

# Processo di implementazione e certificazione di un sistema di gestione per la qualità

Bologna, 29 aprile

## Scenario normativo

- La prima edizione della norma ISO 9001 è stata pubblicata 25 anni fa e in questo periodo il Comitato Tecnico dell'ISO (ISO/TC 176 SC 2) è stato costantemente impegnato nel miglioramento delle norme sui sistemi di gestione.

- L'ISO** è la più importante **organizzazione** che si occupa della emissione e divulgazione, a livello mondiale, di Norme Internazionali la cui applicazione è su base volontaria.
- La conferenza delle Organizzazioni Nazionali di Normalizzazione, dalla quale fu presa la decisione di creare l'ISO, si tenne presso l'Istituto dell'Ordine degli Ingegneri Civili di Londra nell'ottobre del 1946.
- Ai lavori parteciparono 65 delegazioni in rappresentanza di 25 Paesi.
- L'obiettivo dell'Organizzazione era **“di facilitare il coordinamento e l'unificazione degli standard industriali internazionali”**.



## International Standard > National standard



### International Organization for Standardization

[www.iso.org](http://www.iso.org)

Sviluppa gli Standard a livello mondiale

**ISO 9001:2008**



### European Committee for Standardization

[www.cen.eu](http://www.cen.eu)

Sviluppa gli Standard a livello europeo e/o recepisce gli Standard ISO

**EN ISO 9001:2008**



### Ente Nazionale Italiano di Unificazione

[www.uni.com](http://www.uni.com)

Sviluppa gli Standard a livello italiano e/o recepisce gli Standard EN-ISO e ne cura la traduzione in italiano

**UNI EN ISO 9001:2008**

# Accreditation



## **International Accreditation Forum** **[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)**

E' l'associazione mondiale degli Enti di Accreditamento  
Definisce le linee guida per un approccio comune  
nell'accREDITAMENTO degli Enti di Certificazione



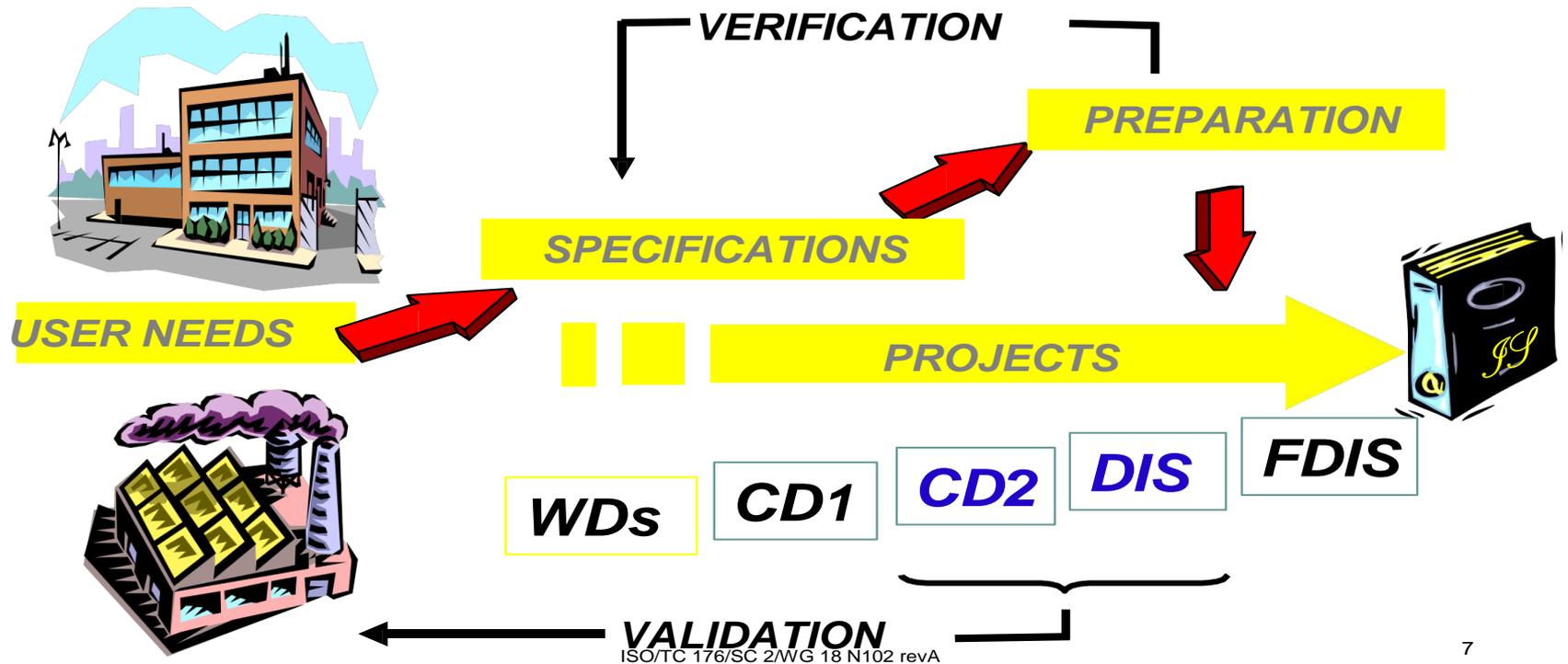
## **European co-operation for Accreditation** **[www.european-accreditation.org](http://www.european-accreditation.org)**

