

# BONFIGLIOLI VERSO LE VISION 2000

*L'approccio del sistema di gestione per la qualità' secondo le ISO 9001/2000*

di Ing. P. Boschi

**N**uovi scenari nel 2000 per i Sistemi di Gestione della Qualità: le Norme ISO 9001 sono giunte alla loro 3° edizione.

Cos'è la ISO 9001/2000? Un modello di organizzazione del lavoro, a metà tra una "cultura" ed una "tecnica", che applica tecniche ingegneristiche di "controllo dei processi" nell'ambito delle azioni e delle interazioni tra uomini, tecnologie ed altre risorse, che operano in organizzazioni complesse, come le Aziende.

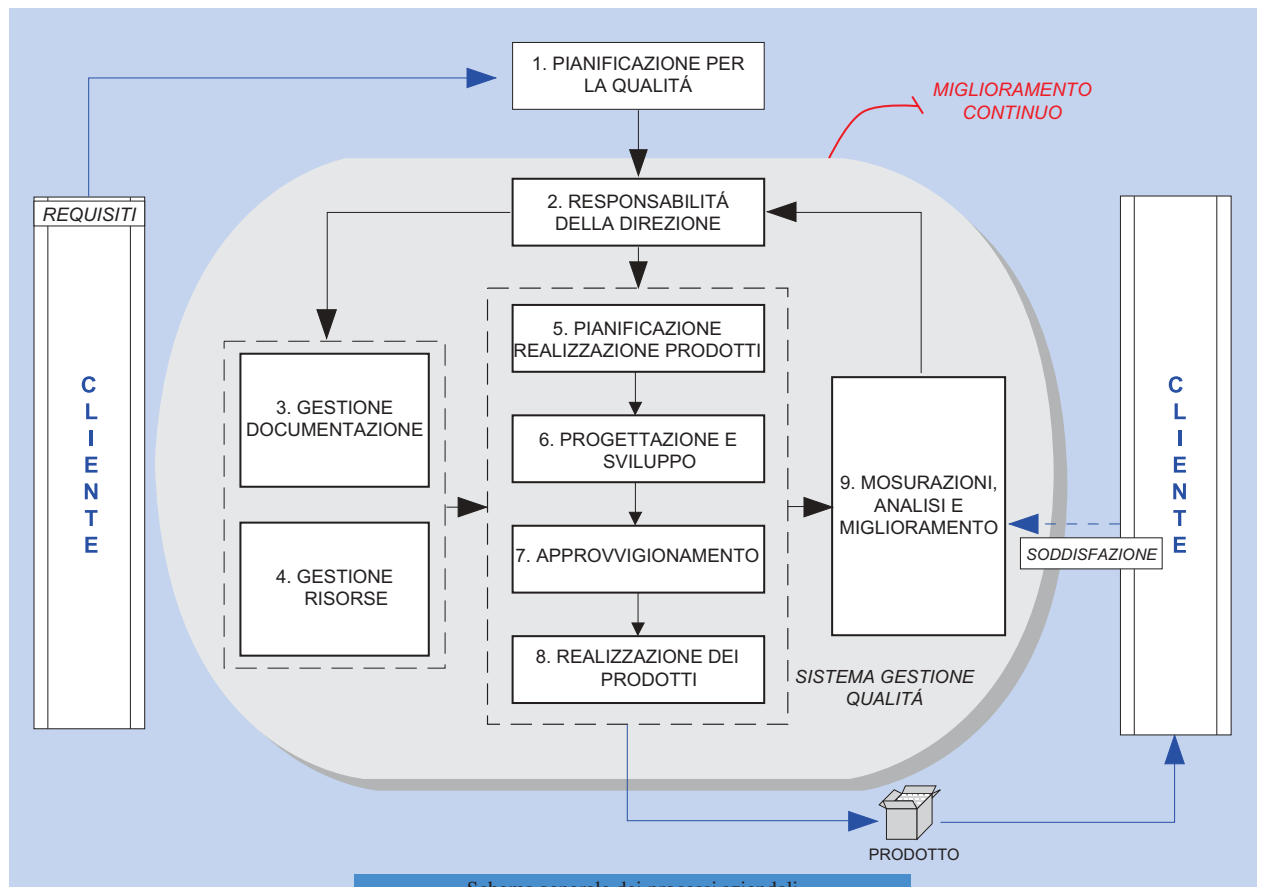
La nuova Norma si rivolge espressamente ad un'utenza più ampia rispetto alle precedenti ISO: non è sicuramente rivolta ad una elite od una schiera di specialisti confinati all'interno di un ente (per tradizione l'Ente Qualità), ma vuole essere invece il linguaggio di tutta l'organizzazione aziendale e di tutte le persone che operano in contatto con essa. Queste norme costituiscono quindi un'opportunità

