



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

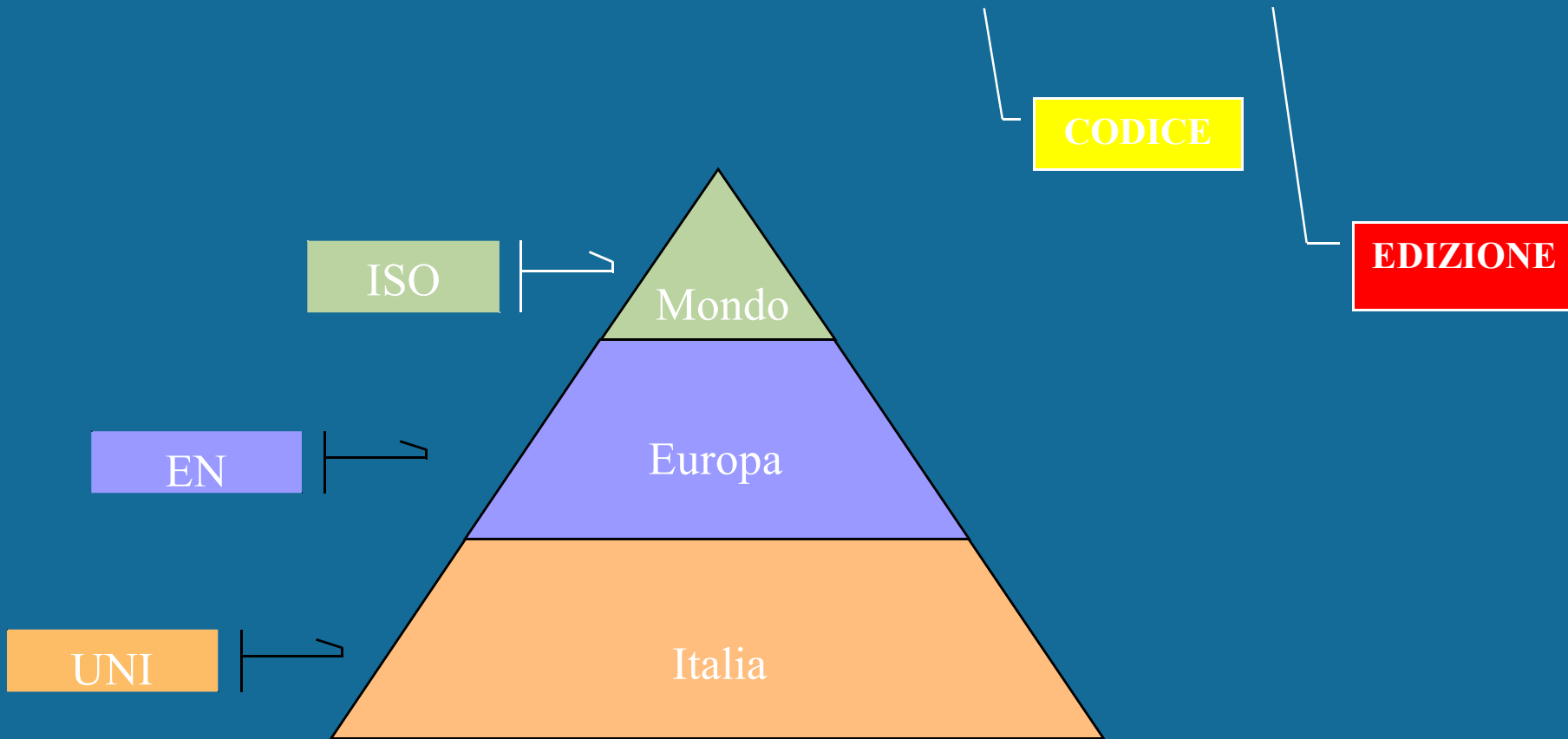


Centro Qualità di Ateneo

L' Università ... in Qualità

Napoli 12.05.2011

# UNI EN ISO 9001 : 2008



# Che cosa è l' UNI

## Ente Nazionale Italiano di Unificazione

Un'associazione privata senza scopo di lucro, i cui soci, oltre 7000, sono imprese, liberi professionisti, associazioni, istituti scientifici e scolastici, realtà della pubblica Amministrazione.

