



METODOLOGIA DEL SERVIZIO ISO 9001:2015

GESTIONE DELLA QUALITÀ SISTEMA (SGQ)

INTRODUZIONE ALLA ISO 9001



La norma ISO 9001 definisce i requisiti per un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ). Aiuta le imprese soddisfare costantemente le esigenze dei clienti attraverso politiche ben definite e documentate procedure, migliorando a sua volta l'efficienza e la soddisfazione del cliente. Il SGQ assiste le aziende soddisfare i requisiti legali e normativi relativi al loro prodotto durante il raggiungimento eccellenza nel servizio clienti e nella consegna. Lo standard può essere utilizzato durante un'organizzazione per migliorare le prestazioni o all'interno di un particolare sito, stabilimento o reparto

- Un'organizzazione può soddisfare i requisiti dei propri clienti e di altri stakeholder
- Promuove l'idea del miglioramento continuo
- Le organizzazioni devono definire gli obiettivi e migliorare continuamente i propri processi e ridurli il costo
- Rafforza l'uso del sistema di gestione come strumento di governance e aiuterà a identificare il business opportunità che contribuiscono al miglioramento dei profitti

CALCIO D'INIZIO



Il kickoff meeting è uno strumento essenziale per comunicare e pianificare l'esecuzione del progetto con un'ostruzione minima e per completare il progetto entro i tempi e i costi pianificati. L'ordine del giorno della riunione iniziale è il seguente:

- Discussione del piano di progetto: include la discussione sulla responsabilità e sulla responsabilità del palo titolari. Pietre miliari e risultati finali del progetto
- Ambito dei servizi e ambito della certificazione
- Requisiti legali e normativi

CREAZIONE DEL CORE TEAM

- 
- Nomina del Leader ISO
 - Nomina del team Qualità
 - Nomina dei Sindaci

ANALISI DEL GAP

Durante questa fase conduciamo un'analisi delle lacune per verificare quante delle vostre pratiche attuali sono in vigore in linea con i requisiti. Le tue pratiche attuali vengono verificate rispetto a questi quattro riferimenti criteri.

- Requisiti della norma ISO 9001
- Requisiti legali, statutari e regolamentari
- Requisiti del cliente
- Politiche e procedure interne

I risultati di questa analisi sono presentati sotto forma di Gap Analysis Report. Questo rapporto funziona come elenco di azioni da intraprendere per il promemoria del progetto.

FORMAZIONE SULLA CONSAPEVOLEZZA DEL SGQ

La formazione sulla consapevolezza del SGQ sarà condotta ai dipendenti della vostra organizzazione. La sessione ha lo scopo di aiutare i dipendenti ad acquisire conoscenze, comprendere i concetti della ISO 9001 e allinearsi processi e pratiche volti a raggiungere una maggiore soddisfazione del cliente, attraverso una migliore comprensione delle esigenze del cliente e servizi incentrati sul cliente. Quando il personale ha stati formati possono pensare, agire e contribuire al raggiungimento degli obiettivi.

RISCHIO DI QUALITÀ VALUTAZIONE (QRA)

Una procedura di gestione del rischio deve essere documentata e utilizzata come riferimento per gestire i rischi identificati in consultazione con tutti i responsabili di funzione. Utilizziamo tecniche ISO 31000 per identificare, documentare, dare priorità, quantificare e identificare i rischi interni ed esterni. Un approfondito la valutazione del rischio è necessaria per garantire un controllo efficace del rischio. Questo passaggio crea un registro dei rischi. Idonei piani di mitigazione vengono individuati utilizzando la gerarchia di controllo dei rischi (Risk Management) in base al livello di rischio, alla gravità e alla probabilità. Creazione di una cultura proattiva per migliorare la soddisfazione del cliente.

DOCUMENTAZIONE



I nostri esperti elencheranno le politiche, i processi, le SOP, le istruzioni di lavoro e i registri che devono essere implementati definiti e documentati secondo la norma ISO 9001. Discutendo con ciascun dipartimento e funzione capiamo e creiamo la documentazione necessaria. Ciò sarebbe seguito da SOP e registrazione di modelli resi disponibili affinché il team possa operare e registrare le informazioni.

