



# PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

## 9 errori da evitare nella gestione del vostro sistema SGQ

Sviluppare un sistema di gestione qualità (SGQ) ed ottenere la certificazione ISO 9001 per la prima volta può sembrare difficile - ma evitando queste insidie, il processo iniziale può diventare molto più facile!

1. Sistema eccessivamente complesso. Se il vostro staff ha difficoltà e si sforza oltre misura per gestire il sistema entro i suoi "normali" compiti quotidiani, allora il sistema è eccessivamente complesso. La documentazione, i moduli e le altre parti del sistema hanno lo scopo di facilitare le attività quotidiane e di apportare valore aggiunto - concentratevi sui risultati e sul miglioramento piuttosto che sulla quantità di documenti.
2. Mancanza di impegno della gestione o di partecipazione. Un sistema SGQ non può funzionare bene senza il sostegno e il coinvolgimento della direzione. Che si tratti di fornire risorse, di autorizzare i dipendenti a migliorare prodotti e processi, o di offrire meccanismi di controllo, non è possibile sostenere la ISO 9001 se la direzione è distante o non disponibile.
3. Affidarsi ad una sola persona. Come nel caso del coinvolgimento della direzione, non si può "scaricare" la ISO 9001 su una sola persona; si tratta di una certificazione sistemica, e deve essere integrata in tutta l'azienda.
4. Fretta. Non esiste un'unica soluzione applicabile a tutti i sistemi di gestione ISO 9001, e procedere in fretta e furia con uno schema disorganizzato, o poco sviluppato, porterà solo frustrazione. Il miglior sistema SGQ è quello sviluppato con impegno e feedback nel corso di un lungo periodo di tempo.
5. Copiare altri sistemi. Come già detto al punto 4, ciò che funziona per un'organizzazione può non andare bene per un'altra, anche se producono beni simili o forniscono lo stesso tipo di servizio. Cultura e Struttura di un'organizzazione sono uniche ed hanno i loro punti di forza; per ottenere dei buoni risultati, occorre basarsi sul contesto specifico.
6. Mancanza di formazione. Mentre partecipazione e proprietà del sistema sono di fondamentale importanza per tutta l'organizzazione, i membri del gruppo non possono capire né valutare correttamente il sistema SGQ se non sono certi di come funzionano. È fondamentale disporre di un solido programma di formazione adattato alle responsabilità e ai processi di ogni reparto o ruolo.
7. Mancanza di consapevolezza verso i clienti. Poiché uno dei principali obiettivi della ISO 9001 è migliorare la soddisfazione del cliente, una mancata comprensione delle esigenze e dei desideri dei clienti può causare "miglioramenti" con un impatto minimo - o peggio - negativo. È fondamentale fare le domande giuste e mantenere un buon rapporto con i clienti.
8. Azioni correttive inadeguate. Benché complesso, il processo di azioni correttive è un pilastro della ISO 9001. Se lo si usa in modo improprio, o scegliendo quali aspetti usare, si possono creare dei cicli continui e frustranti dei problemi esistenti.
9. Scegliere l'auditor interno sbagliato. Quando occorre monitorare un sistema SGQ, la parola d'ordine è esperienza. Accertarsi che l'auditor scelto abbia una buona formazione, e sia un esperto nel vostro settore, vi garantirà che sappia su quali questioni concentrarsi.