

- **ISO 9001:2008**
PERFEZIONATA LA NORMA SUI SISTEMI DI MANAGEMENT

È prevista per la fine dell'anno l'entrata in vigore della nuova versione della norma ISO 9001.

La versione 2000, la famosa vision, spingeva le organizzazioni a strutturarsi per processi, anticipando le sfide che oggi le imprese si trovano ad affrontare.

Da sistema chiuso, in un certo senso che basta a sé stesso, l'organizzazione si è via via aperta creando oggi una rete di attività che si interfacciano tra loro e interagiscono con l'esterno, sempre alla ricerca del profitto ma ottimizzando in termini strutturali le risorse per ottenere gli stessi risultati di prima.

Ulteriore novità l'estensione dell'applicazione non solo alle imprese produttrici di beni, ma anche alle società di servizi con un modello più flessibile che ha al centro la tendenza a migliorare il proprio approccio ai clienti.

Va detto che la norma non inventa nulla di nuovo ma, sulla base delle osservazioni che arrivano dal mondo delle imprese, struttura una serie di paradigmi che una volta applicati non possono che portare benefici ad ogni organizzazione

Quest'anno arriva la nuova versione che non porta grandi modifiche ma contiene puntualizzazioni che meglio specificano l'approccio da tenere, partendo dalla conferma degli 8 principi (orientamento al cliente, leadership, coinvolgimento del personale, approccio per processi, approccio sistemico al management, decisioni basate su dati di fatto, miglioramento continuo, partnership coi fornitori).

Letti così di seguito è una mera elencazione di concetti ma approfonditi definiscono valori e principi di gestione aziendale di puro buon senso alla luce dello scenario macroeconomico attuale.

Attenzione inoltre ai processi in outsourcing che impattano comunque e sempre sulla relazione con il cliente, così come la necessità che la direzione sia maggiormente presente nella gestione della qualità dei propri processi, facendo attenzione non solo alla qualità dei prodotti, ma anche all'ambiente di lavoro, creando le condizioni più favorevoli in termini ambientali e di sicurezza.

La proprietà del cliente viene codificata in modo specifico e enfasi viene assegnata alla gestione della proprietà intellettuale.

Viene ulteriormente ribadito l'approccio per processi, puntando non tanto alla conformità del prodotto ma piuttosto ai loro effetti su conformità ed efficacia. A titolo di esempio, avere zero reclami ma un'infinità di non conformità interne, può significare che i prodotti sono conformi per il cliente, ma il nostro sistema di gestione risulta inefficace.

Da ultimo un accenno alla norma ISO 10014, che fornisce strumenti interessanti per monitorare la propria situazione e che punta l'occhio anche all'efficienza.

Ma questa è un'altra storia che rimandiamo alla prossima occasione.

Un cordiale saluto a tutti i soci dell'Accademia di Qualitologia

Antonio Lucchini – Responsabile Italia di SQS (Associazione Svizzera per la Qualità e il Management)

- **DAL PRIMO “POMERIGGIO DELL'ACCADEMIA”**

Eravamo quattro amici al bar. Così recita una bella canzone di Gino Paoli, emblematica della prima esperienza in via Farini, il 21 maggio scorso. Pochi, ma in un clima sereno e costruttivo, abbiamo dibattuto – con l'ausilio di un set di slides specifiche – la problematica dei conflitti all'interno dell'organizzazione. Una esperienza interessante e molto utile, a detta dei partecipanti, da ripetersi assolutamente. Proprio in occasione della discussione, è emersa una **AUTOCRITICA NELLA FORMAZIONE PER I SGQ**. Un argomento meritevole di discussione, che è stato inserito nel Forum QUALITA' SENZA VELI dell'Accademia di Qualitologia. Attendiamo partecipazione e contributi a questo argomento...

Il prossimo appuntamento è previsto in giugno, il giorno 18. Appuntamento a Milano, in via Farini 81, quindi, dalle 16 in avanti. L'argomento prescelto è: LA PRATICA DI RISK MANAGEMENT.

- **ALTRI DOCUMENTI INSERITI NEL SITO DELL'ACCADEMIA**

Sono stati inseriti altri documenti relativi alla diabetologia. Inoltre un altro capitolo è stato aggiunto: MODULISTICA SGQ, con una serie di modelli utili per far risparmiare tempo, sudore e fatica, oltre a dare anche spunti pratici a chi si occupa di qualità.

Ricordo l'indirizzo del sito: www.qualitologia.it

- **GLI AFORISMI DELL'ACCADEMIA**

- **La felicità è uno strano personaggio: la si riconosce soltanto dalla sua fotografia al negativo.** - Gilbert Cesbron
- **Misurare senza cambiare è uno spreco. Cambiare senza misurare è scervellato.** - Berwick
- **La ragione e il torto non si dividono mai con un taglio così netto che ogni parte abbia soltanto dell'uno e del l'altra.** - Alessandro Manzoni
- **Solo le persone importanti possono permettersi di essere noiose.** - Constance Jones
- **Attirare l'attenzione è uno dei primi requisiti per ottenere dei risultati.** - Maxwell Sackheim
- **E' così dolce essere amati, che ci contentiamo anche dell'apparenza.** - A. d'Houdetot
- **Il compito principale di un uomo è dare origine a se stesso, trasformandosi in tutto ciò che è in grado di essere. Il risultato di tali sforzi sarà la sua personalità.** - Erich Fromm

Cordialmente

Beppe

348-8979002

beppe.caruogo@mzcongressi.com

beppecaruogo@virgilio.it

www.qualitologia.it

Questo è un mezzo informativo aperto a tutti i gli iscritti ad Accademia News. Le opinioni espresse e i documenti inseriti sono sotto responsabilità individuale. Questo messaggio può contenere informazioni riservate e/o confidenziali e deve essere utilizzato soltanto dai destinatari (iscritti ad Accademia News o ad Accademia di Qualitologia) a cui è rivolto. Se Lei non è il destinatario designato, contatti per favore il mittente e cancelli questo messaggio. Qualsiasi uso non autorizzato delle informazioni in esso contenute è severamente proibito.

This message is intended only for the use of the named recipients (Accademia di Qualitologia and Accademia News Members) and may contain confidential and/or privileged information. If you are not the intended recipient, please contact the sender and delete this message. Any unauthorized use of the information contained in this message is prohibited.