Cos'è la UNI EN ISO 9001?

ENTE ITALIANO
DI NORMAZIONE

Cos'è la **UNI EN ISO 9001?**

È una norma che definisce i requisiti per un sistema di gestione per la qualità.
Aiuta le organizzazioni ad essere più efficaci ed efficienti, assicurando la conformità dei propri prodotti/servizi ai requisiti applicabili e migliorando la soddisfazione dei clienti.

Cos'è un **sistema di gestione** per la qualità?

È un modello di riferimento per allineare strategie, obiettivi, processi e risorse al fine di conseguire gli obiettivi che un'organizzazione si prefigge.

Quali sono i **principi** di gestione per la qualità

La UNI EN ISO 9001 si fonda su 7 principi di gestione per la qualità. Seguirli garantisce la capacità di creare - sempre - valore per i clienti. Se questi pilastri sono ben saldi all'interno dell'organizzazione, sarà facile applicare un sistema di gestione per la qualità.
I principi di gestione per la qualità sono:

1. Focalizzazione sul cliente. Soddisfare - e possibilmente anticipare e superare - le esigenze e aspettative del cliente è il primo obiettivo della gestione per la qualità ed è fondamentale per il successo dell'organizzazione nel tempo. Non solo è importante conquistare la fiducia dei clienti, ma soprattutto saperla mantenere: per questo è fondamentale adattarsi alle loro esigenze presenti e future.
2. Leadership. Stabilire unità di intenti e di indirizzo, a tutti i livelli dell'organizzazione - a partire da un'alta direzione convinta e impegnata - è indispensabile per assicurare che tutti comprendano quali sono gli obiettivi dell'organizzazione.

3. Partecipazione attiva delle persone. È più facile creare valore per i clienti se il personale - a tutti i livelli - è coinvolto e responsabilizzato.
4. Approccio per processi. Considerare le attività come processi interrelati che funzionano secondo una logica di sistema contribuisce a raggiungere con regolarità risultati coerenti con gli obiettivi.
5. Miglioramento. Le organizzazioni di successo hanno una focalizzazione continua sul miglioramento. Reagire ai cambiamenti del contesto interno ed esterno è necessario per continuare a creare valore per i clienti e, in definitiva, per la sopravvivenza stessa dell'organizzazione. Questo è di grandissima importanza in momenti nei quali le condizioni mutano più velocemente.
6. Processo decisionale basato sull'evidenza. Prendere decisioni non è mai facile e inevitabilmente comporta un grado di incertezza, ma se le decisioni sono basate sull'analisi e la valutazione di dati e informazioni è più probabile che producano i risultati desiderati.
7. Gestione delle relazioni. Le organizzazioni di oggi non operano in un *dorato isolamento*. Identificare e gestire i principali rapporti con le parti interessate (ad esempio, fornitori e partner) è un elemento chiave per il successo nel tempo.

Quali **benefici?**

Attuare un sistema di gestione per la qualità aiuta a:

- Valutare il contesto globale dell'organizzazione per definire quali sono le parti interessate rilevanti e cosa si aspettano. Questo permette di definire chiaramente gli obiettivi per la qualità e di identificare nuove opportunità di mercato.
- Mettere il cliente prima di tutto, assicurandosi di soddisfare sempre le sue esigenze e aspettative, nonché aumentare la sua soddisfazione. Questo porta a clienti fidelizzati, nuovi clienti e all'aumento del business.
- Lavorare in modo più efficace ed efficiente, affinché tutti i processi siano allineati, gestiti in modo sistematico e ben compresi a tutti i livelli dell'organizzazione.
- Soddisfare i requisiti cogenti applicabili.
- Espandersi in nuovi mercati, perché per operare in alcuni settori e con alcuni specifici clienti è necessaria la conformità alla UNI EN ISO 9001.
- Identificare e affrontare i rischi e le opportunità.

Fa **guadagnare** di più?

I benefici economici della UNI EN ISO 9001 sono:

- Aumento dell'efficacia e della produttività con conseguente diminuzione dei costi.
- Miglioramento dei rapporti con il cliente, acquisti ripetuti, aumento delle vendite e del fatturato.
- Miglioramento della reputazione, potenziale attrazione di nuovi clienti, aumento dei profitti e delle quote di mercato.

È una **ricetta** sorpassata...

La prima edizione è del 1987, ma è stata regolarmente aggiornata per assicurare che rimanesse rilevante per il sistema economico attuale. L'edizione 2015 include elementi indispensabili e innovativi per affrontare adeguatamente il contesto socioeconomico contemporaneo, con una maggiore focalizzazione sulle parti interessate e su un più ampio contesto di azione.
La norma è pensata per essere flessibile, così da poter essere utilizzata da qualsiasi tipo di organizzazione, indipendentemente dalla sua dimensione, complessità e dal settore in cui opera.

Serve solo alle **grandi industrie...**

No, può essere usata da qualsiasi organizzazione, di qualsiasi tipo e dimensione.
In particolare, l'edizione 2015 riduce sensibilmente l'onere documentale e non prescrive la nomina di figure espressamente dedicate alla qualità (come il rappresentante della direzione), risultando così maggiormente applicabile anche alle micro e PMI.
La nuova norma è inoltre stata pensata ai fini di una sua maggiore applicabilità al settore dei servizi.

È complicata...

No, all'inizio può sembrare difficile ma i concetti che ne stanno alla base sono piuttosto semplici.
La cosa migliore è iniziare dai 7 principi della gestione per la qualità, che saranno di grande aiuto per definire il proprio sistema di gestione per la qualità.
Altro aiuto si può trovare nelle ulteriori norme della famiglia ISO 9000, nei documenti ufficiali di supporto (in primo luogo la serie ISO 10000) e all'UNI.

Per iniziare...

Ci sono molti modi per attuare un sistema di gestione per la qualità, ecco alcuni consigli per muovere i primi passi:

1. Definire gli obiettivi, in accordo agli indirizzi strategici e al reale business dell'organizzazione. Qual è il vero motivo per adottare la norma?
2. Assicurarsi che l'alta direzione condivida e supporti il progetto. È fondamentale che tutti sostengano l'iniziativa e i relativi obiettivi e che contribuiscano attivamente al loro conseguimento.
3. Identificare le esigenze e aspettative dei clienti e delle parti interessate rilevanti, così come i processi fondamentali per raggiungere tali obiettivi. Per ognuno dei processi comprenderne bene i requisiti e le interrelazioni con gli altri.

Queste sono le basi di un sistema di gestione per la qualità!

01:2015

ENTE ITALIANO
DI NORMAZIONE

Membro italiano ISO e CEN
www.uni.com
www.youtube.com/normeUNI
www.twitter.com/normeUNI
www.twitter.com/formazioneUNI

Sede di Milano
Via Sannio, 2 - 20137 Milano
tel +39 02700241, Fax +39 0270024375, uni@uni.com

Sede di Roma
Via del Collegio Capranica, 4 - 00186 Roma
tel +39 0669923074, Fax +39 066991604, uni.roma@uni.com