

# **LA NUOVA ISO 9001**

## **IMPLICAZIONI E SFIDE**

Una considerazione introduttiva

dr. Giovanni Mattana

Pres. Commissione UNI 'Gestione Qualità e metodi Statistici'

# LA NUOVA ISO 9001

## IMPLICAZIONI E SFIDE

Il momento attuale è caratterizzato dalla applicazione estensiva in ISO della *Struttura di Alto Livello* e quindi:

- **dalla sfida di una adeguata **COMPRESIONE** dei cambiamenti introdotti**
- **dalla sfida di una adeguata **APPLICAZIONE** di tale comprensione in tutta la vasta filiera coinvolta.**

**Sfide non facili, che occorre riuscire a gestire –possibilmente meglio che in passato- e sottoposte anche a spinte antitetiche (di chi vorrebbe ottenere più sostanza, e di chi invece teme di perdere l'adesione di coloro che sono interessati solo al certificato).**

# ... occorre essere consapevoli dei cambiamenti di fondo

Passaggio da

*Le aziende devono adeguarsi alla Norma (1987)*

*(SGQ = Sistema della carta?)*

*a*

*Le aziende devono avere un sistema conforme,*

*capace di ottenere GLI OBIETTIVI CHE OGNI ORGANIZZAZIONE SI È DATA,  
capace di soddisfare i clienti, capace di migliorare la propria efficacia  
(2000)*

*a*

*...anche in relazione al CONTESTO ESTERNO dell'organizzazione per gli  
aspetti rilevanti ai propri scopi e AI PROPRI INDIRIZZI STRATEGICI (2015)*

**Il riferimento base è passato prima dalla norma all'azienda, e poi anche all'azienda NEL PROPRIO CONTESTO COMPETITIVO.**

# TC 176:

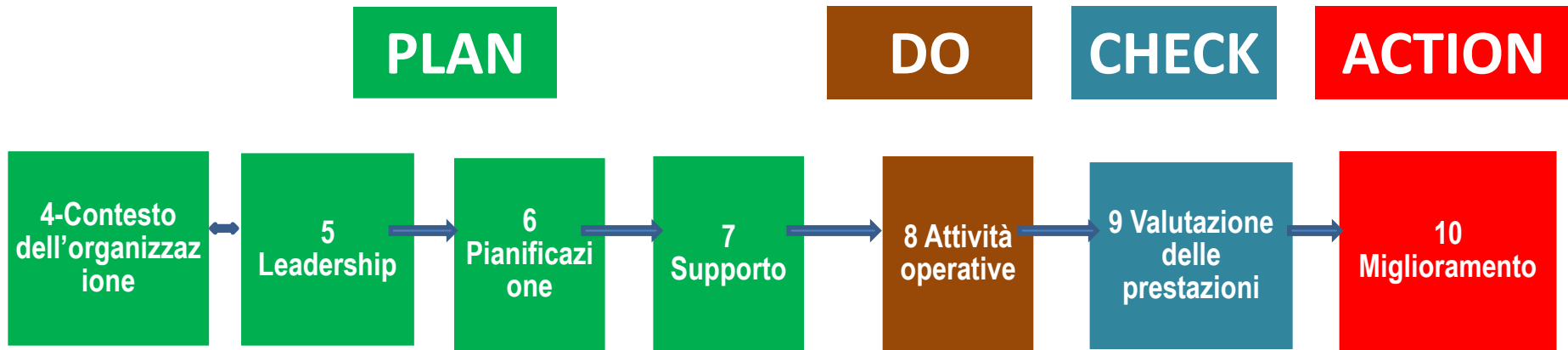
## QUALI I BENEFICI ATTESI DA UNA ADEGUATA APPLICAZIONE ?

- 1. focus sul raggiungimento dei risultati attesi (a loro volta maggiormente allineati alle strategie aziendali)**
- 2. miglior controllo dei processi per conseguire migliori risultati**
3. ..
4. ..
5. ..

## 6.2 Obiettivi per la qualità e PIANIFICAZIONE PER CONSEGUIRLI

*"Nel pianificare come raggiungere i propri obiettivi per la qualità, l'organizzazione deve determinare*

- a) COSA sarà fatto;*
- b) QUALI RISORSE saranno richieste;*
- c) CHI ne sarà responsabile;*
- d) QUANDO sarà completato;*
- e) COME saranno valutati i risultati."*



Il sistema è **olistico** e va innanzitutto costruito e valutato **NEL SUO INSIEME**, prima che negli specifici punti.

La parola **Obiettivi** ('risultato da conseguire') ricorre ora 53 volte , contro 24 dell'edizione 2008.

