



PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.



Garanzia di Qualità e Controllo Qualità: qual è la differenza?

La qualità è un elemento fondamentale pressoché in tutti i settori, poiché riguarda l'idoneità dei prodotti all'uso da parte dei consumatori e la loro conformità ai requisiti e alle normative vigenti. Da sempre, la qualità è un concetto riconosciuto e persino premiato, ma è solo dall'inizio del XX secolo che si è dato ampio risalto al suo studio e definizione formali. Grazie alla rivoluzione industriale e alla nascita della produzione di massa, sono nati il Controllo Qualità e l'Assicurazione Qualità.

Sia l'Assicurazione Qualità che il Controllo Qualità svolgono un ruolo importante nella gestione della qualità, e possono anche essere interconnessi attraverso varie attività del SGQ. Ma cosa li differenzia?

L'Assicurazione della Qualità (AQ) è la parte della gestione qualità che si concentra sulla certezza che i requisiti di qualità vengano soddisfatti, sia internamente alla direzione che esternamente a clienti, agenzie governative, terze parti, ecc. In un ambiente manifatturiero, l'AQ può essere intesa come l'insieme dei controlli di processo, delle attività di formazione, della segnaletica, dell'ingegneria meccanica, ecc. che un'organizzazione implementa per garantire che dai processi di produzione nascano prodotti conformi.

Il Controllo Qualità (CQ) è la parte della gestione qualità che garantisce che i risultati di un processo vengano controllati in modo tale da individuare eventuali errori. In un ambiente manifatturiero, il CQ comprende tutte le varie attività di ispezione e collaudo che l'organizzazione esegue (sia presso la stazione di produzione, sia all'interno di un ufficio dedicato al CQ, sia da parte di fornitori qualificati). Il CQ è una parte dell'AQ, ma un'AQ efficace non può essere costituita solo da controlli di CQ.

Definire la qualità per le organizzazioni basate sui servizi

La domanda più frequente per chi si avvicina per la prima volta alla certificazione e al miglioramento del SGQ è come esercitare il CQ e l'AQ sui servizi anziché sui beni tangibili. Senza un oggetto fisico da ispezionare o controllare, la funzione di AQ in un'organizzazione di questo tipo può non includere specificamente il controllo di qualità del servizio stesso, ma risiederà nel feedback interpretativo delle parti interessate. Esempi di questo tipo di feedback possono essere i rapporti elaborati, le annotazioni relative agli incontri di formazione, i sondaggi rivolti ai clienti e le valutazioni dei cantieri. È importante ricordare che ogni organizzazione è responsabile della definizione dei requisiti relativi ai prodotti o ai servizi che fornisce ai propri clienti. Ciò significa che i risultati attesi saranno noti prima della fornitura del servizio. Ogni organizzazione è tenuta a garantire la capacità di fornire sia l'AQ che il CQ, per quanto possibile, al fine di assicurare il raggiungimento dei risultati previsti.

Cosa si intende per ispezione?

L'ispezione è il processo di misurazione delle caratteristiche di un prodotto o servizio rispetto ad una norma predefinita, attraverso misurazioni, esami e test. La definizione della conformità non si applica solo ai prodotti fisici, ma anche ai processi e ad altri risultati.

Gli audit come parte dell'Assicurazione Qualità

Non deve stupire il fatto che PJR consideri gli audit una parte fondamentale del mantenimento della Qualità, e non soltanto perché fanno parte del processo di certificazione. Anche le aziende non certificate possono trarre vantaggio da un programma di audit interno periodico e accurato, nell'ambito delle proprie attività di AQ. Gli audit consentono di valutare l'efficacia di eventuali altre misure di AQ e CQ implementate, nonché di migliorare costantemente queste aree.