

L A V O R O

C O N T E

T E M P O

R A N E O

LAVORO TEMPORANEO

STAFF LEASING

INTERMEDIAZIONE

RICERCA E SELEZIONE

OUTPLACEMENT

FORMAZIONE

POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO

**UMANA**<sup>®</sup>

[www.umana.it](http://www.umana.it)

# LA NOSTRA POLITICA PER LA QUALITÀ

La nostra **Mission** è rispondere alle esigenze espresse ed inesprese dei nostri clienti – Imprese e Lavoratori – facendo incontrare domanda e offerta di lavoro nel rispetto degli obiettivi di ciascuno, **ponendo sempre al centro la Persona.**

La nostra **Vision** è continuare ad essere un riferimento affidabile anche nel nuovo mercato del lavoro, offrendo strumenti avanzati per gestire la flessibilità delle imprese e nuove opportunità per i lavoratori, affinché ciascuno possa trovare il lavoro che meglio risponde alle proprie aspirazioni.

La nostra attività è guidata ogni giorno da valori quali trasparenza, serietà, impegno, rispetto della legalità e senso di responsabilità che ci portano a considerare il “pensiero basato sul rischio” un elemento di salvaguardia degli interessi di tutte le parti interessate e uno stimolo a valutare le opportunità che dovessero presentarsi.

**Crediamo esista una cultura del lavoro e nel lavoro ci impegniamo per testimoniarlo.**

# ISO 9001:2015

## PERCHÉ LA QUALITÀ?

- Per la sempre maggiore attenzione dei consumatori per i prodotti e servizi di qualità più elevata
- Per dare evidenza della conformità dei prodotti e servizi a requisiti prefissati (assicurazione qualità)
- Per l'importanza della qualità e dell'affidabilità nell'intero arco di vita del prodotto e servizio
- Per la crescente competitività mondiale che fa della qualità un elemento distintivo delle aziende di successo

# ISO 9001:2015

## LE NORME DELLA FAMIGLIA ISO 9000

<b>ISO 9000:2015</b>	Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario
<b>ISO 9001:2015</b>	Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
<b>ISO 9004:2009</b>	Gestire un'organizzazione per il successo durevole – L'approccio della gestione per la qualità
<b>ISO 19011:2012</b>	Linee guida per gli audit di sistemi di gestione

# ISO 9001:2015

## CAMBIAMENTI CHIAVE RISPETTO ALL'EDIZIONE DEL 2008

Insieme con la richiesta di contestualizzare i sistemi di qualità, questa nuova edizione si focalizza sul raggiungimento degli obiettivi, e lascia maggiori margini di libertà alle organizzazioni nel progettare e attuare il proprio sistema di gestione per la qualità

# ISO 9001:2015

## CAMBIAMENTI CHIAVE RISPETTO ALL'EDIZIONE DEL 2008

La norma utilizza l'approccio per processi, che incorpora il ciclo Plan-Do-Check-Act e il Risk-Based Thinking.

- L'approccio per processi permette all'organizzazione di pianificare i propri processi e le loro interazioni;
- Il ciclo PDCA permette di dotare tali processi di risorse, di gestirli e di determinare le azioni di miglioramento e quindi le azioni conseguenti;
- Il RBT permette di determinare i fattori che potrebbero deviare detti processi ed il SGQ dai risultati pianificati e di mettere in atto i controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e massimizzando le opportunità quando queste si presentano.

# ISO 9001:2015

## CAMBIAMENTI CHIAVE RISPETTO ALL'EDIZIONE DEL 2008

### Prodotti e servizi

Nuovo termine per rendere la norma più generica e più applicabile alle aziende di servizi

«prodotto»  «*prodotti e servizi*»

# ISO 9001:2015

## SAL - Struttura di alto livello

1. Scopo e campo di applicazione
2. Riferimento normativi
3. Termini e Definizioni
4. Contesto dell'organizzazione
5. Leadership
6. Pianificazioni
7. Supporto
8. Attività Operative
9. Valutazione delle prestazioni
10. Miglioramento



