
La Certificazione ISO 9001:2008

Il Sistema di Gestione della Qualità

- Chi siamo
- Il modello operativo di Quality Solutions
- Introduzione
- La gestione del progetto
- Le interfacce
- La Certificazione 9001:2008
- Referenze



Management Consulting



Application Development & System Integration



Consulenza Operativa Aziendale



ERP Solutions Development



- Chi siamo
- Il modello operativo di Quality Solutions
- Introduzione
- La gestione del progetto
- Le interfacce
- La Certificazione 9001:2008
- Referenze

Il modello operativo di Quality Solutions

Presidio dei mercati e delle competenze



Integrated Process Care

L'esperienza di oltre 15 anni nel campo dei servizi alle imprese e dei sistemi di gestione aziendale delinea Quality Solutions come un partner di riferimento per la Consulenza Direzionale e ICT

Il nostro sistema di gestione è certificato secondo le norme ISO 9001 e SA 8000

Tutti i collaboratori di Quality Solutions hanno conseguito specializzazioni e certificazioni professionali per lo sviluppo dei servizi che la società offre ai clienti



*Sommiamo agli skill verticali
- specifiche per settore di mercato -
i professionisti e le tecnologie più adatte,
dalle aree di competenza orizzontali interne*



La Certificazione ISO 9001:2008

Roma | 2015



- Chi siamo
- Il modello operativo di Quality Solutions
- Introduzione
- La gestione del progetto
- Le interfacce
- La Certificazione 9001:2008
- Referenze

Definire, implementare e certificare un **Sistema di Gestione** per la **Qualità** consente di:

1 *Obiettivo*

Condividere e formalizzare le metodologie di gestione dei compiti istituzionali

2 *Obiettivo*

Sistematizzare il monitoraggio e il miglioramento dei processi

3 *Obiettivo*

Dimostrare a terze parti interessate l'impegno per le tematiche della Qualità

4 *Obiettivo*

Acquisire un fattore distintivo in Italia

1

Cos'è

Norma volontaria e linee guida per la realizzazione e la conduzione di un Sistema di Gestione Aziendale atto ad assicurare e garantire...

4

Quali benefici

...ottimizzazione dell'impiego delle risorse aziendali nei processi e miglioramento dei risultati conseguiti

2

Cosa garantisce

... la Qualità dei Processi a vantaggio della soddisfazione del Cliente e dell'efficacia ed efficienza interna...

ISO 9001:2008

3

Come

... rispetto dei requisiti, monitoraggio dei risultati attesi, miglioramento continuo dei processi, decisioni basate su dati certi...

- Chi siamo
- Il modello operativo di Quality Solutions
- Introduzione
- La gestione del progetto
- Le interfacce
- La Certificazione 9001:2008
- Referenze

Definizione, implementazione e certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

Fase 1 - Analisi	Fase 2 - Realizzazione	Fase 3 - Implementazione	Fase 4 - Gestione Audit
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attività 1.1 - Identificazione del perimetro ▪ Attività 1.2 - Analisi dei processi ▪ Attività 1.3 - Identificazione scostamento rispetto allo Standard 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attività 2.1 - Progettazione del Sistema ▪ Attività 2.2 - Redazione del Sistema ▪ Attività 2.3 - Formazione e addestramento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attività 3.1 - Applicazione procedure operative ▪ Attività 3.2 - Applicazione procedure di Sistema ▪ Attività 3.3 - Rework documentale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attività 4.1 - Conduzione Audit interni ▪ Attività 4.2 - Gestione Audit di certificazione ▪ Attività 4.3 - Gestione anomalie
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oggetto del Certificato ▪ Mappa dei processi e organigramma ▪ Definizione e analisi gap 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Struttura documentale e tabella di correlazione ▪ Sistema di Gestione documentale (Manuale, Procedure, Moduli di registrazione, ecc) ▪ Materiale didattico ed elenco partecipanti 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ RegISTRAZIONI di processo ▪ RegISTRAZIONI di Sistema ▪ Revisione Sistema di Gestione Documentale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Piano e Report Audit interni ▪ Piano e Report Audit Ente ▪ Gestione non conformità, azioni correttive, azioni preventive