Svolge attività normativa in tutti i settori industriali, commerciali e del terziario ad esclusione di quello elettrico ed elettrotecnico di competenza del CEI - Comitato Elettrotecnico Italiano.

# I CAMPI DI ATTIVITÀ

*L'UNI, nel suo ruolo istituzionale, ha come compiti principali:*

- **ELABORARE** norme che vengono sviluppate da Organi tecnici assicurando il carattere di trasparenza e condivisione
- **RAPPRESENTARE** l'Italia nelle attività di normazione a livello mondiale (ISO) ed europeo (CEN)
- **PUBBLICARE** e diffondere le norme tecniche ed i prodotti editoriali ad esse correlati per promuovere l'armonizzazione delle norme ed agevolare gli scambi di prodotti e servizi

# La famiglia delle norme UNI EN ISO 9000

- UNI EN ISO 9000 Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia;
- UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti;
- UNI EN ISO 9004 Sistemi di gestione per la qualità - Linee guide per il miglioramento delle prestazioni;
- UNI EN ISO 9000 Sistemi di gestione per la qualità

## Fondamenti e vocabolario

La norma descrive i fondamenti dei sistemi di gestione per la qualità , su cui si basa la famiglia di norme ISO 9000, e ne definisce i relativi termini

# La famiglia delle norme UNI EN ISO 9000

*UNI EN ISO 9000:2005*  
*Fondamenti e Terminologia*

UNI EN ISO 9004:2009  
Linee guida per il miglioramento  
delle prestazioni

UNI EN ISO 9001:2008  
Requisiti

# L'approccio ai SGQ

## Termini e definizioni

La Norma UNI EN ISO 9000 definisce la **‘Qualità’**

*“Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti”.*

Sono numerose le definizioni di qualità, ma quella più correntemente utilizzata è:

*“l’indicazione del livello di idoneità di un oggetto o di un servizio a soddisfare il suo obiettivo”* la qualità di un prodotto o servizio è definita come la conformità dello stesso ai requisiti prestabiliti.

La qualità è “guidata dagli utenti” perché i livelli di performance e di conformità sono stabiliti dai clienti e i clienti sono i soli deputati a valutare il livello di qualità. Parafrasando un detto famoso che diceva che "la bellezza è negli occhi di chi la contempla", potremmo dire che la qualità è negli occhi dei nostri utenti.

# L'approccio ai SGQ

Cos'è un Sistema di Gestione per la Qualità?

Il SGQ è un servizio offerto al “*Cliente*” attraverso il quale l’”*Organizzazione*” garantisce che il prodotto o servizio fornito possenga i requisiti prestabiliti, oltre a quelli cogenti, garantendone la sua ripetibilità attraverso:

- Il continuo monitoraggio della corretta applicazione delle procedure
- La messa in atto di tutte le azioni volte al superamento delle Non Conformità rilevate
- La programmazione di obiettivi di miglioramento
- La misurazione della soddisfazione del cliente

# L'approccio ai SGQ

## L'evidenza della qualità in parole povere

Il SGQ è basato essenzialmente su scelte di buon senso, ed il buon senso non è una trovata dell'ultima ora.

La differenza quindi non è tra “qualità sì” “qualità no” ma nella scelta di:

- definire chiaramente la propria attività
- documentare la propria attività
- documentare l'attività di controllo
- documentare gli obiettivi tesi al miglioramento

con una frase sola:

**“Scrivere quello che si fa, fare quello che si scrive”**

# L'approccio ai SGQ

## La qualità non è obbligatoria

Chiunque lavori nel campo della qualità applicata, incontra continuamente sulla propria strada tanti "scettici"

Cause:

- Disinformazione
  - Pochi conoscono la realmente Norma
  - La qualità non è la panacea di tutti i mali
  - Il Responsabile della Gestione della Qualità non possiede la bacchetta magica.
- Timore
  - La sensazione di inadeguatezza delle persone verso questo strumento
  - L'incapacità di mettere in discussione il proprio operato

La qualità è uno strumento di organizzazione e, come tale, ci può offrire "solo" le linee guida da seguire per rivedere il nostro modo di lavorare e gli strumenti per affrontare i problemi quotidiani, non potrà certo dare le risposte personalizzate che certe organizzazioni pretenderebbero.

