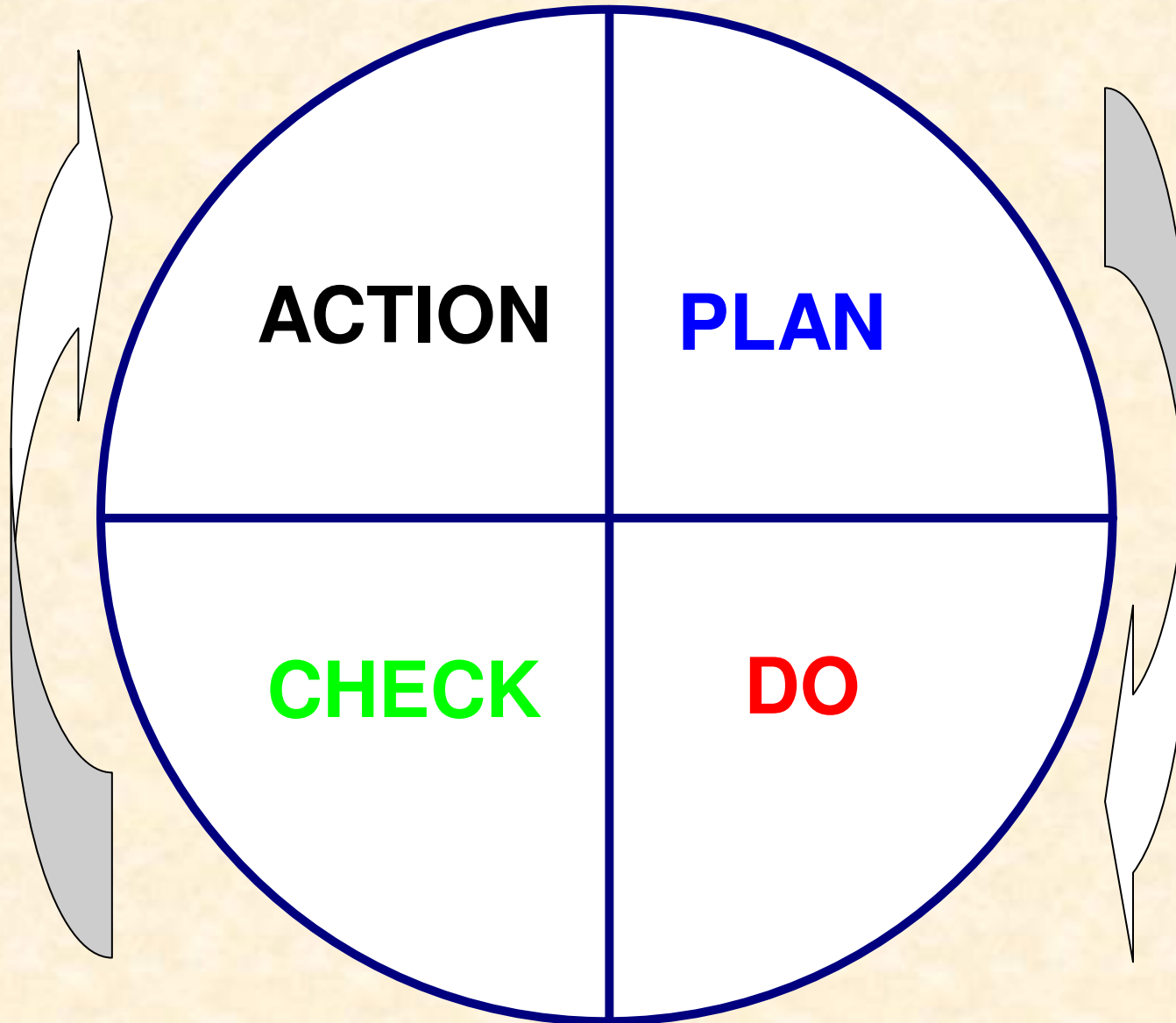
 **DOCUMENTAZIONE CODIFICATA**

C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A

ORIENTAMENTO ALLA QUALITA'



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A

ORIENTAMENTO ALLA QUALITA'

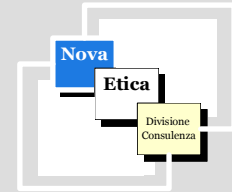
☞ ***DICHIARA CIO' CHE FAI***

(cfr. Manuale della Qualità, politica della qualità,
doc. programmazione, carta dei
servizi, piani della qualità).

