



Promuovi l'eccellenza nella tua organizzazione

La tua guida al Sistema di Gestione
della Qualità ISO 9001



Sistema di gestione della qualità: le fondamenta di un business forte

In un periodo di continui cambiamenti le organizzazioni guardano al supporto delle best practice riconosciute a livello internazionale per soddisfare le esigenze di clienti, stakeholder e autorità di regolamentazione e andare incontro alle loro aspettative.

Questo è il motivo per cui oltre un milione di organizzazioni in tutto il mondo hanno certificato i propri Sistemi di Gestione della Qualità secondo ISO 9001, lo standard per la gestione della qualità più adottato al mondo¹.

Un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) basato sulla norma ISO 9001 consente alle organizzazioni di essere sistematicamente eccellenti ed affidabili, a lungo termine. Fornisce alle organizzazioni un framework di politiche, processi e procedure necessari per creare una cultura del miglioramento continuo capace di ispirare fiducia.

66%



delle aziende certificate ISO 9001 ha dichiarato di aver migliorato i propri prodotti e servizi, mentre il 65% ha notato una maggiore fiducia da parte dei consumatori²



1. <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

2. <https://www.bsigroup.com/en-GB/capabilities/quality-management/iso-9001-quality-management-systems/>

Implementando e certificando un Sistema di Gestione della Qualità, l'organizzazione può elevare le prestazioni di business snellendo le operation, apportando miglioramenti continui e adattandosi per soddisfare le esigenze dei clienti.

Stabilendo una cultura di sviluppo e di eccellenza costanti, è possibile aprire nuove opportunità di business, accelerare la crescita e rendere più preparati per il futuro.

Questa guida illustra come la certificazione ISO 9001 dell'SGQ può aiutare le organizzazioni a:

- cogliere nuove opportunità;
- snellire le operation;
- rafforzare la collaborazione;
- accelerare l'innovazione;
- migliorare le prestazioni;
- operare in modo sostenibile;
- adattarsi e rispondere ai cambiamenti;
- migliorare la soddisfazione del cliente.



Come si sta ridefinendo la gestione della qualità?

Nuove tecnologie, metodologie continue e ambienti di lavoro ibridi stanno rimodellando le aspettative e creando nuove opportunità di crescita per le organizzazioni.

Per tener conto di tutti i nuovi fattori, i responsabili della qualità devono operare in modo strategico e collaborativo in modo da soddisfare le esigenze di clienti, stakeholder e autorità di regolamentazione. Stanno sempre più utilizzando la loro influenza per promuovere la cultura della qualità in azienda, incoraggiando i colleghi a vedere la gestione della qualità come un processo e un modo di pensare, piuttosto che come una checklist.





Quali sono le caratteristiche di una gestione della qualità pronta per il futuro?

- Conforme a molteplici normative di qualità e sicurezza;
- Capace di navigare la complessità delle supply chain;
- Sempre centrata sul cliente;
- Basata su processi decisionali guidati dai dati, che alimentano il miglioramento continuo;
- Con collaboratori impegnati e una diffusa cultura della qualità;
- Impegnata a ridurre l'impatto ambientale.

Sei forze globali che guidano il cambiamento nella gestione della qualità

- Aspettative dei consumatori nei confronti della qualità dei prodotti e dei servizi sempre più elevate;
- Complessità in aumento, derivante da supply chain globali e dalle normative;
- Innovazione - Qualità 4.0 (AI, blockchain, machine learning);
- Crescente maturità della governance ESG e dei principi di design sostenibile;
- Domanda di verifiche indipendenti affidabili e riconosciute;
- Metodologie continue e agili (ad esempio Lean Six Sigma).



Ridurre la complessità con il Sistema di gestione della qualità ISO 9001

Lo standard ISO 9001 per la Gestione della Qualità offre alle organizzazioni un framework strutturato, che permette loro di sviluppare le policy, i processi e le procedure necessarie al loro business per la pianificazione e l'esecuzione.