E' l'associazione europea degli Enti di Accreditamento



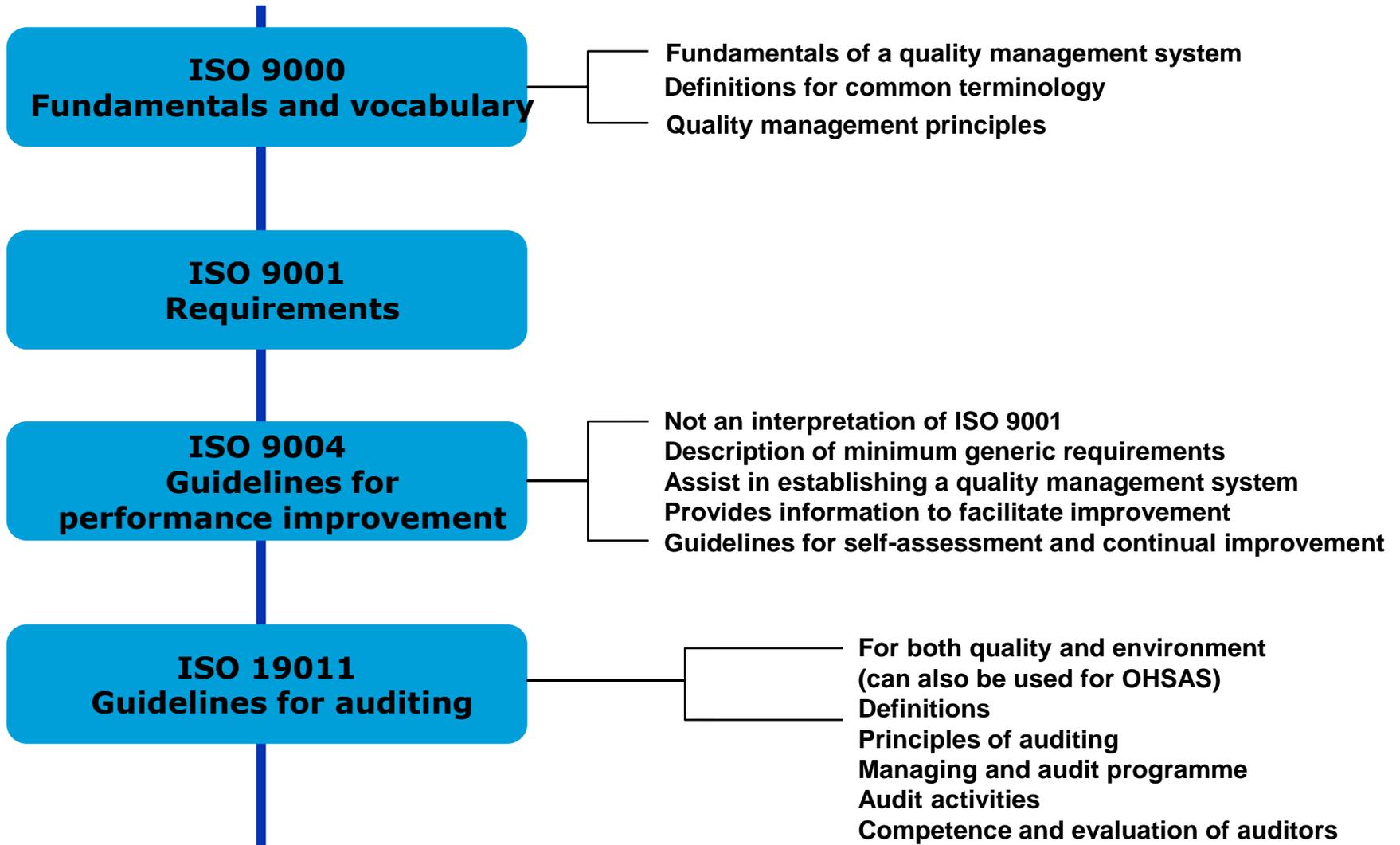
## **Ente Italiano di Accreditamento** **[www.accredia.it](http://www.accredia.it)**

