



PER RIMANERE SUI MERCATI È INDISPENSABILE :

- la **CERTIFICAZIONE DELL'AZIENDA**, dei processi e dei prodotti (UNI EN ISO 9000);
- la **RIDUZIONE DEGLI SPRECHI** (scarti materiali, m.d.o., impianti, ecc.);
- **L'AUMENTO DEL RENDIMENTO DELLE RISORSE** (uomini ed impianti) ;
- il **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ** dei PRODOTTI e dei SERVIZI;
- la **PROTEZIONE GIURIDICA ED ECONOMICA** derivante da danni causati da prodotti difettosi e/o l'erogazione di Prodotti e Servizi non conformi alle specifiche Implicite ed Esplicite del Cliente

mediante:

- il **COINVOLGIMENTO** di tutto il personale dell'azienda , dei fornitori, dei clienti (con gruppi di lavoro operai, impiegati, quadri e dirigenti);
- la **TECNOLOGIA DI CONTROLLO DI PROCESSO** per tenere sotto controllo in ogni operazione elementare di trasformazione i materiali, i metodi, le regolazioni della macchina e le variabili principali del processo;
- il **SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ** (UNI EN ISO 9000) che comprende il MANUALE DELLA QUALITÀ e la sua applicazione.

Analizziamo ora le differenze tra un'impresa che adotta un Sistema di Gestione della Qualità da una che non l'adotta :



AZIENDA SENZA S.Q	AZIENDA CON S.G.Q
<p>1.STRUTTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa casuale con compiti e responsabilità casuali. Il lavoro ed il metodo viene se possibile tramandato. 	<ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa studiata per offrire il miglior prodotto e servizio al minor costo. • Presenza di organigrammi e mansionari. • Presenza di procedure ed istruzioni di lavoro. • Chiarezza di compiti e responsabilità. • Clima aziendale migliore
<p>2.PRODUZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processi produttivi fuori controllo. • Mancanza di specifiche (tolleranze, criteri di accettabilità, ecc.) • Strumentazione di controllo insufficiente o inadeguata. • Mancanza di registrazioni. 	<ul style="list-style-type: none"> • Processi analizzati e formalizzati da Procedure e Piani di lavorazione e controllo. • Definizione di procedure per la verifica delle specifiche di prodotto e di servizio. • Definizione di procedure di taratura e controllo della strumentazioni. • Definizione delle necessità di identificazione e rintracciabilità dei processi e dei prodotti.
<p>3.EROGAZIONE DEL SERVIZIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interfaccia con il cliente da parte di personale non sempre preparato o sensibile e conscio del proprio ruolo. • Qualità erogata dipende da personale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interfaccia con il cliente studiata con Metodologie definite e comportamenti definiti
<p>4.CONTROLLO DEL PRODOTTO E DEL SERVIZIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esecuzione di controlli resi necessari sulla base dell'esperienza. • Controlli sui controlli • Incertezza sull'esecuzione o no dei controlli da fare. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione dei controlli • Formalizzazione dei controlli effettuati (Riesame dei contratto) • Possibilità di immediata individuazione dello stato di un prodotto o di una pratica.
<p>5.DOCUMENTAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ognuno conosce, genera ed archivia i documenti di proprio uso. Difficoltà di identificazione e ritracciabilità in sua assenza. Stili verso il cliente differenti a seconda dell'operatore. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione protocollata univoca per tutti (risparmi in termini di efficienza e sprechi). • Identificazione e rintracciabilità immediata
<p>6.NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risoluzione dei problemi da parte del personale che le ha generate. Scarsa prevenzione. 	<ul style="list-style-type: none"> • Risoluzione dei problemi in modo "scientifico" con: <ul style="list-style-type: none"> - Analisi problema - Trattamento Non Conformità - Individuazione Azioni correttive
<p>7.VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di una attività sistematica di analisi e miglioramento del lavoro e dei metodi operativi applicati come strumento di messa a punto dell'efficienza e della qualità dell'azienda.



8.ADDESTRAMENTO

- Esecuzione o partecipazione ad attività di addestramento.

- La qualità del prodotto e del servizio è in funzione della qualità del personale che opera. Quindi : individuazione delle necessità e pianificazione dell'addestramento.