Fase 1 - Analisi

Fase 1.1 - Identificazione del perimetro

Fase 1.2 - Analisi dei processi

Fase 1.3 - Identificazione scostamento rispetto allo Standard

- **Identificazione dell'ambito di applicazione del Sistema**
 - Identificazione dei processi principali, ovvero oggetto del Certificato
 - Identificazione dei processi di supporto
 - Verifica delle eventuali attività in outsourcing
- **Definizione oggetto del Certificato**
 - Descrizione del servizio oggetto di Certificazione
 - Identificazione delle eventuali esclusioni

- Oggetto del Certificato

Fase 1 - Analisi

Fase 1.1 - Identificazione del perimetro

Fase 1.2 - Analisi dei processi

Fase 1.3 - Identificazione scostamento rispetto allo Standard

▪ Analisi dei processi

- Interviste ai referenti dei processi principali per verifica prassi in uso
- Interviste ai referenti dei processi di supporto per verifica prassi in uso
- Individuazione delle interazioni tra i processi
- Raccolta della documentazione in uso

▪ Rappresentazione dei processi

- Rappresentazione dei processi e delle loro interazioni
- Rappresentazione della struttura organizzativa

- Mappa dei processi
- Organigramma funzionale
- Organigramma nominativo

La gestione del progetto

1.3 Fase 1: Analisi - Identificazione scostamento rispetto allo Standard

Fase 1 - Analisi

Fase 1.1 - Identificazione del perimetro

Fase 1.2 - Analisi dei processi

Fase 1.3 - Identificazione scostamento rispetto allo Standard

▪ Valutazione delle prassi in uso

- Analisi della documentazione in uso
- Individuazione del livello di *compliance* allo Standard 9001:2008

▪ Identificazione allo scostamento

- Valutazione dello scostamento rispetto allo Standard
- Definizione delle integrazioni/modifiche necessarie a garantire la conformità dei processi alla ISO 9001:2008

▪ Definizione e analisi gap

Fase 2- Realizzazione

Fase 2.1 – Progettazione del Sistema

Fase 1.2 - Realizzazione del Sistema

Fase 2.3 – Formazione e addestramento

- **Definizione della struttura documentale**

- Definizione della tipologia di documentazione necessaria (Manuale, Procedure, Moduli di Registrazione, Istruzioni Operative, Piani Qualità, ecc)
- Definizione dei processi da rappresentare in procedura documentale

- **Realizzazione della tabella di correlazione**

- Definizione
- Identificazione delle eventuali esclusioni

- Struttura documentale
- Tabella correlazione

Fase 2 - Realizzazione

Fase 2.1 - Progettazione del Sistema

Fase 2.2 – Realizzazione del Sistema

Fase 2.3 – Formazione e addestramento

▪ Redazione della documentazione di Sistema

- Redazione, in bozza, procedure e della modulistica di registrazione a supporto nelle quali saranno rappresentate le prassi in uso integrate con i requisiti della ISO 9001:2008
- Redazione del Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità

▪ Verifica e approvazione della documentazione

- Condivisione con i referenti dei processi facenti parte del Sistema del contenuto della documentazione con particolare riferimento ai requisiti di cui alla Norma di riferimento
- Acquisizione dei feedback da parte delle interfacce
- Redazione della versione definitiva della documentazione

- Sistema di Gestione documentale (Manuale, Procedure, Moduli di registrazione, ecc)

Fase 2 - Realizzazione

Fase 2.1 - Progettazione del Sistema

Fase 2.2 - Realizzazione del Sistema

Fase 2.3 - Formazione e addestramento

▪ Formazione di base

- Formazione di tutte le risorse coinvolte nel Sistema sui principi della Qualità e sulla ISO 9001:2008
- Addestramento del Responsabile del Sistema di Gestione sulle tecniche di gestione e manutenzione del Sistema