La qualità non ci è di nessun supporto quando cerchiamo di implementarla solo ed esclusivamente perché qualcuno (i clienti, il mercato, la concorrenza) ci obbliga a farlo.

**La qualità non è e non deve mai essere un mero esercizio di burocrazia.**

# Principi Base

## I PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITA' (8)

- ✦ ORIENTAMENTO AL CLIENTE
- ✦ LEADERSHIP
- ✦ COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE
- ✦ APPROCCIO PER PROCESSI
- ✦ APPROCCIO SISTEMICO ALLA GESTIONE
- ✦ MIGLIORAMENTO CONTINUO
- ✦ DECISIONI BASATE SU DATI DI FATTO
- ✦ RAPPORTI DI RECIPROCO BENEFICIO CON I FORNITORI

# Principi Base

## ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Le organizzazioni dipendono dai propri clienti e dovrebbero pertanto capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.

## LEADERSHIP

I dirigenti stabiliscono unità di intenti e di indirizzo dell'organizzazione. Essi dovrebbero creare e mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi della organizzazione.

## COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione.

# Principi Base

## APPROCCIO PER PROCESSI

I risultati aziendali desiderati si ottengono con maggiore efficienza quando le relative attività sono gestite come un processo.

## APPROCCIO SISTEMICO ALLA GESTIONE

Identificare, capire e gestire (come fossero un sistema) processi tra loro correlati contribuisce all'efficacia e all'efficienza dell'organizzazione nel conseguire i propri obiettivi.

## MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il miglioramento continuo delle prestazioni complessive dovrebbe essere un obiettivo permanente dell'organizzazione.

# Principi Base

## DECISIONI BASATE SU DATI DI FATTO

Le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e informazioni.  
Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori

## RAPPORTI DI RECIPROCO BENEFICIO CON I FORNITORI

Un'organizzazione ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.

# Principi Base

## RAPPRESENTANTE DIREZIONE / RAQ

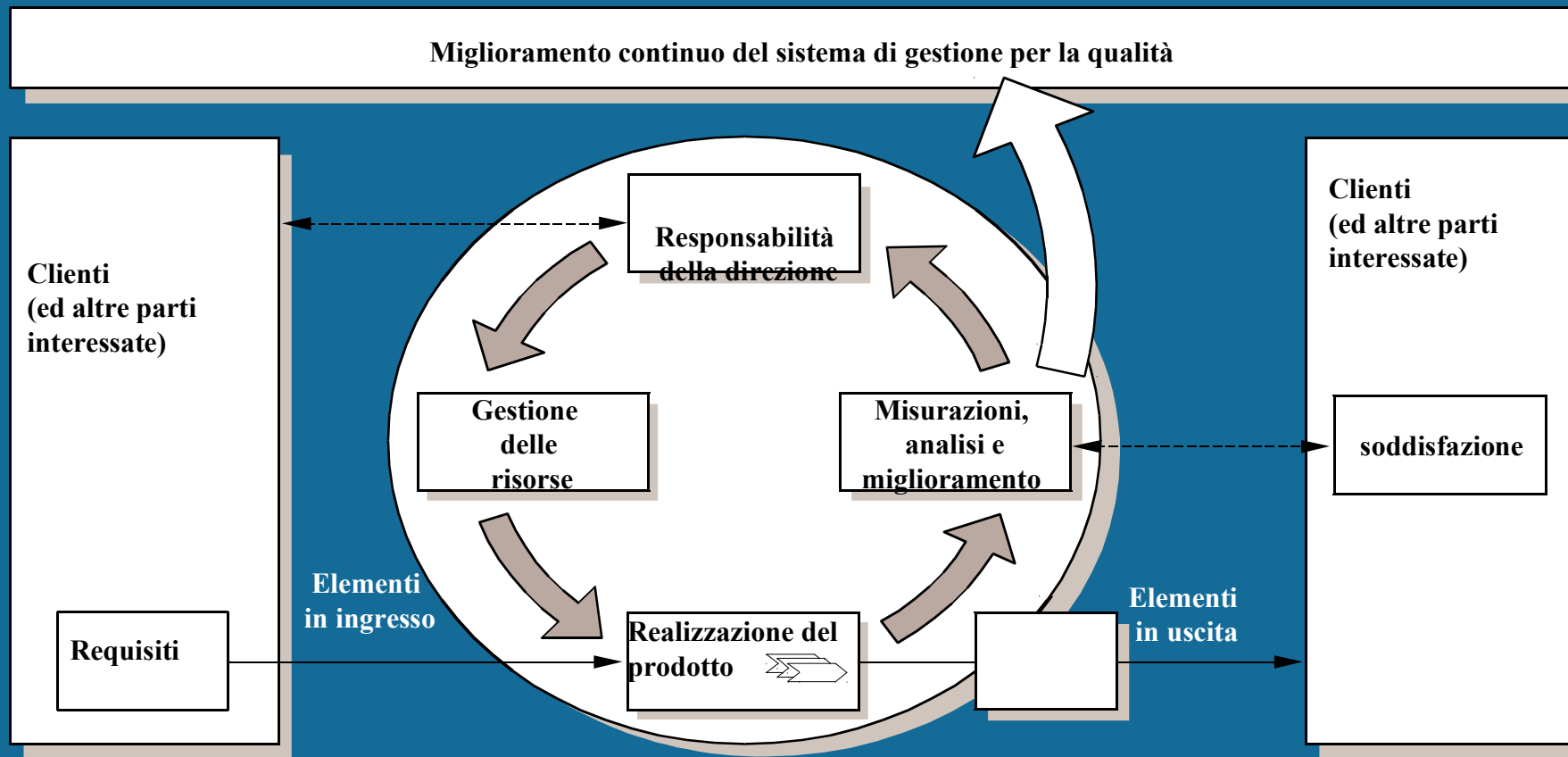
CHI E' ?

