

ISO 9001:2015 e ISO HLS:

- La sfida dell'ottenimento delle performance richieste**
- Il SGQ come strumento che produce valore**

Dr. Giovanni Mattana

Pres. Commissione UNI: Gestione Qualità e Metodi Statistici

Presentazione a UNI – Com. Gestione Qualità e Metodi statistici - 26.01.2016

RICHIAMI ALLA STRUTTURA COMUNE DI ALTO LIVELLO (HLS)

Origini e Motivazione: Assemblea Generale ISO del 2003 *auspica una Strategia per le Normative sui Sistemi di Gestione* -

- TMB-*Technical Management Board* (2005) evidenzia i due aspetti:
 - l'espansione dei MSS, e
 - le esigenze di *integrazione e compatibilità dei requisiti per i diversi MS*.
- Raccomandazioni all'ISO per una struttura appropriata affinché le future norme fossero allineate alle esigenze individuate.
- Varie iniziative:
 - coordinare tutte le attività inerenti ai MS (JTCG che riporta al TMB);
 - unificare le terminologie;
 - sottoporre a revisione la Guida ISO 72
- 2012- varata la **STRUTTURA GENERALE DI ALTO LIVELLO, HLS**, inserita nell'appendice SL delle ISO/IEC *directives, part 1, procedures specific to ISO*

È la struttura comune obbligatoria per tutti i MSS (già applicata in vari casi)
PUÒ AVERE AGGIUNTE MA NON CANCELLAZIONI DI PARTI.

Annex “High Level Structure” for use in ISO MSS - Management System Standards.

SISTEMA

= Insieme di elementi correlati o interagenti

SISTEMA DI GESTIONE

= Insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione finalizzato a stabilire politiche ,obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi

SISTEMA DI GESTIONE

= parte di un sistema di gestione con riferimento alla qualità

Qual'è il DNA dei sistemi di gestione?

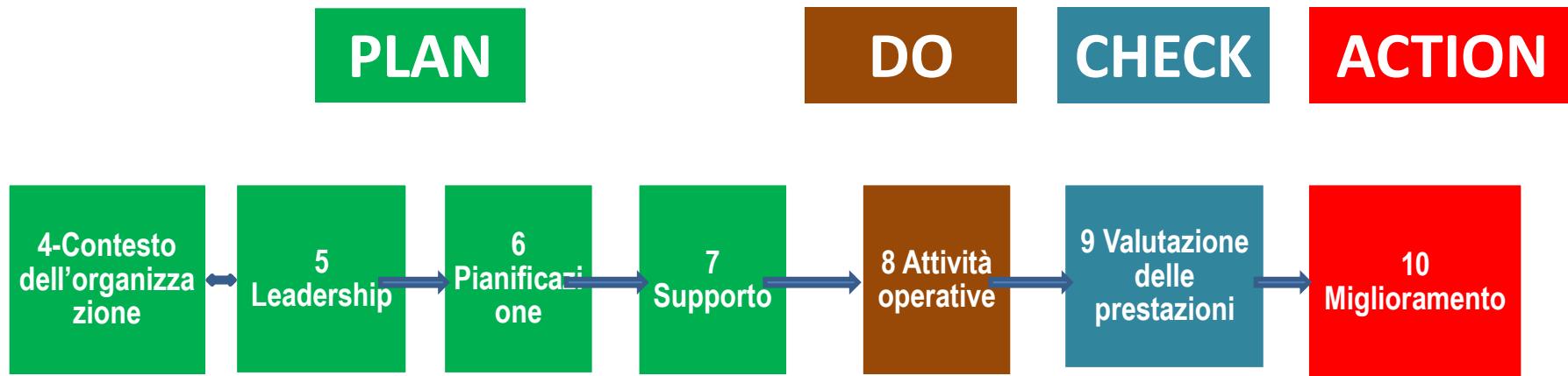
- La **proliferazione dei sistemi di gestione** (qualità, ambiente, sicurezza, security, catena alimentare, etc.) aveva fatto emergere la necessità (via via sempre più forte) di garantire una **coerenza di fondo**, intrinseca, tra tali sistemi di gestione: era stata emessa, infatti, nel 2001, la guida **ISO-IEC 72** che indicava anche quali fossero questi elementi essenziali.
- Negli ultimi tre anni si è ritenuto di rivedere e rinforzare questi elementi essenziali emettendo il documento chiamato **ANNEX SL** (già Guida 83), incluso nelle Direttive ISO. Esso:
 - Garantisce la sostanziale compatibilità tra i diversi MS
 - Garantisce l'uniformità di linguaggio
 - Evidenzia, meglio che in precedenza, gli elementi essenziali dei MS
- Quali sono le **componenti essenziali** di tale nuovo DNA?

