

CNS03**Descrizione****ISO 9001:2000 e Quality Management Systems (QMS)**

L'ottenimento della certificazione ISO 9001:2000 rappresenta per molte imprese una possibilità di dimostrare ai propri Clienti quanto sia efficiente ed efficace la gestione dei propri processi produttivi.

La versione 2000 della norma ISO ha sottolineato **8 principi-base** a cui sono improntati i requisiti da rispettare, tra cui quello di disegnare il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ o QMS – Quality Management System) usando un **approccio per processi**, che **in modo sistematico** identifichi, capisca e gestisca i processi tra loro correlati, in modo tale da ottimizzare l'intero SGQ; tale approccio deve perseguire il **miglioramento continuo** basandosi su **decisioni di fatto**, attraverso l'uso mirato di misurazioni aziendali.

In particolare due di questi punti rappresentano un fattore di estrema criticità e al tempo stesso di opportunità per un'azienda: la gestione sistematica dei processi e l'uso delle misurazioni quale strumento di monitoraggio & controllo dei processi e delle attività svolte, con l'obiettivo di conseguire una gestione sempre più efficiente ed efficace. A tal proposito, uno degli auspici formulati recentemente dal presidente del Sincert è stato che *"Le misurazioni, i monitoraggi, le analisi dei dati null'altro sono se non l'indispensabile controllo sulle attività svolte"* poiché *"Qualità significa capacità di soddisfare esigenze esplicite o implicite – di tipo morale e materiale, sociale ed economico, proprie della vita civile e produttiva – tradotte in forma di requisiti, non generici ma concreti e misurabili, attraverso adeguati processi di regolamentazione e normazione"*.

Obiettivi

L'obiettivo di questa linea è pertanto quello di porre in essere interventi che permettano di poter realizzare un miglioramento continuo sia attraverso approcci:

- **Qualitativi**: ad esempio il ridisegno e irrobustimento dei processi in essere, usando *mapping* con ulteriori modelli di processo necessari/richiesti per il business aziendale (es: CMMI, SPICE, ITIL, COBIT, ...), la creazione/revisione della *mapa strategica dei processi*, ...
- **Quantitativi**: verificando il Sistema Metrico Aziendale, sia in termini di processo (di misurazione) che di misure (legate alle possibili entità misurabili in un'organizzazione, secondo la tassonomia **STAR**[®] - Software Taxonomy Revised: organizzazione, progetto, risorse, processo, prodotto), e proponendo una ottimizzazione delle misure utilizzate, rispetto alla numerosità, distribuzione per prospettiva di analisi e relativi costi di gestione totale, attraverso la tecnica **BMP**[®] (Balancing Multiple Perspectives)

STAR and BMP are copyrights[®] of Dr. Luigi Buglione and Dr. Alain Abran – Ecole de Technologie Supérieure (ETS, Canada)

**Alcune
tipologie di
interventi
ISO
9001:2000 /
QMS**

Alcune tipologie di intervento:

- Valutazione e miglioramento del **Sistema Metrico Aziendale** (possibili tecniche: per la valutazione delle misure di processo: **IAG**[®] – Indicator Assessment Grid; per il processo di misurazione lo standard ISO/IEC 15939:2000 o la Process Area "Measurement & Analysis" del CMMI)
- Valutazioni indipendenti di terza parte del QMS secondo i dettami dello standard ISO/IEC 19011:2003
- Gestione in *outsourcing* o Supporto esterno sul QMS
- Ridisegno dei processi del QMS:
 - **Nei contenuti**, effettuando un Business Process Reengineering (**BPR**) ed introducendo – laddove utile – l'uso dei TQM tools (old/new)
 - **Nel formato**, applicando notazioni grafiche di processo standard (es: **IDEFO**, **ETVX**, ...)
- (Ri)disegno della *mapa strategica dei processi*, in accordo con la norma **UNI 11097:2003** (*Indicatori e Quadri di Gestione della Qualità*) che riprende i concetti base della **Balanced Scorecard** (BSC) applicati alla Politica per la Qualità dell'Organizzazione
- ...

L'unico limite alle combinazioni possibili è dato dai vostri obiettivi nel rispetto del budget disponibile.

IAG[®] copyright 2003 - Dr. Luigi Buglione and Dr. Alain Abran – Ecole de Technologie Supérieure (ETS, Canada)

Benefici

- Migliorare l'efficienza e l'efficacia del Quality Management System (QMS) attraverso un approccio maggiormente quantitativo, che permetta di poter verificare il ROI delle attività
- Sottolineare la strategicità delle relazioni *causa-effetto* tra i processi aziendali, al fine di massimizzare il risultato economico-finanziario dell'organizzazione
- Aumentare il livello di "leggibilità" del QMS all'interno dell'organizzazione e, conseguentemente, avvicinare la funzione Qualità aziendale ai Clienti interni
- L'effort per un intervento **ISO 9001:2000/QMS** varia in funzione della combinazione di Vostro interesse: l'impegno può quindi variare da pochi giorni/uomo a qualche decina.
- Le attività oggetto di un intervento **ISO 9001:2000/QMS** le decidete voi: il perimetro delle attività viene disegnato esattamente sulle vostre esigenze, spaziando quindi da pochi giorni/uomo a qualche decina di giorni di impegno, ma apportando valore informativo abilitante per le decisioni ai vari livelli di management.