## The ISO standards development process



7

# ISO 9000 Series



# From Conformity to Sustainability



# ISO SURVEY – 9001

## 2012: 1.101.272

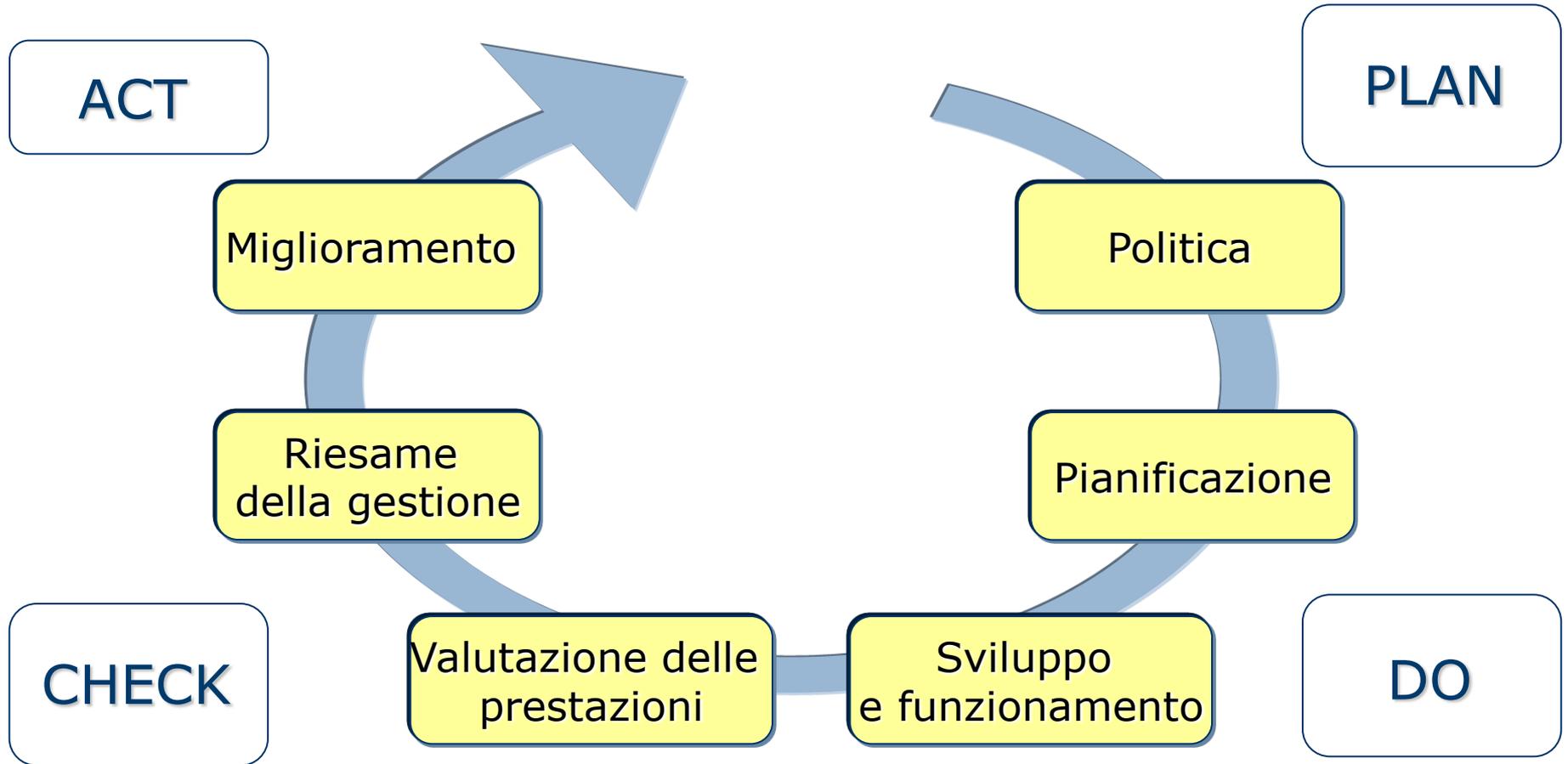
Overview																				
Year	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
TOTAL	46571	70364	127348	162700	223298	271846	343641	457833	510349	561766	497919	660132	773843	896905	951486	980322	1063751	1118510	1079647	1101272
Africa	1009	1177	1563	2255	2555	3342	4928	4769	3903	4529	3769	4865	6763	7441	7446	8534	8435	7667	8164	9795
Central and South America	140	475	1220	1713	2989	5221	8972	10805	14409	13679	9303	17016	22498	29382	39354	37458	35549	49260	52104	51459
North America	2613	4915	10374	16980	25144	33550	45166	48296	50894	53806	40185	49962	59663	61436	47600	47896	41947	36632	37530	38586
Europe	37779	55400	92611	109961	143674	166255	190247	269332	269648	292878	242455	320748	377172	414208	431479	455303	500286	530039	459367	474574
East Asia and Pacific	4767	7719	19766	27885	42824	54671	81950	109217	155597	177767	185846	240938	266100	320320	354056	366491	408498	438477	471836	474241
Central and South Asia	74	330	1038	1712	2963	3556	5508	6411	6348	9383	9162	13856	27966	44923	50379	44171	44432	37596	33577	33175
Middle East	189	348	776	2194	3149	5251	6870	9003	9550	9724	7199	12747	13681	19195	21172	20469	24604	18839	17069	19442