☞ ***ATTUA CIO' CHE DICHIARI***

☞ ***DIMOSTRA DI AVERLO ATTUATO***
(registrazioni, evidenze oggettive, prove)

☞ ***MISURA E MIGLIORA IL MODO DI FARE***
(analisi dei dati, riesame dei processi,
☞ modifiche)



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A

I PRINCIPI DI GESTIONE/PRINCIPI ISPIRATORI UNI EN ISO 9001 : 2000 - VISION 2000

☞ ATTENZIONE RIVOLTA AL CLIENTE

☞ LEADERSHIP

☞ COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

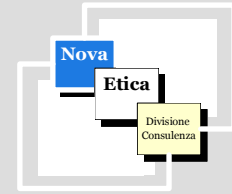
☞ APPROCCIO PER PROCESSI

☞ APPROCCIO SISTEMICO DELLA GESTIONE

☞ MIGLIORAMENTO CONTINUO

☞ DECISIONI BASATE SU DATI DI FATTO

**☞ RAPPORTO DI RECIPROCO BENEFICIO
CON I FORNITORI**



**C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A**

I REQUISITI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001 : 2000

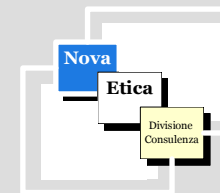
1 Scopo e campo di applicazione

1.1 Generalità

- a. dimostrare regolarità ai requisiti del cliente e cogenti
- b. accrescere la soddisfazione del cliente

1.2 Applicazione

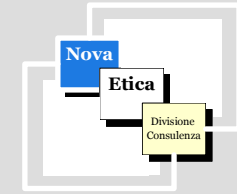
- a. norma ok per tutte le organizz. con i necessari adattamenti
- b. esclusione solo per i requisiti del punto 7



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A



I REQUISITI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001 : 2000

2 Riferimenti Normativi

(cfr. Terminologia rif. ISO 9000 : 2000)

3 Termini e definizioni

(cfr. fornitore – organizzazione – cliente)

(prodotto = può significare anche servizio)

C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

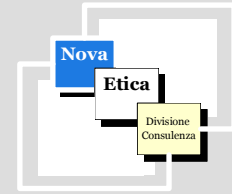
A

I REQUISITI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001 : 2000

4 Sistema di gestione per la qualità

4.1 Requisiti generali

- a. identifica i processi interni/esterni
- b. descrive la interazione tra processi
- c. descrive l'attività di controllo e funzionamento
- d. definisce quali risorse si impegnano
- e. strumenti di monitoraggio e misura
- f. descrive le azioni per migliorare il servizio



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A

NORMA UNI EN ISO 9001 : 2000

4.2 Requisiti relativi alla documentazione

4.2.1 Generalità

- ↗ politica qualità e obiettivi
- ↗ MAQ
- ↗ PO obbligatorie
- ↗ documentazione cartacea/informatica adattata, registrazioni

4.2.2 Manuale della Qualità

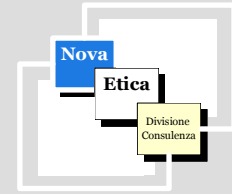
- ↗ campo di applicazione ed esclusioni
- ↗ riferimento alle procedure
- ↗ descrizione interazione processi

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

PO obbligatoria per approvazione, emissione, riesame, disponibilità, identificabilità anche doc. esterni, distribuz, archiviazione

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

PO per archiviaz, protez, reperibilità, durata conservaz, eliminazione registrazioni