Quali sono gli elementi essenziali dei Sistemi di Gestione?

(secondo l'Annex HLS)

4	Contesto dell'organizzazione	
5	Leadership	
6	Pianificazione	
7	Supporto	
8	Attività operative	
9	Valutazione delle prestazioni	
10	Miglioramento	

IL SISTEMA È OLISTICO



E va innanzitutto costruito e valutato NEL SUO INSIEME, prima che negli specifici punti. Sistema significa gestire le relazioni e le interdipendenze fra le sue parti. Scopo del Sistema è CONSEGUIRE GLI OBIETTIVI.

La parola Obiettivi (= 'risultato da conseguire') ricorre ora 16 volte

La parola Prestazioni (= 'risultati misurabili') ricorre ora 19 volte (prima 6)

La parola Efficacia ('grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati') ricorre ora 31 volte.

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

Fig.1 Gli elementi essenziali dei Sistemi di Gestione (secondo l'Annex HLS)

4	Contesto dell'organizzazione	4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto 4.2 Comprendere le necessità e le aspettative delle parti interessate 4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione 4.4 Sistema di gestione per la XXX
5	Leadership	5.1 Leadership e impegno 5.2 Politica
6	Pianificazione	6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità 6.2 Obiettivi (per la) XXX e pianificazione per conseguirli
7	Supporto	7.1 Risorse 7.2 Competenza 7.3 Consapevolezza 7.4 Comunicazione 7.5 Informazioni documentate
8	Attività operative	8.1 Pianificazione e controllo operativi
9	Valutazione delle prestazioni	9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione 9.2 Audit interno 9.3 Riesame di direzione
10	Miglioramento	10.1 Non conformità e azioni correttive 10.2 Miglioramento continuo

6.2 Obiettivi e PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO

L'organizzazione deve stabilire gli obiettivi per la qualità relativi alle funzioni e ai livelli pertinenti.

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

- *COSA sarà fatto;*
- *QUALI RISORSE saranno richieste;*
- *CHI ne sarà responsabile;*
- *QUANDO sarà completato;*
- *COME saranno valutati i risultati.*

6.2 -PIANIFICAZIONE PER CONSEGUIRE GLI OBIETTIVI: Componente della 'Quality management system performance'

Questo punto 6.2 interpreta alcune caratteristiche tra le più importanti della nuova struttura:

- La maggior attenzione agli **obiettivi da raggiungere** e loro **specifica pianificazione** costituisce un **orientamento al futuro** molto più accentuato che in precedenza
- L'attenzione ai **rischi** accresce la **fiducia nel raggiungimento degli obiettivi**
- La **trasparenza dei risultati ottenuti** :
 - favorisce la **visibilità del percorso** e
 - una maggior **quantificazione dell'efficacia**;
 - **documenta il valore aggiunto** dato all'organizzazione dal Sistema di Gestione (in particolare nella logica di considerare i processi in termini di **valore aggiunto**).

Il SGQ è inteso non come base per un certificato, ma come **strumento organizzativo capace di PRODURRE VALORE e DIMOSTRARE QUANTO HA PRODOTTO**.

...e verifica dei Risultati

9.3.1

L'alta direzione deve, a intervalli pianificati, riesaminare il sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione, per assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia, nonché l'allineamento agli indirizzi strategici dell'organizzazione. Deve prendere in esame:

- ..le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi gli andamenti relativi:*
- la soddisfazione del cliente e le informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;*
- la misura nella quale gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti.*

SISTEMA DI GESTIONE

= Insieme di elementi correlati o interagenti finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi.

TC 176-Potenziali benefici attesi da una adeguata applicazione (ISO/TC 176/SC2/N1278 Implementation Guidance)

1. Focus sul **RAGGIUNGIMENTO DEI RISULTATI ATTESI** [a loro volta maggiormente allineati alle strategie aziendali - Il sistema è credibile per i risultati che ottiene, prima che per gli adempimenti che mette in atto!]]
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**

Conclusioni

HLS rappresenta per ISO una “scommessa” di tipo strategico.

Come si è visto la sua genesi ha radici lontane, è stata persino travagliata, ma ha portato ad un prodotto estremamente interessante e di elevato potenziale.

Individua un Sistema capace di portare alle organizzazioni uno specifico valore aggiunto, dimostrabile attraverso la valutazione delle performance del SGQ.

Ma questo aumento di sostanza, di credibilità, di risultati alle organizzazioni , è proprio ciò che si era chiesto come Italia, e che emergeva da varie altre indagini ed esperienze.

Mi sembra che troppo spesso rimanga in ombra. Perché?

GRAZIE!