Adottarlo aiuta a ridurre la complessità, l'incoerenza e l'incertezza nell'organizzazione, oltre a soddisfare i requisiti e le aspettative dei clienti.

Componenti di un Sistema di Gestione Qualità basato su ISO 9001

Attenzione al cliente

Le organizzazioni devono comprendere e soddisfare le esigenze, i requisiti e le aspettative dei clienti.

Leadership

Il top management deve dimostrare il proprio impegno verso il SGQ, stabilendo per l'organizzazione una visione e un indirizzo e coinvolgendo tutti i dipendenti.

Approccio per processi

Vedere le attività come processi che fanno parte di un sistema contribuisce a raggiungere i risultati desiderati in modo efficiente.

Miglioramento continuo

Le organizzazioni devono migliorare continuamente i loro processi e le loro prestazioni complessive.

Processo decisionale basato sull'evidenza

Le decisioni basate sull'analisi e sulla valutazione dei dati e delle informazioni hanno maggiori probabilità di produrre i risultati desiderati.

Gestione delle relazioni

Un'organizzazione e i suoi fornitori esterni sono interdipendenti, e una relazione reciprocamente vantaggiosa migliora per entrambe le parti la capacità di creare valore.

Integra qualità ed eccellenza nella tua organizzazione

Oltre ai benefici per le aziende, un SGQ basato su ISO 9001 crea anche un impatto positivo sulla società. Lo fa riducendo gli sprechi, portando sul mercato prodotti più convenienti e di alta qualità, e promuovendo innovazioni che contribuiscono al progresso sociale. Molte organizzazioni integrano anche ISO 14001 (Sistema di Gestione Ambientale) con il loro SGQ, per ottenere una migliore protezione ambientale.

La certificazione del Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001 ha prodotto una redditività superiore per la maggior parte delle aziende intervistate, tra cui le organizzazioni di Stati Uniti, Brasile, Cina e India, se confrontata con le organizzazioni non certificate³.

3. An Empirical Investigation Into The Impact Of ISO 9001 Certification: A Comparative Study, International Journal Of Business & Management Studies, C.P. Kartha, 2022 <https://ijbms.net/assets/files/1644686280.pdf>





La certificazione ISO 9001 da parte di un ente terzo riconosciuto quale è BSI porta a un'organizzazione numerosi vantaggi. Conferisce credibilità e indipendenza alle dichiarazioni, poiché il processo di certificazione prevede che attraverso un audit esterno un auditor indipendente misuri l'efficacia del SGQ dell'azienda rispetto ai requisiti dello standard.

L'impatto della certificazione ISO 9001 con BSI⁴

- Il 66% delle aziende riferisce di aver migliorato i prodotti e i servizi.
- Il 60% sperimenta una riduzione degli errori.
- Il 65% osserva un aumento della fiducia dei consumatori.



**In che modo la
certificazione
ISO 9001 porta
benefici alle
organizzazioni?**

La fiducia dei consumatori

La fiducia è diventata un valore tra i più significativi in un'epoca in cui è necessario affrontare clienti sempre più esigenti e incostante fedeltà al brand. Per stabilire e mantenere la fiducia dei consumatori, le organizzazioni devono migliorare le prestazioni e fornire sistematicamente prodotti e servizi di alta qualità, insieme a una comunicazione trasparente e proattiva.



La certificazione ISO 9001 può aiutare le organizzazioni a:

- dimostrare di avere un sistema di gestione della qualità affidabile per soddisfare le aspettative dei clienti;
- garantire di aderire ai principi di gestione della qualità riconosciuti a livello internazionale;
- rafforzare la fedeltà dei clienti con processi di gestione che raccolgono i feedback e agiscono di conseguenza;
- segnalare che l'organizzazione si impegna a rispettare gli standard di qualità attraverso un audit indipendente.