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A

5 Responsabilità della Direzione

5.1 Impegno della Direzione

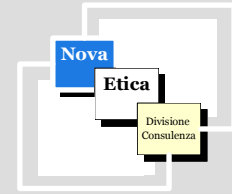
**sensibilizza su requisiti del cliente e cogenti
politica qualità, obiettivi qualità, riesame,
disponibilità risorse**

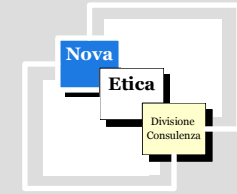
5.2 Attenzione focalizzata al cliente

**l'Alta direzione deve assicurare che siano definiti
e soddisfatti i requisiti del cliente**

5.3 Politica per la qualità

**deve essere appropriata allo scopo dell'organizzazione
includere il miglioramento, piano strutturale, comunicata,
riesaminata**





I REQUISITI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001 : 2000

5.4 Pianificazione

**5.4.1 Obiettivi per la qualità
devono essere misurabili, devono
essere specificati per i servizi**

**5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione
per la qualità
assicura che il sistema qualità è condotto
in applicazione al 4.1, l'integrità del sistema deve
essere salvaguardata anche in transizione**

**C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A**

I REQUISITI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001 : 2000

5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

5.5.1 Responsabilità ed autorità

le responsabilità e le autorità devono essere definite e rese note all'organizzazione

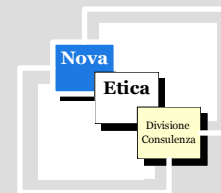
5.5.2 Rappresentante della direzione

deve essere nominato come responsabile dei processi qualità

attività di riesame e miglioramento, requisiti dei clienti

5.5.3 Comunicazione interna

deve essere assicurata anche nel caso dei risultati del sistema gestione qualità



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A

I REQUISITI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001 : 2000

5.6 Riesame da parte della Direzione

5.6.1 Generalità

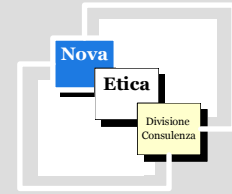
ad intervalli prestabiliti per misurare efficacia sistema, miglioramento, politica qualità e obiettivi

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

verif. Ispettive, info di ritorno da parte del cliente, conformità servizi, azioni correttive/preventive, precedenti riesami, modifiche, miglioramento

5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

decisioni relative a miglioramento servizi, modifica processi, risposta per bisogni e risorse



**C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A**

NORMA UNI EN ISO 9001 : 2000

6 Gestione delle risorse

6.1 Messa a disposizione delle risorse

l'organizzazione deve assicurare le risorse necessarie per la gestione del SGQ – per soddisfare i requisiti dei clienti

6.2 Risorse umane

6.2.1 Generalità

il personale che esegue attività che influenzano la qualità del servizio deve essere competente, istruito, addestrato, esperto

6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

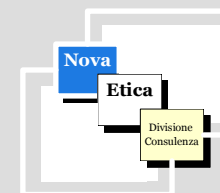
definire la competenza di ingresso, addestrare, verificare efficacia addestramento, consapevolizzare, registrazioni

6.3 Infrastrutture

edifici, spazi di lavoro, attrezzature ed apparecchiature, servizi di supporto quali trasporto e comunicazione

6.4 Ambiente di lavoro

la conformità dei servizi è assicurata anche dall'ambiente di lavoro idoneo che deve essere definito e gestito dall'organizzazione



**C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A**

NORMA UNI EN ISO 9001 : 2000

7 Realizzazione del prodotto

7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio

- a) obiettivi qualità del servizio e requisiti specifici**
- b) processi e risorse specifiche**
- c) verifica, validazione d) registrazioni**

7.2 Processi relativi al cliente

che tipo di commessa mi porge ??

Che bisogno devo soddisfare ??