# ISO 9001:2015

## SAL - Struttura di alto livello

**Introduzione:** Semplificata e con migliori rappresentazioni schematiche dell'approccio per processi e del SGQ

**Termini e definizioni:** Rimosso ed ora inserito nella ISO 9000:2015

**Capitolo 4:** Contesto, Parti Interessate, Requisiti per il campo d'applicazione riscritti per chiarezza

**Capitolo 5:** L'alta direzione deve promuovere anche *la filosofia del rischio*

**Capitolo 6:** Alcuni sottopunti semplificati

**Capitolo 7:** Reimpostato il punto 7.1.5

**Capitolo 8:** Il controllo della produzione ed erogazione dei servizi ora azioni per *prevenire gli errori umani*

**Capitolo 9:** I risultati dell'analisi da utilizzare per valutare *l'efficacia delle azioni per affrontare rischi e opportunità e le prestazioni ed efficacia del SGQ*, non solo dei processi

**Capitolo 10:** I requisiti ora sono più specifici

# ISO 9001:2015

## Rischio e azioni preventive

Scopo principale di un sistema di gestione è agire come uno strumento preventivo

«Filosofia del rischio» introdotta in tutti i punti

*«Rischio» = effetto dell'incertezza*

*«Effetto è una deviazione da ciò che ci si aspetta - in positivo o negativo»*

*«Incetenza è lo stato, anche parziale, di insufficienza di informazioni relative alla comprensione o alla conoscenza di un evento, alle sue conseguenze o alla sua probabilità»*

# ISO 9001:2015

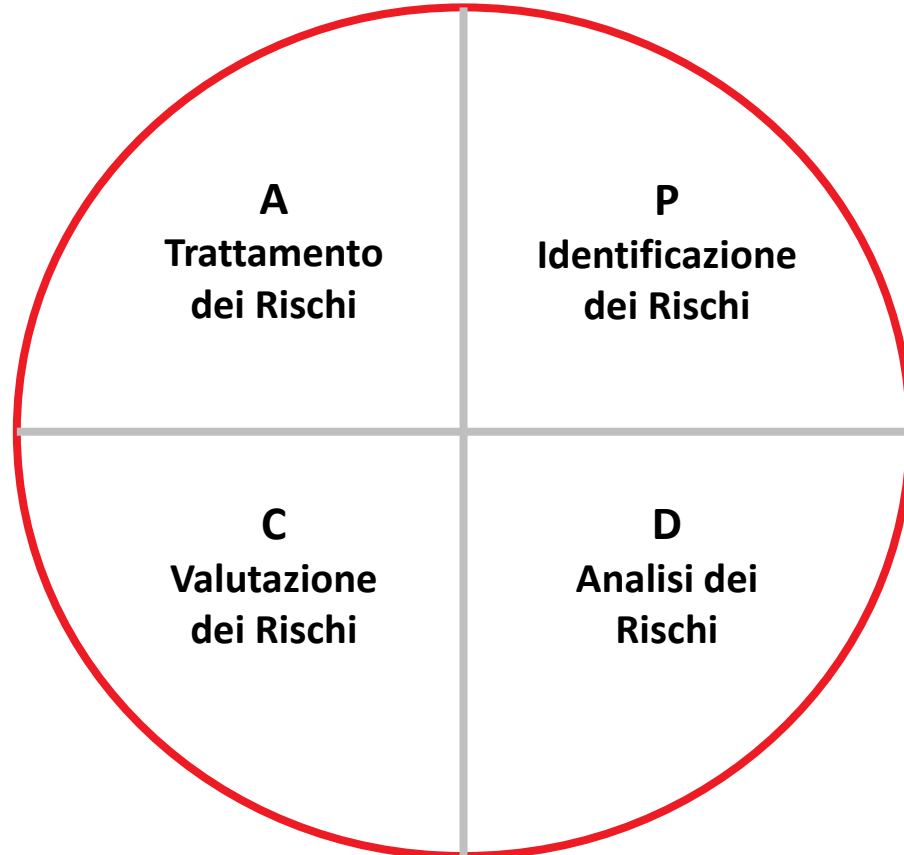
## Cos'è la *filosofia del rischio*?

