



**Excellence Quality Management**

# **ISO 9001:2015**



## Che cos'è ISO 9001?

ISO 9001 è uno standard che definisce i requisiti per un sistema di gestione della qualità. Essa consente alle aziende e alle organizzazioni di essere più efficiente e di migliorare la soddisfazione del cliente.

Una nuova versione della norma ISO 9001:2015 è stata rilasciata nel 2015, sostituisce la versione precedente ISO9001:2008.



# Che cosa è un sistema di gestione di qualità?

- Un sistema di gestione della qualità è un modo di definire **come un'organizzazione è in grado di soddisfare le esigenze** dei suoi clienti e di altre parti interessate dal suo lavoro.
- ISO 9001 è basato sul concetto di **miglioramento continuo**.
- Le organizzazioni devono definire gli Obiettivi relativi alla "qualità" o "Esigenze del cliente" e migliorare continuamente i propri processi al fine di raggiungerli.



## Per chi è la norma ISO 9001?

- La ISO 9001 è adatta per le organizzazioni di tutti i tipi, dimensioni e settori.
- Uno dei principali miglioramenti della nuova revisione ISO 9001:2015 è stato quello di rendere più applicabile e accessibile a tutti i tipi di imprese.
- Le piccole imprese che non dispongono di personale dedicato alla qualità possono godere dei benefici di implementare lo standard attraverso il supporto di EQM che ha molte risorse disponibili per assisterli.



# Che benefici porterà alla mia Organizzazione o azienda?

Implementare un sistema di gestione di qualità vi aiuterà a:

- Valutare il **contesto generale** della vostra organizzazione per definire chi è interessato dal vostro lavoro e che cosa si aspettano da voi. Questo vi permetterà di **indicare chiaramente i vostri obiettivi e identificare nuove opportunità di business.**
- Mettere i **clienti prima di ogni altra priorità**, assicurandosi di soddisfare costantemente le loro esigenze e migliorare il loro livello di soddisfazione. Questo fidelizza maggiormente i clienti acquisiti e può portare a nuovi clienti e maggiori opportunità di business per la vostra organizzazione.



## ISO 9001: Vantaggi

- Lavorare in modo più efficiente attraverso **processi** meglio definiti, allineati, integrati e compresi da tutti in azienda o l'organizzazione. Questo aumenta la produttività e l'efficienza, orientando i **costi** interni verso il basso.
- Soddisfare le necessità **dei requisiti di legge**.
- **Espandersi in nuovi mercati**, come alcuni settori e clienti che richiedono la ISO 9001 per essere presi in considerazione per fare affari.
- **Identificare e affrontare i rischi** associati con la vostra organizzazione



# Il motivo per cui è stata la ISO 9001 rivista?

- Tutte le norme ISO sono esaminate e rivedute regolarmente per assicurarsi che esse restino pertinenti al mercato.
- La ISO 9001 è stata aggiornata per tenere conto le diverse evoluzioni del mercato e le nuove sfide che le aziende si trovano ad affrontare.
- Per esempio, l'aumento della globalizzazione ha cambiato il nostro modo di fare business e le organizzazioni operano in ambienti competitivi e di catena di fornitura più complessi con aspettative da parte dei clienti aumentate.
- La ISO 9001 deve riflettere tali modifiche al fine di rimanere pertinente.



# Quali sono i miglioramenti chiave?

## **Struttura**

La ISO 9001:2015 ora segue la stessa struttura generale di altri sistemi di gestione ISO (struttura ad alto livello), rendendo più facile per tutti coloro che utilizzano più sistemi di gestione l'integrazione.

## **Focus basato sul Risk Thinking**

Questo è sempre stato parte dello standard, ma la nuova versione dà maggiore risalto.





# Quali sono i vantaggi che la Nuova versione porta?

La nuova versione dello standard ISO 9001:2015 offre all'utente un numero di vantaggi importanti per aumentare la probabilità del successo competitivo:

- Pone una maggiore enfasi sull'impegno della **leadership**
- **Affronta i rischi organizzativi** e le opportunità esterne in maniera strutturata
- Utilizza un **linguaggio semplificato**, una struttura e termini comuni, particolarmente utile per le organizzazioni che utilizzano più sistemi di gestione
- Affronta **la gestione della catena di fornitura** in modo più efficace
- È più **user-friendly**



# Certificazione ISO 9001?

- Certificazione - quando un organismo di certificazione indipendente controlla le tue pratiche di gestione rispetto ai requisiti degli standard - non è un requisito obbligatorio della ISO 9001, ma è un modo di mostrare alle parti interessate che hanno **implementato lo standard correttamente**.
- Per alcune aziende terze parti la certificazione può essere un requisito. Per esempio, alcuni governi o gli enti pubblici richiedono per contratto solo i fornitori che hanno ottenuto la certificazione ISO 9001.



# Come faccio a iniziare con la ISO 9001:2015?

## Suggerimenti chiave

### Suggerimento 1

- Definite i vostri obiettivi.
- Perché non si desidera implementare lo standard?

### Suggerimento 2

- Assicuratevi che il senior management è coinvolto. È fondamentale che ognuno di noi è favorevole all'iniziativa ed ai suoi obiettivi per cogliere l'opportunità dei *vantaggi della certificazione ISO 9001*

### Suggerimento 3

- Identificate nella vostra organizzazione i processi chiave per soddisfare i vostri obiettivi e le esigenze dei clienti. In ciascuno di questi processi, assicuratevi di aver compreso le esigenze dei clienti e se siete in grado di garantire che queste siano soddisfatte. In questo modo si costruisce la base del proprio sistema di gestione della qualità.



## Esempi di successo con ISO 9001

La ISO 9001 è utilizzato con successo in tutto il mondo. Ad oggi più di **un milione di certificati** sono stati rilasciati attraverso 187 paesi e molte altre aziende e organizzazioni hanno utilizzato lo standard senza chiedere la certificazione.

Il successo con ISO 9001 può assumere diverse forme. Per alcune aziende si tratta di attirare nuovi clienti, mentre per altri lo vedono come un modello per l'efficienza interna.



# Altre norme della famiglia ISO 9000

Ci sono molti altri standard nella serie ISO 9000 che possono aiutare a sfruttare appieno i vantaggi di un sistema di gestione della qualità e mettere la soddisfazione del cliente al centro del vostro business.

- **ISO 9000** contiene le spiegazioni dettagliate dei sette principi di gestione della qualità con suggerimenti su come garantire che queste si riflettono nel vostro modo di lavorare. Esso contiene anche molti dei termini e delle definizioni utilizzate nella norma ISO 9001.
- **ISO 9004** fornisce indicazioni su come raggiungere un successo duraturo con il vostro sistema di gestione della qualità.
- **ISO 19011** fornisce un orientamento per effettuare entrambe le verifiche interne ed esterne alla norma ISO 9001. Questo contribuirà a garantire che il vostro sistema di gestione di qualità sia allineato e vi preparerà per un audit esterno qualora si decida per la certificazione da parte di terza parte.



EQM SRL  
Via Malfassi 3  
24125 Bergamo  
Tel. 035 038 3403  
[www.eqmc.it](http://www.eqmc.it)  
[info@eqmc.it](mailto:info@eqmc.it)