risorsa interna (o esterna) con competenza adeguata nella gestione per la qualità e nei processi dell'organizzazione

CHE COSA FA ?

- deve assicurare che i processi del SGQ siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati
- deve riferire all'alta direzione sulle prestazioni del SGQ e su ogni esigenza di miglioramento
- deve assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'organizzazione

# Le norme UNI EN ISO 9000



# Norma UNI EN ISO 9000 Termini e definizioni

- **qualità** : Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti
- **requisito**: Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente
- **processo**: Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita
- **prodotto**: Risultato di un processo
- **progetto**: Processo unico che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per conseguire un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse.

# Norma UNI EN ISO 9000 Termini e definizioni

- **progettazione e sviluppo**: Insieme di processi che trasforma requisiti in caratteristiche specificate o nella specifica di un prodotto, di un processo o di un sistema.
- **procedura**: Modo specificato per svolgere un'attività o un processo
- **conformità** : Soddisfacimento di un requisito
- **non conformità** : Mancato soddisfacimento di un requisito
- **difetto**: Mancato soddisfacimento di un requisito attinente un utilizzo previsto o specificato.
- **azione correttiva**: Azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità rilevata o di un'altra situazione indesiderabile rilevata.

# Norma UNI EN ISO 9000 Termini e definizioni

— **efficacia**: Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.

— **efficienza**: Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.

# **Il Sistema Gestione Qualità - requisiti ISO 9001:2008**

## **NORMA UNI EN ISO 9001:2008**

### **INDICE**

- PREMESSA**
- INTRODUZIONE**
- SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
- RIFERIMENTI NORMATIVI**
- 3 TERMINI E DEFINIZIONI**
- 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**
- 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**
- 6 GESTIONE DELLE RISORSE**
- 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO**
- 8 MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

# Il Sistema Gestione Qualità - requisiti ISO 9001:2008

## — 8 MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 8.5.3 Azioni preventive

L'organizzazione deve determinare le azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, al fine di evitare che queste si verifichino. Le azioni preventive devono essere appropriate agli effetti dei problemi potenziali.