▪ Addestramento

- Addestramento di tutte le risorse coinvolte sul Sistema di Gestione e sul suo corretto utilizzo
- Addestramento del Responsabile del Sistema di Gestione sulle tecniche di conduzione degli Audit interni

- Materiale didattico ed elenco partecipanti

Fase 3 - Implementazione

Fase 3.1 - Applicazione procedure operative

Fase 3.2 - Applicazione procedure di Sistema

Fase 3.3 - Rework documentale

▪Produzione delle registrazioni a supporto dei processi operativi

- Supporto ai referenti interni nella gestione dei processi operativi (principali e di supporto) come previsto dalle relative procedure
- Supporto ai referenti interni nella redazione delle registrazioni previste dal Sistema a supporto dei processi operativi (principali e di supporto)

▪Verifica delle registrazioni

- Verifica della correttezza e della conformità delle registrazioni prodotte
- Identificazione di eventuali lacune e indicazione delle azioni necessarie a colmarle

▪Registrazioni di processo

Fase 3 - Implementazione

Fase 3.1 - Applicazione procedure operative

Fase 3.2 - Applicazione procedure di Sistema

Fase 3.3 - Rework documentale

▪ Produzione delle registrazioni a supporto dei processi di sistema

- Supporto al responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità nella gestione dei processi di Sistema come previsto dalle relative procedure
- Supporto al Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità nella redazione delle registrazioni previste dal Sistema a supporto dei processi di Sistema (gestione documentazione attiva, elenco normativa cogente, riesame della Direzione, ecc)

▪ Verifica delle registrazioni

- Verifica della correttezza e della conformità delle registrazioni prodotte
- Identificazione di eventuali lacune e indicazione delle azioni necessarie a colmarle

▪ Registrazioni di Sistema

Fase 3 - Implementazione

Fase 3.1 - Applicazione procedure operative

Fase 3.1 - Applicazione procedure di Sistema

Fase 3.3 - Rework documentale

▪ Aggiornamento del Sistema documentale

- Revisione, aggiornamento del sistema documentale sulla base dei risultati della prima fase di sperimentazione
- Emissione della nuova versione del Sistema

- Revisione Sistema di Gestione documentale

Fase 4 - Gestione Audit

Fase 4.1 - Conduzione Audit interni

Fase 4.2 - Gestione Audit di Certificazione

Fase 4.3 - Gestione anomalie

▪ Pianificazione degli Audit Interni

- Definizione delle tempistiche di conduzione degli Audit Interni, dell'estensione degli stessi e dei referenti coinvolti
- Redazione del piano di Audit
- Approvazione del piano di Audit

▪ Conduzione degli Audit Interni

- Effettuazione dell'attività di Audit pianificata
- Individuazione e condivisione di eventuali non conformità reali e/o potenziali
- Redazione del report di Audit

- Piano di Audit
- Report di Audit

Fase 4 - Gestione Audit

Fase 4.1 - Conduzione Audit interni

Fase 4.2 - Gestione Audit di Certificazione

Fase 4.3 - Gestione anomalie

- **Supporto nella pianificazione dell'Audit di Certificazione**
 - Supporto al referente interno nella pianificazione
 - Redazione del piano di Audit
 - Approvazione del piano di Audit
- **Supporto nella gestione dell'Audit di Certificazione**
 - Supporto nella gestione della visita condotta dall'Organismo di Certificazione per il rilascio del Certificato
 - Individuazione e condivisione di eventuali non conformità reali e/o potenziali
 - Redazione del report di Audit

- Piano Audit
- Report di Audit

Fase 4 - Gestione Audit

Fase 4.1 - Conduzione audit interni

Fase 4.2 - Conduzione audit interni

Fase 4.3 - Gestione anomalie

▪Supporto delle analisi anonime

- Formalizzazione delle anomalie riscontrate
- Supporto ai responsabili delle funzioni interessate nell'analisi delle cause delle anomalie riscontrate
- Supporto nella definizione delle azioni da intraprendere per risolvere le anomalie