**N**ew scenarios for Quality Management Systems: ISO 9001 Standards are now in their 3rd edition.

What is ISO 9001/2000? It's a work organization model, mid-way between a "culture" and a "technique," that applies "process control" engineering techniques to actions and interactions among people, technologies and other resources operating in complex organizations such as Companies.

Compared to previous ISOs, the new Standard is specifically addressed to a wider user base, not to the elite or to a group of experts secluded in a department (traditionally, the Quality Assurance Department). Rather, it is intended to be the language of the entire company structure and of everyone working in contact with it.

Therefore, these standards represent an opportunity



Schema generale dei processi aziendali  
General diagram of company processes

in quanto sono uno strumento di controllo di gestione di tutte le attività, gestione in grado di dare sempre più forte evidenza ai risultati Aziendali e tra questi in particolare la “soddisfazione del cliente”.

**La gestione aziendale per processi:** dal Sistema Qualità alla creazione del valore

$$\text{valore del processo} = \frac{\text{qualità} + \text{servizio}}{\text{costi} + \text{tempi}}$$

**L’approccio del sistema di gestione per la qualità’:**

- individuare le aspettative dei Clienti e delle parti interessate
- stabilire politica ed obiettivi per la qualità
- identificare i processi per gestire la qualità
- stabilire criteri e metodi per ottenere il controllo e l’operatività dei processi
- assicurare informazioni / dati necessari all’attuazione ed al monitoraggio dei processi
- misurare e analizzare i processi e stabilire le azioni necessarie di miglioramento continuo ciò attraverso “procedure documentate” per almeno le seguenti sei attività:
- Tenuta sotto controllo dei documenti
- Tenuta sotto controllo delle registrazioni della qualità
- Tenuta sotto controllo dei prodotti difettosi
- Verifiche ispettive interne
- Azioni correttive
- Azioni preventive

garantendo l’ “evidenza oggettiva” della efficacia dei propri processi e del proprio Sistema di Gestione Qualità.

**Obiettivi del progetto nelle Aziende Bonfiglioli:**

Conseguire la Certificazione ISO 9001 : 2000 (VISION) nel 1° semestre 2003 e, di conseguenza, contribuire a:

1. Rafforzare ulteriormente l’ immagine Bonfiglioli
2. Consolidare l’ impegno dell’ alta Direzione nella politica del miglioramento continuo
3. Adattare alla realtà, migliorare nell’ efficienza, adeguare e rendere omogeneo in Bonfiglioli il Sistema Qualità
4. Migliorare e rafforzare sempre più la Soddisfazione del Cliente e la leadership sul mercato.

*not to be missed: a management tool for all company activities, able to provide greater proof of Company results, with particular attention to “Customer Satisfaction.”*

**Company management by processes:** from Quality System to creation of value.

$$\text{process value} = \frac{\text{quality} + \text{service}}{\text{costs} + \text{times}}$$

**The quality management system approach:**

- identify the expectations of Customers and of parties involved
- define quality policies and goals
- identify quality management processes
- define criteria and methods to achieve process control and operativeness
- confirm information / data needed to implement and monitor processes
- measure and analyze processes and identify actions needed for continuous improvement  
*this is done by means of “Documented procedures” for at least the following six activities:*
- Document control
- Quality registration control
- Defective product control
- Internal quality audits
- Corrective actions
- Preventive actions

*guaranteeing “objective proof” of the effectiveness of the Company’s processes and of its Quality Management System.*

**Project goals in Bonfiglioli Companies:**

*Receive ISO 9001/ 2000 (VISION) Certification in the first half of 2003 and, therefore:*

1. Further strengthen the Bonfiglioli’s image.
2. Consolidate top management’s commitment to continuous improvement.
3. Adapt the Quality System to the current situation, improve its efficiency, adjust it, and make it uniform throughout the Bonfiglioli.
4. Continuously improve and strengthen Customer Satisfaction and the Group’s market leadership.