- Qualcosa che facciamo sempre in maniera automatica e spesso inconsciamente
- Concetto di rischio implicito nella ISO 9001:2008
- Filosofia del rischio
  - Già parte dell' approccio per processi
  - Inserire le azioni preventive nella quotidianità
- Rischio spesso visto in maniera negativa
- La filosofia del rischio può anche aiutare a identificare le opportunità = rischio positivo

Rif.: ISO/TC 176/SC 2/WG23 N065

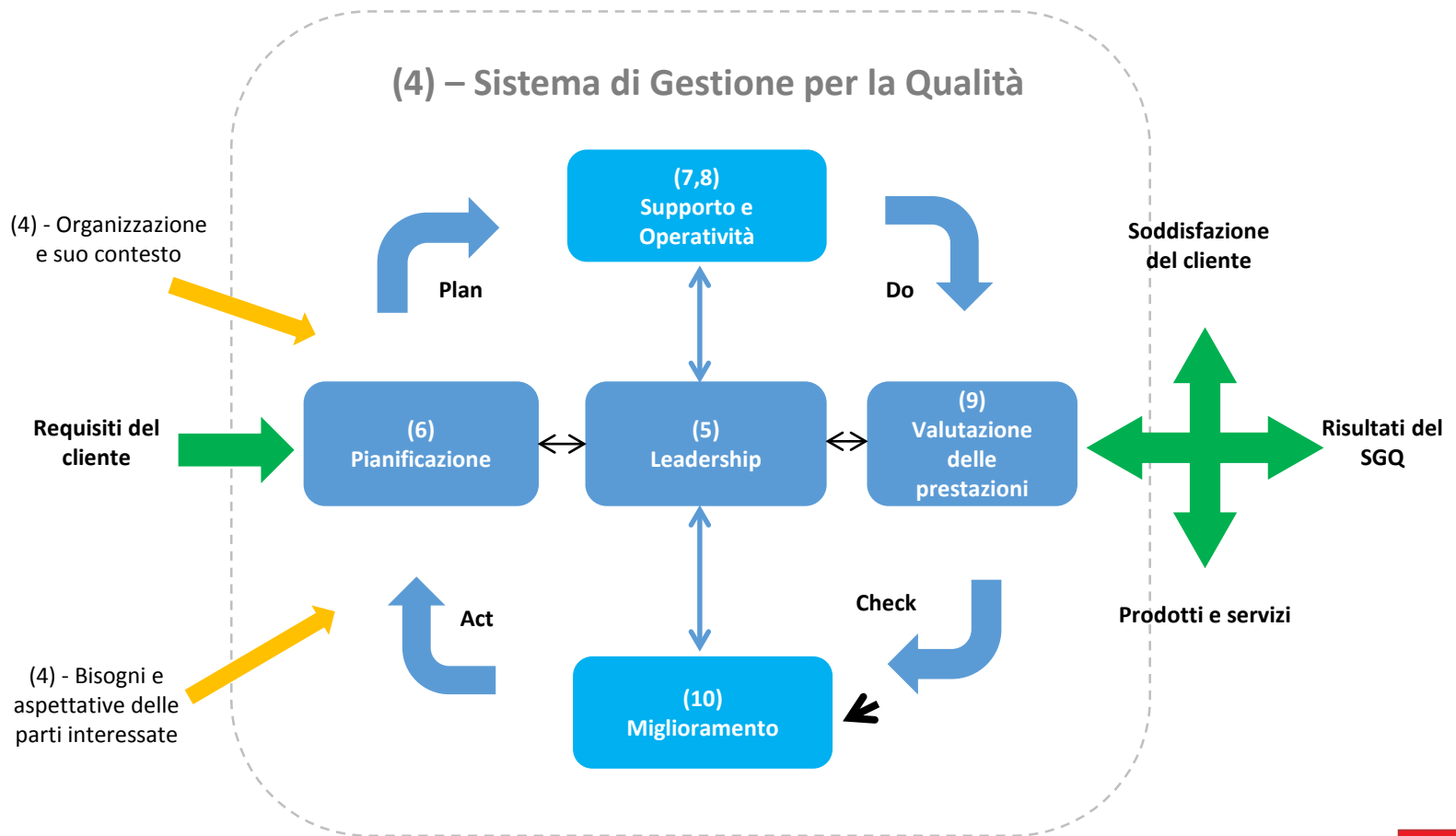
# ISO 9001:2015

Approccio basato sul rischio nei processi aziendali



# ISO 9001:2015

## MODELLO DI SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ BASATO SUI PROCESSI



# ISO 9001:2015

## LA DOCUMENTAZIONE