STABILIRE I CONTROLLI



Una volta che le politiche, i processi e le SOP sono stati documentati e l'elenco dei record deve essere redatto i dati raccolti siano stati elencati e il personale sia stato identificato e formato su tali attività, allora la necessità è quella di gestire, monitorare e rivedere l'efficienza di tali processi.

FORMAZIONE PER REVISORI INTERNI



Al personale identificato verrà fornita formazione per auditor interni (IA) ISO 9001. Questa formazione fornirà a tale personale gli strumenti necessari per analizzare la necessità di IA, pianificare e programmare l'IA, preparare l'audit liste di controllo, condurre una IA e documentare e riferire le proprie osservazioni al top management.

AUDIT INTERNO



I nostri esperti supervisioneranno la conduzione dell'audit interno da parte del vostro team di audit interno. Questo l'audit interno identificherà le lacune ancora esistenti nel sistema e ne dimostrerà il livello di preparazione ad affrontare l'audit di certificazione. Questo audit offre all'organizzazione la possibilità di farlo identificare e rettificare tutte le non conformità prima di procedere all'audit di certificazione.

ROOT CAUSE ANALYSIS (RCA) AND CORRECTIVE ACTIONS



All non-conformances identified during the internal audit, client or third party audits or from Risk Assessment, Customer Feedback, Complaints, Internal and External issues, daily walk through and any other sources have to be listed and a RCA to be performed using techniques like 5Why and Fish-Bone methods. The optimal correction and corrective actions are implemented and the effectiveness of such actions is documented and reviewed via a Corrective Action Report (CAR). Our experts will be present with your team to guide through the process.

REVISIONE DELLA GESTIONE RIUNIONE (MRM)



L'MRM è un'opportunità per tutte le parti interessate di incontrarsi a intervalli programmati per rivedere, discutere e pianificare azioni sui punti dell'ordine del giorno riportati di seguito.

- Valutazione del rischio
- Risultati degli audit e non conformità provenienti da tutte le fonti. Piano d'azione per risolvere eventuali questioni aperte
- Possibili modifiche che potrebbero influenzare il sistema
- Miglioramenti apportati al sistema
- Risorse e corsi di formazione richiesti
- Opportunità di miglioramento
- Fornitore esterno e prestazioni del fornitore
- Soddisfazione del cliente e feedback da parte delle parti interessate
- Norme statutarie
- Misura in cui sono stati raggiunti gli obiettivi di qualità
- Cambiamenti che potrebbero influenzare il sistema, ad esempio regolamenti o legislazione

AUDIT DI CERTIFICAZIONE: FASE 1



Quando i livelli di preparazione hanno raggiunto livelli adeguati, inizia il processo di certificazione inizia. Un revisore nominato dall'Organismo di Certificazione (OdC) verifica la preparazione tramite a audit di fase 1. Ciò implica che il revisore riveda le politiche, i processi, le SOP, la valutazione del rischio, registrazioni operative critiche, registrazioni IA e MRM. Qualsiasi deviazione importante dalle aspettative della BC verrà a questo punto avvisato per apportare le necessarie correzioni. Ciò riduce le possibilità di principali non conformità durante l'audit di certificazione. TOPCertifier manterrà i contatti con tutti stakeholder e supervisionare il regolare svolgimento dell'audit.

AUDIT DI CERTIFICAZIONE: FASE 2



Una volta completato con successo l'audit di Fase 1, l'auditor intraprende un audit dettagliato dell'audit pratiche e documentazione del sistema SGQ dell'organizzazione. TOPCertificatore lo avrebbe fatto formato il personale sui requisiti dell'audit e su come affrontarlo con sicurezza. Nostro Gli esperti saranno presenti per fornire assistenza con ogni mezzo necessario per il buon funzionamento dell'audit. TOPCertifier assisterà il tuo team a chiudere eventuali non conformità identificate durante l'audit. Una volta completato con successo l'audit di certificazione, TOPCertifier collaborerà con tutte le parti interessate redigere, approvare e rilasciare il certificato finale.

CONTINUAZIONE DELLA CONFORMITÀ



TOPCertifier farà parte del percorso di conformità della tua organizzazione e ti assisterà regolarmente intervalli con la formazione necessaria, supporto e aggiornamenti del sistema, audit interni ed esterni e il rinnovo periodico della certificazione.