

Massimo Binelli

Consulente di Direzione e Organizzazione Aziendale

LA PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

INDICE

- ❖ COS'È
- ❖ ELEMENTI IN INGRESSO
- ❖ SCOPO E FUNZIONE
- ❖ ELEMENTI IN USCITA
- ❖ COME REDIGERE UN PIANO DELLA QUALITÀ

© Ottobre 2003 Massimo Binelli. Tutti i diritti riservati.

Ai sensi della legge sui diritti d'autore e del codice civile, è vietata la riproduzione della presente pubblicazione o di parte di essa con qualsiasi mezzo, elettronico, meccanico, tramite fotocopie, microfilm, registrazioni o altro, in tutti i Paesi.

Cos'è

La pianificazione della qualità comprende:

I - una *pianificazione degli obiettivi per la qualità*, che devono essere:

- finalizzati al miglioramento delle prestazioni;
- misurabili;
- coerenti con la politica della qualità.

II - una *pianificazione dei processi necessari per conseguire tali obiettivi*

- in modo efficace ed efficiente;
- coerentemente alla politica per la qualità.

In pratica, la pianificazione della qualità si concretizza in un documento, chiamato PIANO DELLA QUALITÀ, di seguito "Piano", che comprende:

- a) degli obiettivi di qualità ben precisi;
- b) dei processi realizzativi (attività).

ELEMENTI IN INGRESSO

Gli elementi da considerare per la pianificazione della qualità sono vari, tra i quali, per esempio, si possono indicare:

- ◆ strategie generali dell'organizzazione;
- ◆ obiettivi organizzativi;
- ◆ requisiti dei clienti (e delle altre parti interessate);
- ◆ valutazioni, riepiloghi e statistiche sui dati delle prestazioni dei prodotti;
- ◆ valutazioni, riepiloghi e statistiche sui dati delle prestazioni dei processi;
- ◆ riesami del Sistema Gestione Qualità;
- ◆ verifiche ispettive interne;
- ◆ non conformità e azioni correttive;
- ◆ azioni preventive e di miglioramento.

SCOPO E FUNZIONE

La pianificazione della Qualità ha sempre come **scopo** un *miglioramento* e ha la **funzione** di *predisporre tutti quegli elementi concreti che portino al conseguimento di un obiettivo, cioè di un effettivo miglioramento*. Tante volte, infatti, nella realtà pratica di un'azienda, si pone la necessità o si profila l'opportunità di migliorare certi aspetti, ma spesso il risultato non viene raggiunto, vuoi perché subentrano altre priorità che fanno “dimenticare” quello che si era prospettato, vuoi perché non sono stati definiti esattamente contenuti e modalità del miglioramento da realizzare. Ebbene, il Piano ha lo scopo di costituire un promemoria dettagliato per consentire di portare a termine ogni spunto di miglioramento percepito dall'azienda.

ELEMENTI IN USCITA

Da un Piano dovrebbero emergere i processi (le attività) necessari al raggiungimento di determinati obiettivi di miglioramento. In particolare, per ogni processo dovrebbero anche essere individuati:

- le competenze, le responsabilità e le autorità;
- le risorse necessarie (umane, finanziarie, strumentali eccetera);
- gli indicatori, cioè i parametri con i quali misurare l'efficacia del processo, comprensivi degli standard attesi;
- i metodi di monitoraggio;
- i sistemi di documentazione e di registrazione delle attività.

COME REDIGERE UN PIANO DELLA QUALITÀ

Segue uno schema riassuntivo di tutti i punti da trattare per la redazione di un Piano.

Dati identificativi	Codice e Titolo del Piano - Data - Responsabile dell'Approvazione
Fonte	Indicare quando e come è scaturita la necessità di pianificare degli obiettivi di qualità (riesame del Sistema Gestione Qualità, reclami cliente, statistiche eccetera)
Partecipanti	Gruppo di lavoro che effettua l'analisi e la valutazione degli obiettivi, redigendo il Piano
Obiettivi	<p>Individuare tutti i dettagli di ciascun obiettivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● motivazioni; ● prospettive di miglioramento attese; ● funzioni e processi coinvolti; ● modalità di attuazione; ● esperienze precedenti da tener presenti; ● valutazione dei rischi e modalità di prevenzione degli stessi; ● risorse, competenze e strumenti necessari all'attuazione; ● responsabili dell'attuazione; ● parametri di misurazione del grado di raggiungimento dei singoli obiettivi; ● esigenze di altre forme di pianificazione alternative o discendenti da questa (azioni correttive, riunioni, addestramenti, verifiche eccetera).
Documenti collegati	<p>Riferimento a tutti i documenti coinvolti dal Piano:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ documenti che ne sono all'origine; ○ documenti conseguenti e attuativi; ○ documenti che vanno revisionati in seguito all'attuazione del Piano.
Tempi di attuazione	Scadenza prevista per l'attuazione degli obiettivi previsti dal Piano
Data di verifica	Data in cui si prevede di svolgere un esame del grado di realizzazione degli obiettivi previsti
Modalità di gestione delle modifiche al Piano	<p>Indicare le modalità di controllo e di gestione delle eventuali revisioni a cui sottoporre il Piano, registrando opportunamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la data di revisione; ▪ l'oggetto della revisione; ▪ le conseguenze della revisione.