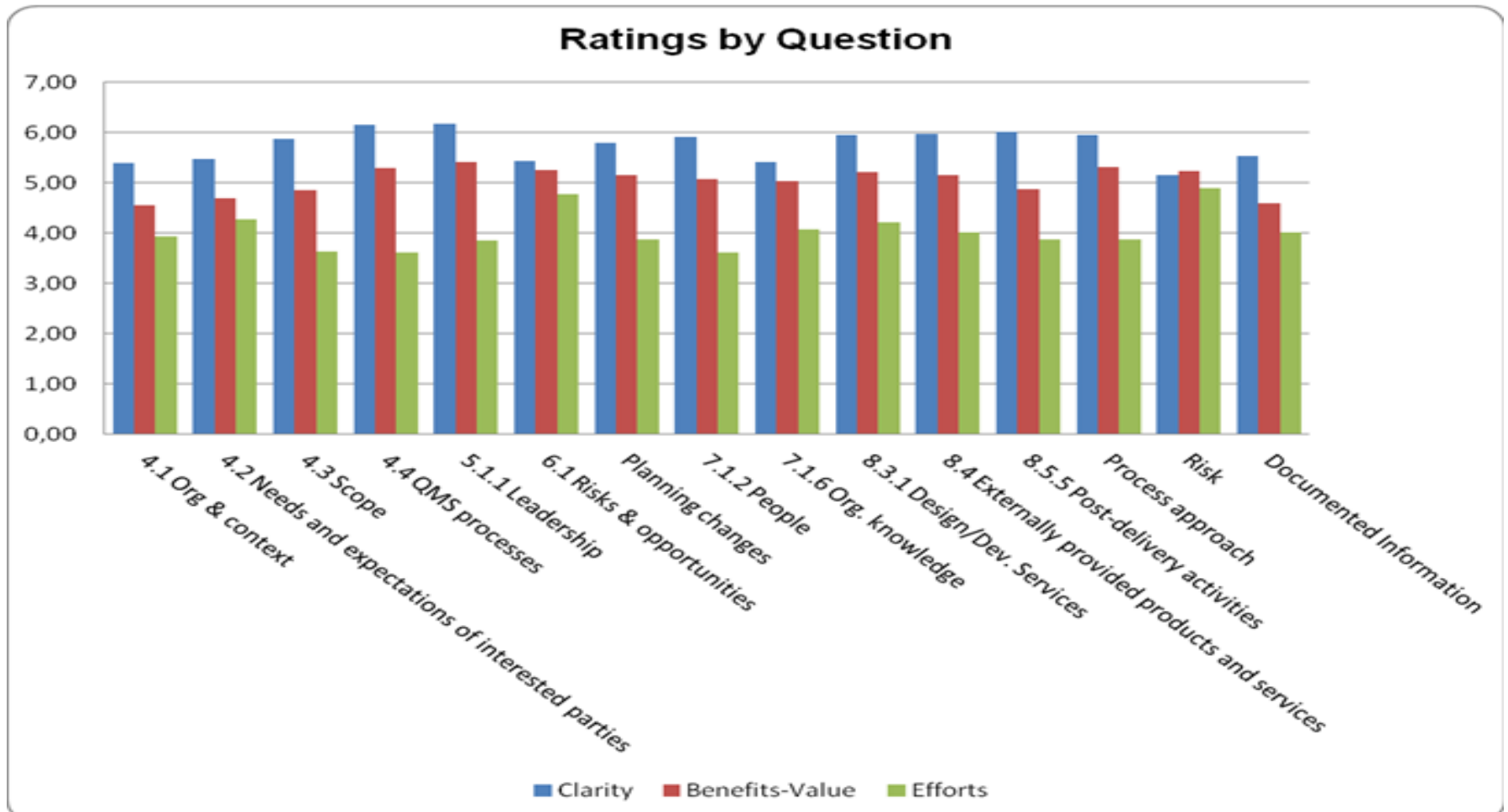
La parola **Efficacia/e** ricorre ora 28 volte e ha definizione quantitativa: *'grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati'*.

**E' la valutazione dell'efficacia che permette di misurare il valore aggiunto per l'organizzazione!**

# TC 176-Potenziali benefici attesi da una adeguata applicazione

1. focus sul raggiungimento dei risultati attesi (a loro volta maggiormente allineati alle strategie aziendali)
2. miglior controllo dei processi per conseguire migliori risultati
- 3. maggior controllo dei rischi**
4. maggior flessibilità per la informazione documentata
5. maggior soddisfazione dei clienti
6. maggior customer retention and loyalty
7. miglior immagine e reputazione
8. maggior credibilità

# INDAGINE USA su 500 risposte



**La forma mentis dell'efficacia e del VA è praticata correntemente. E da noi?**



# CONDIZIONI PER OTTENERE I BENEFICI

- Una adeguata **comprensione** dei cambiamenti introdotti
- Una adeguata **applicazione** di tale comprensione in tutta la filiera applicativa.

Mi auguro, per l'intera comunità degli attori oltre che per la credibilità delle Parti Interessate, un adeguato approfondimento di tali aspetti, in modo da arrivare ad una **consapevole strategia**:

- per ridurre i gap tra la situazione attuale e i nuovi requisiti
- per accelerare l'acquisizione culturale e operativa delle nuove priorità
- per adeguare le competenze.

**BUON POMERIGGIO !!**