Deve essere predisposta una procedura documentata che definisca i requisiti per:

- a) determinare le non conformità potenziali e le loro cause;
- b) valutare l'esigenza di azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità;
- c) determinare ed effettuare le azioni necessarie;
- d) registrare (vedere punto 4.2.4) i risultati delle azioni effettuate;
- e) esaminare l'efficacia delle azioni preventive effettuate.

# Impostazione del SGQ di Ateneo

Il Sistema di gestione è stato predisposto sulla base della norma UNI EN ISO 9001:2008 per la organizzazione delle attività di gestione e UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 per pianificare e gestire le attività multidisciplinari dei laboratori scientifici e tecnici.

Allo scopo di attuare un efficace sistema di gestione per la Qualità, l'Università di Napoli, aderendo alle linee di indirizzo del Comitato per la Diffusione e la Gestione del Sistema Qualità della Ricerca Scientifica della Regione Campania, ha deciso di istituire un Centro per la Qualità di Ateneo (CQA).

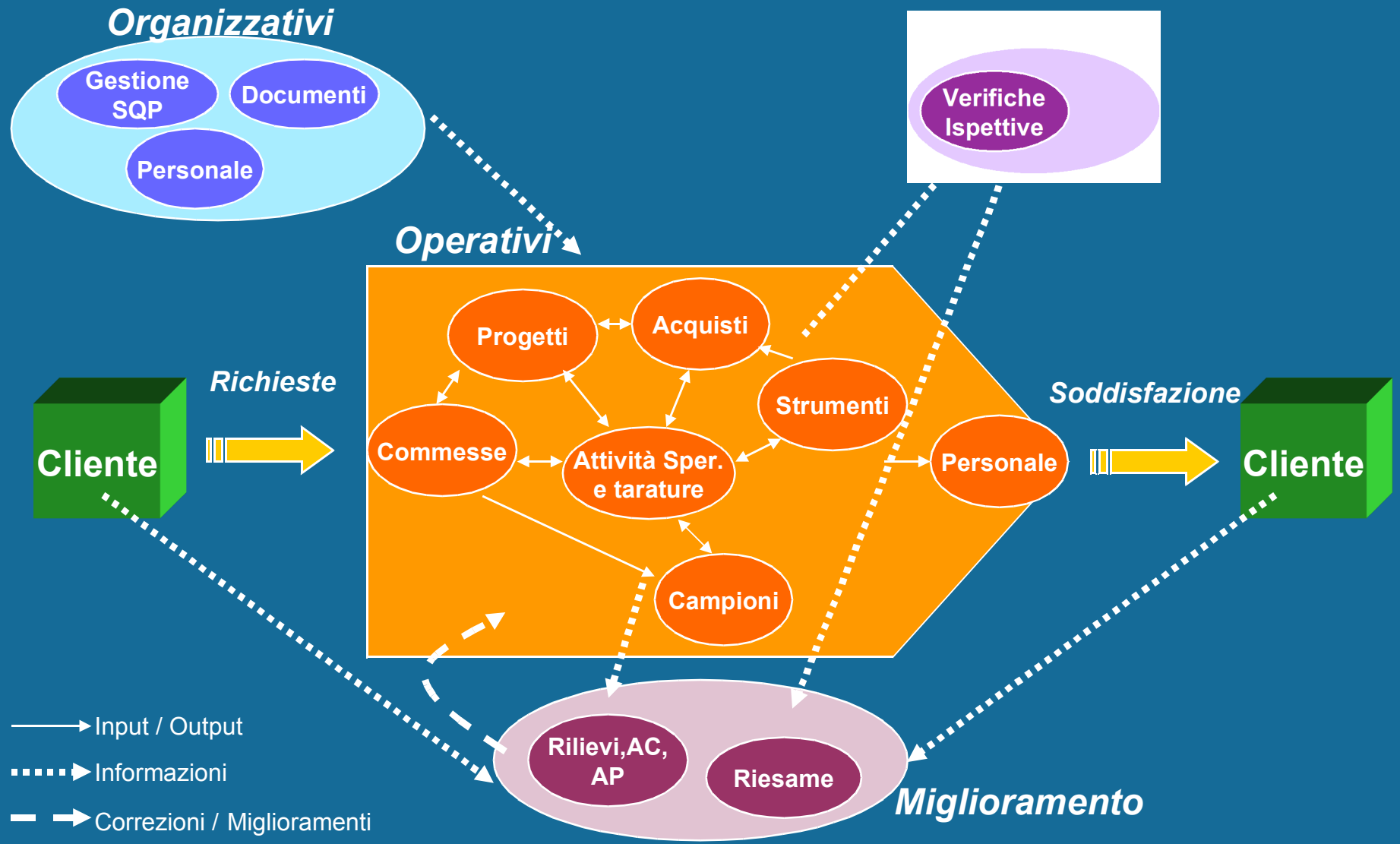
Il CQA ha il compito di sviluppare la cultura della Qualità nell'ambito delle strutture dell'ateneo, attraverso idonee azioni di coordinamento, gestione e promozione di attività scientifiche e di formazione non istituzionale riguardanti, in particolare, la garanzia della Qualità delle attività di prova, ricerca, anche multidisciplinari, e servizio.

