



ISO 9001 - Sistema Gestione Qualità

La piena applicazione della norma è finalizzata a portare ad un aumento della soddisfazione del Cliente attraverso un miglioramento dell'azienda e l'adeguamento ad un alto livello qualitativo.

[RICHIEDI PREVENTIVO](#)[SCARICA PDF](#)

ISO 9001 - Sistema Gestione Qualità

La UNI EN ISO 9001:2015, cioè il testo guida per la strutturazione di Sistemi di Gestione per la Qualità e la Soddisfazione del Cliente è forse la più famosa tra le norme volontarie e sicuramente la più applicata a livello globale.

Che cos'è il SGQ - Sistema Gestione Qualità?

La soddisfazione del cliente, per come è intesa dalla UNI EN ISO 9001:2015, si raggiunge attraverso una **gestione rigorosa ma flessibile dei vari aspetti aziendali** che partecipano all'erogazione dei prodotti/servizi e quindi al livello di qualità; proprio attraverso indicazioni complete su "cosa" l'organizzazione deve gestire, ma senza definire il "come", la UNI EN ISO 9001:2015 permette di inquadrare ogni processo aziendale in una cornice organizzativa generale, in modo che l'organizzazione possa aumentare i livelli di efficienza e controllo senza però irrigidirsi.

I vantaggi dell'implementazione del SGA

- Compliance alla normativa applicabile, tramite il **controllo dei requisiti di legge** generali (es. 81/08) e specifici dell'attività
- Maggior **consapevolezza dei rischi aziendali** attraverso l'analisi in ottica di qualità di contesto interno ed esterno e degli stakeholders dell'azienda. Questo processo permette lo sviluppo di piani di mitigazione del rischio, anche attraverso l'identificazione eventuale di piani di miglioramento e opportunità.
- **Conoscenza e gestione puntuale dei processi** chiave nell'erogazione del servizio ed in quelli di supporto

- Costante **monitoraggio** degli aspetti aziendali che partecipano alla Qualità e alla Soddisfazione del Cliente
- Essere in grado di gestire il cambiamento è il punto di arrivo di qualsiasi processo organizzativo aziendale e una delle massime garanzie di business continuity.

Da dove iniziare?

Superando la parte più teorica dello schema di lavoro, le attività operative per l'istituzione di un Sistema di Gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 seguono la seguente linea logica:

1. Analisi del Contesto Interno ed Esterno, degli Stakeholders che lo popolano e dei processi

Si conclude con l'Analisi dei Rischi: questa prima fase è improntata alla consapevolezza rispetto alla situazione e ai vincoli all'interno dei quali l'organizzazione opera la propria attività. È importante compiere uno scrupoloso lavoro in questa fase per riuscire ad identificare sia i rischi che le opportunità dell'azienda.

2. Gestione dei processi chiave e di supporto

attraverso il campionamento documentale, l'obiettivo del lavoro è di tenere sotto controllo e governare tutti quei processi che intervengono direttamente o indirettamente nell'erogazione al cliente. Compartecipa a questa fase la formazione volontaria interna, la valutazione di fornitori e collaboratori, l'inquadramento delle fasi di progettazione e pianificazione e la registrazione della soddisfazione dei clienti.

3. Processo di Miglioramento

attraverso la predisposizione di un sistema di autocontrollo interno che le permetta di controllare i fattori di rischio. Gli strumenti del monitoraggio consistono in:

- Pianificazione di controlli operativi
- Registrazione di Reclami e Non Conformità, di origine interna o esterna
- Audit Interni, cioè una o più figure formate nella qualità che annualmente analizzano il sistema e la parte pratica dell'organizzazione
- Riesame della Direzione, cioè un incontro annuale in cui la governance aziendale analizza lo status e l'utilità del sistema.

< Certificazioni governance

Ricerca finanziamenti