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

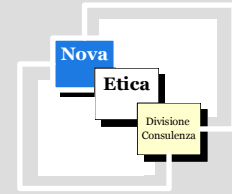
**a. requisiti specificati dal cliente/non specificati ed incipienti/
requisiti cogenti/requisiti aggiuntivi stabiliti
dall'organizzazione**

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

**chiariti i requisiti ? risolte le divergenze ? si hanno le risorse e
capacità per soddisfarli? se modifica comunicata al
personale ?**

7.2.3 Comunicazioni con il cliente –

**come comunico le : informazioni relative al servizio, quesiti
contratti, informaz. ricevute dal cliente, inclusi i reclami ?**



**C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A**

NORMA UNI EN ISO 9001 : 2000

7.3 Progettazione e sviluppo (accento su sviluppo)

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

stabilire le fasi della progettazione, verifica, riesame, responsabilità

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

(verificare i requisiti prestazionali, requisiti cogenti applicabili, informazioni derivate da altre progettaz.

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

approvati prima dell'emissione, cfr. produzione, approvvigionamento, precisare i requisiti dei servizi

7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

(cfr. risultati della progettazione, cfr. coerenza tra progetto e realtà

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

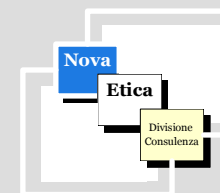
(controllo tecnico per verificare magari il rispetto del piano di lavoro?

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

dovrebbe essere simulata ... alla fine la validazione ultima la fa il cliente

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e sviluppo

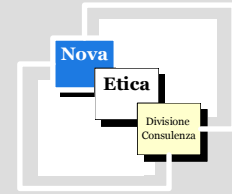
se proposte devono essere riesaminate, validate, verificate e autorizzate



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A



NORMA UNI EN ISO 9001 : 2000

7.4 Approvvigionamento (sotto)

7.4.1 Processo di approvvigionamento

(valutare e selezionare i fornitori, rivalutare, stabilire i criteri di selezione)

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

(che tipo di procedure ha il fornitore ? come qualifica il personale ?

possiede requisiti di gestione sistema qualità?)

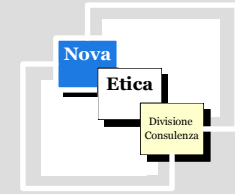
7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

(effettuare controlli sui prodotti approvvigionati, anche verifiche di seconda parte sul fornitore)

C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A



I REQUISITI

DELLA NORMA UNI EN ISO 9001 : 2000

7.5 Produzione ed erogazione di servizi (sotto)

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi

caratteristiche del servizio, istruzioni di lavoro, apparecchiature, monitoraggio e misurazioni, assistenza.

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

(intesa come qualificazione preliminare del servizio e le sue parti, cfr. processi speciali)

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

(stati di avanzamento dei servizi e loro configurazione aggiornata)

C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A

I REQUISITI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001 : 2000

7.5.4 Proprietà del cliente

(comprende beni materiali ma pure intellettuali, qualora intervengano modifiche sulla proprietà del cliente, l'organizzazione lo comunica subito al cliente)

7.5.5 Conservazione dei prodotti

(movimentazione, imballaggio, immagazzinamento – l'organizzazione tiene inalterata la conformità dei prodotti)

7.6 tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e valutazione

(identificazione, taratura strumenti rispetto a standards nazionali/internazionali, regolazione, protezione)

I REQUISITI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001 : 2000

8 Misurazioni, analisi e miglioramento

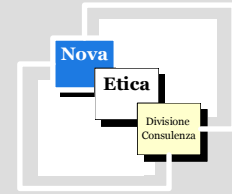
8.1 Generalità

(l'organizzazione attua processi di misurazione per:
dimostrare la conformità dei prodotti, assicurare
la conformità del sistema, migliorare l'efficacia del sistema)

8.2 Monitoraggi e misurazioni (sotto)

8.2.1 Soddisfazione del cliente

(l'organizzazione deve monitorare le informazioni relative
alla percezione del cliente su quanto essa stessa abbia
soddisfatto i requisiti del cliente)