Fonte: ISO Survey 2012

**TOT 2012: +2%**  
**Europe 2012: +3%**

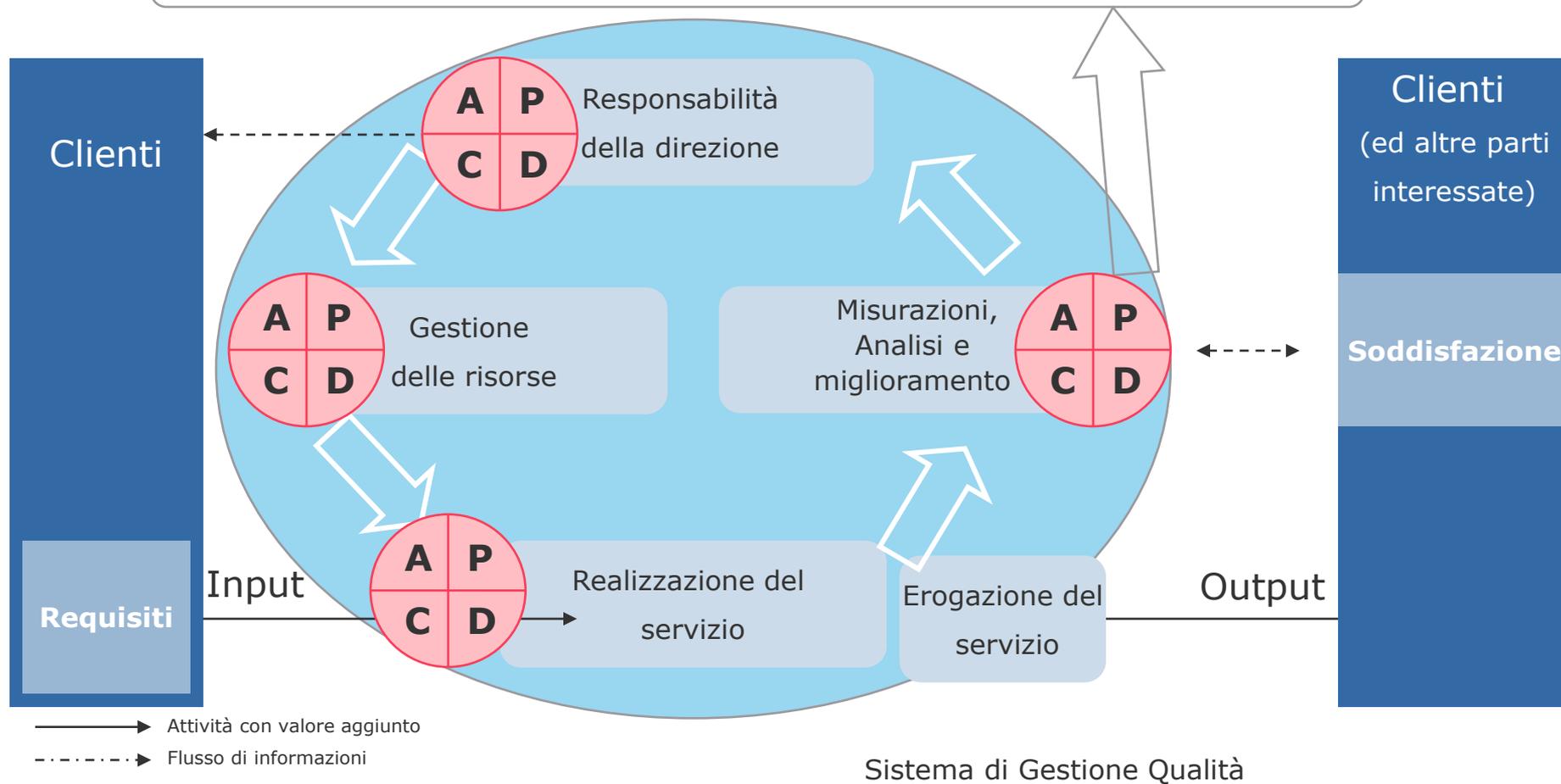
Annual growth - in %																				
Year	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
TOTAL	51%	81%	28%	37%	22%	26%	33%	11%	10%	-11%	33%	17%	16%	6%	3%	9%	5%	-3%	2,0%	
Africa	17%	33%	44%	13%	31%	47%	-3%	-18%	16%	-17%	29%	39%	10%	0%	15%	-1%	-9%	6%	20%	
Central and South America	239%	157%	40%	74%	75%	72%	20%	33%	-5%	-32%	83%	32%	31%	34%	-5%	-5%	39%	6%	-1%	
North America	88%	111%	64%	48%	33%	35%	7%	5%	6%	-25%	24%	19%	3%	-23%	1%	-12%	-13%	2%	3%	
Europe	47%	67%	19%	31%	16%	14%	42%	0%	9%	-17%	32%	18%	10%	4%	6%	10%	6%	-13%	3%	
East Asia and Pacific	62%	156%	41%	54%	28%	50%	33%	42%	14%	5%	30%	10%	20%	11%	4%	11%	7%	8%	1%	
Central and South Asia	346%	215%	65%	73%	20%	55%	16%	-1%	48%	-2%	51%	102%	61%	12%	-12%	1%	-15%	-11%	-1%	
Middle East	84%	123%	183%	44%	67%	31%	31%	6%	2%	-26%	77%	7%	40%	10%	-3%	20%	-23%	-9%	14%	

# Logica dei sistemi di gestione



# Un SGQ basato sui processi

Miglioramento continuo del sistema gestione per la qualità



Sistema di Gestione Qualità

## I benefici di un SGQ

---

- Quali sono i benefici collegati all'implementazione di un sistema di gestione per la qualità?
- E quelli della certificazione?



