

# Introduzione al Sistema Gestione Qualità UTFUS

---

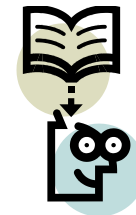
TF GQL

## Scopo

---

Lo scopo della presentazione è:

- Indicare i motivi per cui è stato adottato un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)
- Cosa sia un SGQ
- Chi opera nel SGQ
- Quando sarà completato il SGQ

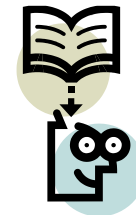


## Perché il SGQ

---

Il Sistema Gestione Qualità secondo ISO 9001 ha uno scopo preciso:

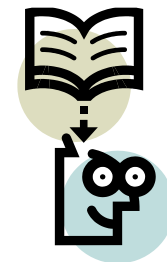
- Fare in modo che l'organizzazione che applica il SGQ possa **dimostrare** di poter soddisfare le aspettative del cliente
- Su questa base UTFUS ha preso **volontariamente** la decisione **strategica** di dimostrare ai propri clienti la sua capacità di soddisfare le loro richieste
- Questa decisione non è una decisione "a costo zero", in quanto presuppone l'impiego di risorse sia umane sia finanziarie per fornire la dimostrazione del soddisfacimento delle aspettative (anche inesprese) del cliente



## Perché strategica

---

- Il SGQ rappresenta comunque un costo, costo che però porta un miglioramento della posizione dell'organizzazione nei confronti della concorrenza.
- Quindi il SGQ a lungo termine presenta un vantaggio tanto più elevato quanto più si è in regime di libera concorrenza.
- La scelta strategica del SGQ in conclusione rappresenta una sfida per dimostrare che l'organizzazione può competere ad armi pari con le organizzazioni concorrenti.



## Perché il SGQ

---

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 le risposte personalizzate ai singoli problemi.

La qualità non è una bacchetta magica che possa risolvere tutto. Per risolvere i problemi sono necessarie

- Buona volontà
- Comunicazione
- Organizzazione



## Cos'è un Sistema di Gestione della Qualità

---

Un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) è l'insieme di tutte le attività collegate e interdipendenti che influenzano la qualità di un prodotto o di un servizio.

Il SGQ qualità è costituito da:

- una struttura organizzativa
- i processi
- le responsabilità
- le procedure
- le risorse
- persone che sanno cosa fare
- persone che sanno come farlo
- persone che hanno i mezzi per farlo
- persone motivate a farlo perché hanno un obiettivo comune



## Chi fa la gestione della qualità

---

Il SGQ è “fatto” da

**Tutto il personale UTFUS**

Il SGQ interessa tutto il personale UTFUS, ognuno in base alle sue competenze ed alle sue responsabilità.

Quindi ogni componente di UTFUS dovrebbe sentirsi impegnato per migliorare la qualità dell'offerta UTFUS al cliente



## Chi segue la gestione della qualità

---

La TF-GQL ha i compiti:

- a) Predisporre i documenti necessari per la gestione della qualità
- b) Verificare che il SGQ sia compreso dal personale UTFUS
- c) Verificare che il SGQ sia applicato dal personale UTFUS
- d) Supportare il Responsabile della Direzione per la Qualità nella revisione delle politiche per la qualità





## Quando sarà completato il SGQ ?

---

Il Sistema di Gestione per la Qualità è un processo che prevede il

**Miglioramento continuo**

Quindi il SGQ sarà completato solo quando non saranno più possibili margini di miglioramento, o, in altri termini, quando avrà aggiunto la **perfezione assoluta**

Detto questo, è chiaro che il SGQ non potrà mai essere completato

## Riepilogo

---

- Il SGQ è una scelta volontaria e strategica di UTFUS
- Un sistema SGQ è solo un metodo per organizzare il lavoro in modo razionale
- Nel SGQ opera tutto il personale UTFUS, ed è seguito in particolare da TF-GQL
- Il SGQ prevede il miglioramento continuo, quindi non sarà mai completato

DOMANDE (brevi)?