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A

I REQUISITI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001 : 2000

8.2.2 Verifiche ispettive interne

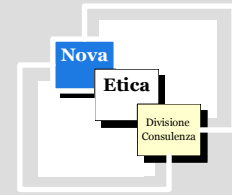
ad intervalli prestabiliti per verificare la conformità del sistema, la sua attuazione, mantenimento, aggiornamento (metodologia)

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

(i processi anche di tipo macro devono essere costantemente monitorati se opportuno revisionati)

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

(i servizi devono essere monitorati nelle fasi in accordo alla pianificazione 7.1 -)



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A

I REQUISITI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001 : 2000

8.3 Tenuta sotto controllo dei servizi non conformi

(identificare i servizi/prestazioni non conformi, segnalare, attuare correttivi, precluderne l'utilizzo quando non conformi)

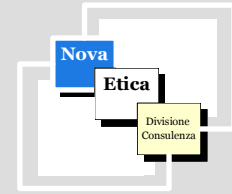
8.4 Analisi dei dati

(soddisfazione del cliente, conformità processi e servizi, caratteristiche dei processi e dei servizi, fornitori)

8.5 Miglioramento (sotto)

8.5.1 Miglioramento continuo

(obbligo attraverso politica qualità, obiettivi qualità, risultati V.I., riesami, analisi dei dati , stato delle azioni correttive e preventive)



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A

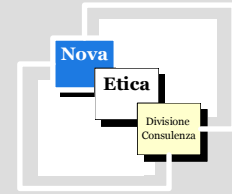
I REQUISITI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001 : 2000

8.5.2 Azioni correttive

(riesame e risoluzione non conformità,
individuazione cause, attuazione correttivi)

8.5.3 Azioni preventive

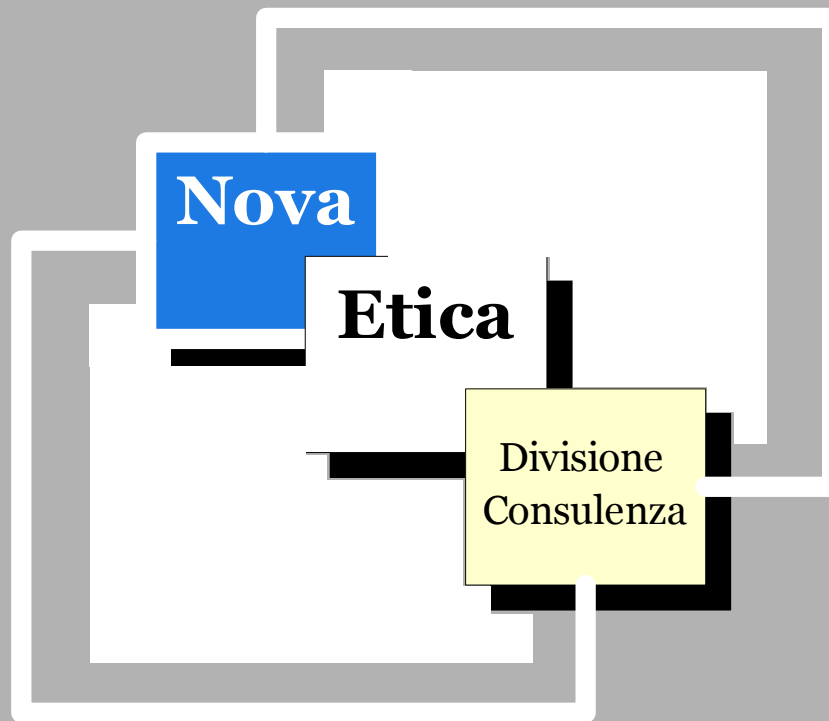
(individuazione potenziali non conformità,
attuazione azioni necessarie ad escluderne
la possibilità)



C
O
R
S
O

L
I
V
E
L
L
O

A



VISION 2000