# Impostazione del SGQ di Ateneo

Le strutture interne all'Ateneo che volontariamente adottano il Sistema di gestione per la Qualità per la conduzione delle loro attività, definiscono in dettaglio lo specifico campo di applicazione. Tali precisazioni sono riportate nei documenti di adesione delle singole strutture.

Il Centro Qualità riconosce alle strutture dell'Ateneo la corretta applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità rilasciando un marchio di accreditamento interno SGQ secondo le modalità indicate nell'apposita procedura "Procedura di accreditamento interno".

# Processi del Sistema di gestione della qualità



# Attività e strutture di applicazione

Il campo di applicazione del Sistema di gestione per la Qualità dell'Ateneo si riferisce alle seguenti attività:

- \* attività di ricerca multidisciplinari;
- \* attività di progettazione;
- \* attività di consulenza;
- \* attività di prova, verifica e taratura.

# Attività e strutture di applicazione

Possono aderire al Centro per la Qualità dell'Università Federico II adottando il SGQ impostato, le seguenti strutture:

- a) I Dipartimenti;
- b) Le Sezioni di ricerca;
- c) Le Unità o Gruppi di ricerca;
- d) I Laboratori;
- e) I Centri interdipartimentali o interuniversitari di ricerca.

# Finalità strategiche

## *Finalità*

- ❖ Potenziare organizzazione
- ❖ Migliorare funzionamento
- ❖ Partecipare all'attività di normazione riguardante l'organizzazione in Qualità
- ❖ Certificare le attività di ricerca e prova per accesso a finanziamenti nazionali e internazionali

## *Destinatari*

**Manuale  
Qualità  
Ateneo**

Strutture per la Ricerca  
Centri di Servizio

# Finalità operative

## *Finalità*

## *Destinatari*

- ❖ Svolgere attività di formazione
- ❖ Assistere nelle procedure di certificazione