Miglioramento del business

I rapidi cambiamenti tecnologici, l'intensa concorrenza, la carenza di talenti e la complessità delle supply chain impongono alle organizzazioni la necessità di adattarsi e di ottimizzare le proprie operazioni continuamente. Ciò richiede investimenti costanti in innovazione, miglioramenti dei processi e sviluppo delle persone per garantire che la qualità dei prodotti soddisfi i più alti standard possibili.

La certificazione ISO 9001 può aiutare le organizzazioni a:

- essere sistematicamente efficienti, ridurre gli sprechi, risparmiare sui costi e minimizzare gli errori attraverso un approccio per processi;
- identificare, valutare e affrontare i rischi in modo proattivo con una mentalità risk-based;
- rafforzare l'engagement dei dipendenti definendo ruoli e responsabilità chiari;
- dare al personale nuove competenze che consentano di portare avanti l'innovazione o di reagire ai cambiamenti.



Accesso al mercato

La globalizzazione ha aperto alle organizzazioni opportunità mai viste prima. Offre ai responsabili della qualità occasioni uniche per dimostrare la conformità a vari standard, soddisfare i requisiti di certificazione nella propria area geografica e gestire le aspettative legate alle diverse caratteristiche culturali. Ciò richiede un approccio alla gestione della qualità strategico, ben informato e proattivo.



La certificazione ISO 9001 può aiutare le organizzazioni a:

- sbloccare nuove opportunità e mercati che, senza la certificazione ISO 9001, sarebbero altrimenti inaccessibili;
- accelerare una performance sostenibile di business attraverso miglioramenti continui;
- sostenere la conformità ai requisiti legali e normativi, riducendo il rischio di sanzioni.

Your partner in progress

La certificazione del Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001 con BSI permette di accelerare le opportunità e di sostenere la crescita del business mantenendo l'eccellenza.

I nostri auditor hanno una significativa esperienza e competenza nella gestione della qualità in molti settori industriali; con la loro expertise tecnica e commerciale sono nella posizione migliore per aiutare la tua azienda a identificare le diverse opportunità di miglioramento.

Come partner di fiducia, forniamo per il Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001 formazione e qualifiche, pre-assessment, audit e certificazione. I nostri servizi possono aiutarti ad affrontare con confidenza la nuova era della gestione della qualità e ad accelerare il progresso verso un mondo sostenibile.





Possiamo anche migliorare la tua esperienza di certificazione con un programma di audit ibrido che combina audit in persona, audit da remoto e tecnologia così da essere ottimizzato in funzione delle tue esigenze, oltre che aiutare la tua organizzazione a ridurre le emissioni, a snellire i processi e a migliorare l'efficienza.

Inoltre BSI Connect, la nostra piattaforma di audit centralizzata, consente di raccogliere, analizzare e condividere i dati di audit da qualsiasi sede, mentre grazie alla nostra presenza globale possiamo metterti rapidamente a disposizione la giusta esperienza nel settore, con competenze e in lingua locali. Analizziamo i dati storici e utilizziamo modelli predittivi per aiutarti a prevedere e prevenire i rischi: la nostra gestione proattiva del rischio ti tiene al passo con le minacce, salvaguardando la tua reputazione e le tue risorse.

Supportati da esperti della qualità, aiutiamo le organizzazioni a identificare le opportunità di crescita e mettiamo i team aziendali in condizione di lavorare con efficacia.

Adottare un sistema di gestione della qualità ISO 9001

Corsi di formazione ISO 9001

BSI offre un insieme di corsi di formazione e qualifiche per comprendere cosa fa un sistema di gestione qualità, come implementarlo e come sottoporlo ad audit.

[Scopri di più](#)



Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001

Attraverso la certificazione puoi mostrare ai clienti, agli stakeholder e alle autorità di regolamentazione il tuo impegno nel miglioramento continuo.

[Vai alla pagina](#)





Certificazione di qualità: parlane con noi

Esplora le nostre soluzioni per la gestione della qualità e scopri come BSI ti può aiutare nel miglioramento continuo.

[Contattaci](#)