## Un buon sistema di gestione qualità

- Raggiungimento degli obiettivi di business
- Gestione efficace dei processi
- Utilizzo efficiente delle risorse
- Maggior coinvolgimento delle risorse interne
- Aumento della soddisfazione e del livello di fiducia dei clienti
- Miglioramento continuo
- Miglior monitoraggio dell'efficienza dei servizi erogati



## Un sistema certificato

---

- Norme riconosciute a livello internazionale e maggior visibilità
- Valutazioni esterne indipendenti
- Monitoraggio dell'andamento dei processi interni
- Confronto con professionisti con esperienza settoriale specifica
- Riduzione del bisogno di doppie verifiche e monitoraggi
- Opportunità di marketing

Comunicare al mercato di avere conseguito una certificazione in accordo ad uno standard internazionale di natura volontaria, da un ente di terza parte indipendente, dimostra un impegno fattivo nei confronti dei clienti interni ed esterni oltre a valorizzare la professionalità della struttura dell'Organizzazione.

# Benefici dell'applicazioni dei requisiti ISO 9001 per gli Studi Professionali

---

- Migliore pianificazione della attività e controllo sulle scadenze (es. Con impiego razionale del sistema gestionale e delle risorse umane)
- Focus sulla condivisione delle metodiche per gestire gli adempimenti imputabili allo Studio (es. definizione flussi – procedure operative e controllo per prevenire errori umani e/o di sistema)
- Miglior definizione aspetti formativi e sviluppo delle competenze (es. aggiornamento professionale, valutazione gap-formativi, abilità ed esperienze)
- Monitorare la percezione del livello di gradimento del cliente sulla prestazione erogata (ovvero la capacità di erogare la prestazione professionale coerente ai bisogni del cliente)
- Maggior trasparenza e definizione degli obiettivi-attività concordate con il cliente (es. gestione incarichi)
- Maggior capacità di determinare processi stabili, ripetibili nel tempo e, conseguentemente, monitorabili attraverso indicatori oggettivi e dimostrabili allo stakeholder.

# A chi è utile un audit di parte terza "con valore aggiunto"?



## All'organizzazione certificata

- fornendo informazioni all'alta direzione sulla capacità dell'organizzazione di raggiungere gli obiettivi strategici
- individuando problemi che, se risolti, migliorerebbero le prestazioni dell'organizzazione;
- individuando possibilità di miglioramento e possibili aree di rischio.



## Ai clienti dell'organizzazione

- migliorando la capacità dell'organizzazione di fornire prodotti/servizi conformi;
- trovando un interlocutore più attento alle loro esigenze implicite ed esplicite

## Definizione di audit

---

- Audit

Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere **evidenze dell'audit** e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i **criteri dell'audit** sono stati soddisfatti