▪Supporto nell'implementazione e valutazione delle azioni correttive

- Supporto ai responsabili delle funzioni interessate nell'implementazione delle azioni volte a risolvere le anomalie
- Supporto nella verifica dell'efficacia delle azioni intraprese

- Gestione non conformità, azioni correttive, azioni preventive

- Chi siamo
- Il modello operativo di Quality Solutions
- Introduzione
- La gestione del progetto
- Le interfacce
- La Certificazione 9001:2008
- Referenze

Le interfacce

Le funzioni coinvolte

Interfacce	Ident perimetro	Analisi processi	Ident gap	Progett Sistema	Redaz Sistema	Form e addestr	Applic Pro oper	Applic Pro sist	Rework doc	Audit interni	Audit certific	Gest anomalie
Consulenti Quality Solutions	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●
Auditor qualificato Quality Solutions										●		
Responsabile del Sistema		○			○	○	○	○		○	○	○
Direzione	○				○			○		○	○	
Responsabili di Funzione		○			○		○			○	○	○
Collaboratori							○			○	○	



Attività in cui è coinvolto il Cliente

- Chi siamo
- Il modello operativo di Quality Solutions
- Introduzione
- La gestione del progetto
- Le interfacce
- La Certificazione 9001:2008
- Referenze

1 *Definizione*

Procedura mediante la quale una terza parte indipendente (detta Organismo di Certificazione) dichiara che, con ragionevole attendibilità un determinato processo o servizio è conforme a una specifica norma o a un altro documento normativo

2 *Metodologia*

La procedura si basa sulla conduzione di un Audit in cui si verifica che le attività vengano svolte in conformità allo standard di riferimento, in accordo con il Sistema di Gestione definito

3 *Norma di riferimento*

L'Audit di Certificazione è condotto in conformità alla Norma ISO 19011:2003 «Linea guida per gli Audit dei sistemi di gestione per la Qualità e/o di Gestione Ambientale»

La Certificazione 9001:2008

L'iter di Certificazione

Fasi certificazione	Obiettivi	Metodologia	Attori coinvolti
Stipula contratto	<ul style="list-style-type: none">▪ Definizione oggetto certificato▪ Definizione accordo contrattuale triennale	<ul style="list-style-type: none">▪ Acquisizione informazioni▪ Proposta contrattuale▪ Accettazione contratto e regolamento	<ul style="list-style-type: none">▪ Organismo di Certificazione▪ Cliente (con il supporto di QS)
Stage 1	<ul style="list-style-type: none">▪ Valutazione della conformità documentale	<ul style="list-style-type: none">▪ Analisi e valutazione della conformità del Sistema documentale▪ Rilascio del report▪ Definizione e implementazione azioni correttive	<ul style="list-style-type: none">▪ Organismo di Certificazione▪ Cliente (con il supporto di QS)
Stage 2	<ul style="list-style-type: none">▪ Valutazione della conformità e del livello di implementazione del Sistema sul campo	<ul style="list-style-type: none">▪ Pianificazione e conduzione Audit di certificazione▪ Rilascio report▪ Definizione e implementazione azioni correttive	<ul style="list-style-type: none">▪ Organismo di Certificazione▪ Cliente (con il supporto di QS)
Mantenimento	<ul style="list-style-type: none">▪ Valutazione del permanere nel tempo delle condizioni di conformità	<ul style="list-style-type: none">▪ Pianificazione e conduzione Audit annuale di mantenimento▪ Rilascio report▪ Definizione e implementazione azioni correttive	<ul style="list-style-type: none">▪ Organismo di Certificazione▪ Cliente (con il supporto di QS)

- Chi siamo
- Il modello operativo di Quality Solutions
- Introduzione
- La gestione del progetto
- Le interfacce
- La Certificazione 9001:2008
- **Referenze**

Referenze

Le principali Aziende con le quali abbiamo collaborato



Grazie per l'attenzione

Via C. Colombo, 456 - 00144 Roma
Tel/Fax 06.54224774 / 06.54223196

Corso Venezia, 40 - 20121 Milano
Tel 02.76005343

www.qualitysolutions.it

www.5minformatica.it