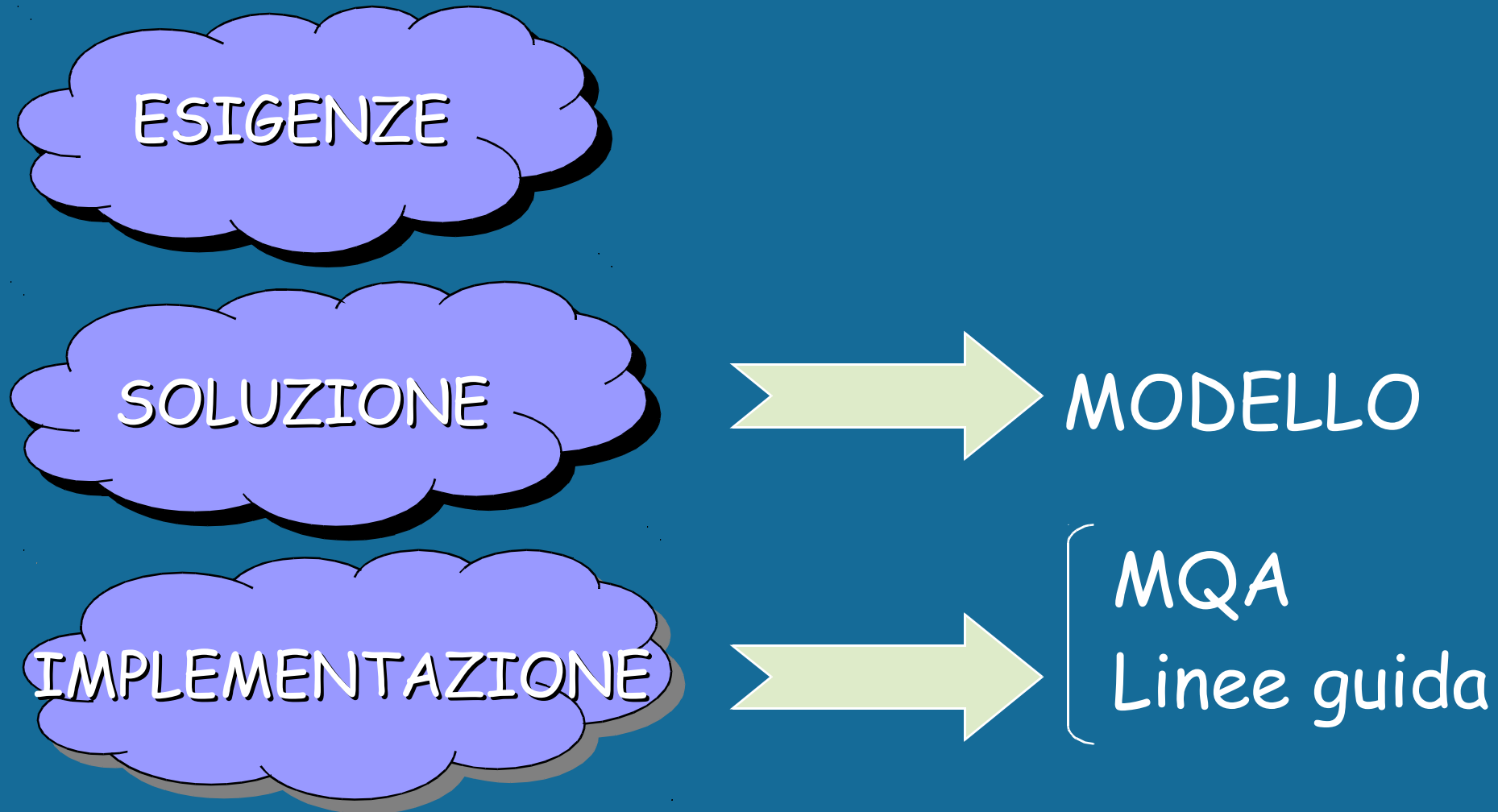
Manuale  
Qualità  
Ateneo

Figure e strutture

Committenti terzi

interne all'Ateneo

# Sistema di Gestione per la Qualità



# Il Manuale Qualità

Università degli Studi di Napoli Federico II

# MQA

- Il Sistema per la Qualità di Ateneo
  - Struttura del Sistema per la Gestione di Qualità
  - Finalità e campo di applicazione
  - Il Manuale Qualità Ateneo
- Politica
- Struttura Organizzativa e Risorse
  - Compiti e responsabilità
  - Impegni della direzione
  - Indipendenza, integrità e sicurezza

# Linee guida MQA

- Processi Organizzativi
  - Gestione del Sistema Qualità
  - Gestione del personale
  - Gestione della documentazione
- Processi Operativi
  - Gestione delle commesse
  - Gestione degli approvvigionamenti
  - Gestione dei campioni
  - Gestione delle apparecchiature
  - Gestione delle attività di verifica e tarature
  - Gestione dei risultati
  - Gestione della progettazione

# Linee guida MQA

- Processi di Verifica
  - Gestione delle verifiche ispettive interne
  
- Processi di Miglioramento
  - Riesame del Sistema Qualità
  - Gestione delle non conformità, azioni preventive, correttive e di miglioramento

# Procedura di standardizzazione e certificazione

- Verifica delle procedure al fine di produrre Manuale unico di Ateneo e relative linee guida
- Verifica e certificazione Italcert
- Adesione dei Dipartimenti al CQA (MQA+linee guida)
- Estensione del MQA in relazione a nuove esigenze

Grazie per l'attenzione