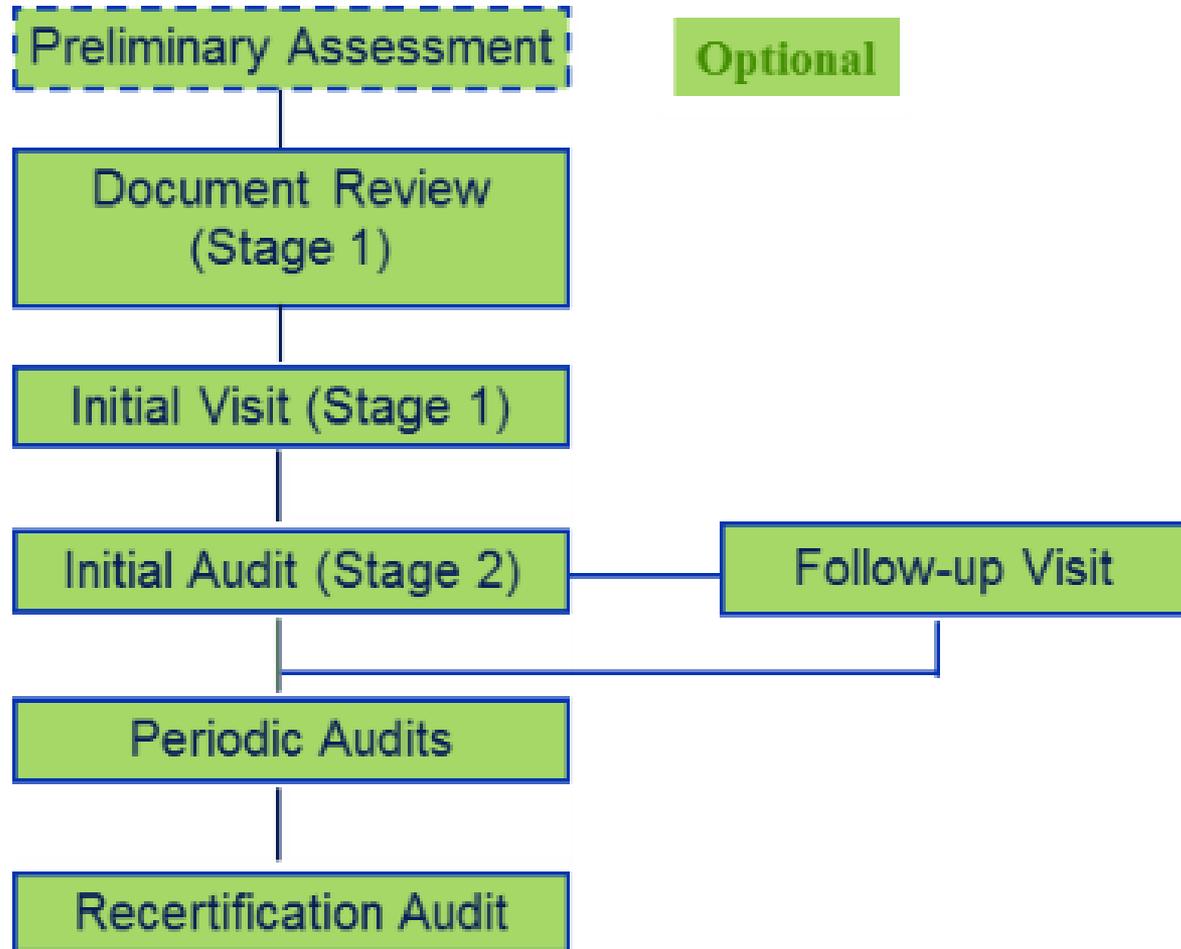
ISO 19011

- Criteri di audit

Insieme di politiche, procedure o requisiti utilizzati come riferimento rispetto a cui si confrontano le evidenze dell'audit.

ISO 19011

# Certification process



## Chi siamo



Tra i principali enti di certificazione a livello mondiale, DNV GL - Business Assurance supporta i clienti, nel raggiungere la qualità dei prodotti, l'efficienza dei processi e dell'organizzazione, con un'offerta completa di servizi di certificazione, verifica, assessment e training.

Parte integrante del Gruppo DNV GL, che oggi conta più di 16.000 esperti e 300 uffici in tutto il mondo, DNV GL - Business Assurance con i suoi 2.000 professionisti affianca i clienti per costruire performance sostenibili e consolidare la fiducia tra gli stakeholder.

## DNVGL Business Assurance in Italia



- In Italia, DNVGL Business Assurance è presente con 10 sedi operative e più di 250 dipendenti.

# Global Macro Trend



Crescita della popolazione



Globalizzazione



Modelli di acquisto



Urbanizzazione



Efficienza energetica

Sostenibilità

# Sostenibilità in tutto ciò che facciamo

## Certificazione, Assessment e Training

Attraverso i servizi che offriamo, ci proponiamo di aiutare i clienti nel raggiungere performance sostenibili



# Grazie per l'attenzione....

**Giuseppe Prencipe**  
3939716817

**[www.dnvgl.com](http://www.dnvgl.com)**

**SAFER, SMARTER, GREENER**