

Domanda	Risposta	Note MIZAR
<p>1. Cos'è la norma UNI EN ISO 9001?</p>	<p>È uno standard internazionale riconosciuto dall'Unione Europea e dall'Italia.            È una norma di carattere volontario e non obbligatoria relativa alla Gestione del Sistema Qualità. Lo scopo principale è la soddisfazione delle aspettative del cliente in merito ai prodotti e servizi forniti, la soddisfazione di tutte le parti interessate, nonché il miglioramento continuativo delle prestazioni aziendali.            Inoltre, viene spesso richiesta dai bandi di gara pubblici.            La ISO 9001 fornisce un modello organizzativo di base ed è facilmente integrabile con altri sistemi di gestione, come ISO 14001 (gestione ambientale), ISO 45001 (gestione della salute e sicurezza dei lavoratori) e ISO 27001 (sicurezza delle informazioni).            Nella realizzazione di un sistema di gestione la norma pone al centro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il cliente e la sua soddisfazione;</li> <li>- lo studio del contesto e i rischi e le opportunità imprenditoriali;</li> <li>- la visione dell'azienda come un insieme di processi relazionati tra loro e finalizzati a fornire prodotti e servizi che rispondano in modo costante ai requisiti fissati dal cliente e dalle norme vigenti;</li> <li>- l'importanza di perseguire il continuo miglioramento delle prestazioni.</li> </ul>	<p>MIZAR è certificata ISO 9001: questa certificazione ha dato un forte impulso alla riorganizzazione dell'azienda, e favorito il conseguimento degli utili per l'acquisizione delle risorse necessarie per lo sviluppo e l'implementazione dei propri servizi.            La certificazione ISO 9001 è stata pensata anche per agevolare il passaggio generazionale in corso ai figli Carlo e Giulia.</p>
<p>2. Cosa significa il termine ISO?</p>	<p>Il termine ISO è l'acronimo di "International Organization for Standardization. Si potrebbe ragionevolmente presumere che essa dovrebbe essere IOS, ma così non è. Il termine è stato scelto ISO (Invece di IOS), perché iso in greco significa uguali, e ISO ha voluto trasmettere l'idea di uguaglianza - l'idea che si sviluppano norme capaci di collocare le organizzazioni in condizioni di parità.</p>	
<p>3. Quanti paesi usano la ISO 9001?</p>	<p>A settembre 2017, i certificati ISO 9001 attivi in 175 Paesi del mondo erano 1.103.487. I primi cinque Paesi con il maggior numero di organizzazioni certificate ISO 9001 sono Cina, Italia, Giappone, Germania e India.            Non sorprende che questi cinque Paesi siano anche tra i primi dieci per numero totale di certificazioni ISO di tutti i tipi.</p>	<p>Non esiste un fonte unica da cui attingere questi dati. In ogni caso il numero delle aziende certificate ISO 9001 è in costante crescita.</p>
<p>4. Quanti certificati ISO 9001 sono stati rilasciati in Italia?</p>	<p>Per avere una risposta sulle aziende certificate ISO 9001 in ITALIA è necessario consultare il sito di ACCREDIA.  <a href="https://services.accredia.it/ppsearch/accredia_company_mask_remote.jsp?ID_LINK=1739&amp;area=310">https://services.accredia.it/ppsearch/accredia_company_mask_remote.jsp?ID_LINK=1739&amp;area=310</a></p>	<p>Valutate quante aziende del vostro settore sono certificate ISO 9001, per capire cosa fanno i vostri concorrenti</p>
<p>5. Quali standard costituiscono la serie ISO 9001</p>	<p><b>Il termine ISO 9000 ha due significati diversi:</b>            si riferisce ad un singolo standard (ISO 9000) e si riferisce ad un insieme di tre standard (ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004). Tutti e tre compongono la serie ISO 9000 e sono indicati come norme sui sistemi di gestione della qualità.            La norma ISO 9000 stabilisce le definizioni e la terminologia e viene utilizzato per chiarire i concetti</p>	<p>Su MYQUALITY è possibile gestire la situazione delle varie norme cogenti e no, e quelle dei Clienti</p>

Domanda	Risposta	Note MIZAR
	utilizzati dalla ISO 9001 e ISO 9004. La ISO 9001 contiene i requisiti e viene utilizzata ai fini della certificazione, mentre la ISO 9004 presenta una serie di linee guida e viene utilizzato per sviluppare la gestione della qualità oltre la norma ISO 9001.	
6. Qual è la differenza fra ISO9000 e ISO 9001?	Il termine ISO 9000 ha due significati: un significato ampio ed uno stretto. In senso lato, il termine ISO 9000 include le seguenti norme: ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004. In senso stretto, il termine ISO 9000 si riferisce solo allo standard ISO 9000 (che parla di definizioni e vocabolario). Ma, in molti casi, il termine ISO 9000 è usato in senso lato. Quindi il termine ISO 9000 ha due significati (Un'ampia uno e uno stretto), mentre il termine ISO 9001 ha solo un significato molto specifico (si riferisce alla norma ISO 9001).	Su MYQUALITY è possibile gestire anche un vocabolario per fare chiarezza sui vari termini, acronimi e sillogismi
7. Qual è la differenza fra essere conforme ed essere certificato?	<p>Quando una organizzazione sostiene che è certificata ISO 9001, significa che un Ente di certificazione indipendente ha controllato il suo sistema di gestione della qualità (SGQ) e certificato che soddisfi i requisiti ISO 9001. Significa che un auditor ha dato una assicurazione scritta che il sistema di gestione della qualità di ISO standard è stato raggiunto.</p> <p>Tuttavia, quando le aziende dicono che sono conformi alla ISO 9001, di solito significa che essi hanno soddisfatto i requisiti di ISO SGQ ma non sono stati formalmente certificati da un Ente di certificazione indipendente. In effetti, sono auto-certificate. Questo è perfettamente accettabile. Naturalmente, un certificato ufficiale tende ad avere più peso sul mercato.</p> <p>Occorre notare che quando una società dice che è certificata o conforme, non sta dicendo che i suoi prodotti e servizi soddisfano la norma ISO 9001. Le norme ISO 9001 sono norme di processo, non norme di prodotto.</p>	Per sapere se un'azienda è certificata ISO 9001 si può consultare la sua visura camerale, e meglio ancora verificare sul sito di ACCREDIA le aziende certificate
8. Qual è la differenza fra essere certificato ed esse accreditato?	<p>Un'azienda certificata ISO9001 è un'azienda che ha dimostrato, previa verifica da parte di un ente terzo, che il proprio sistema di gestione per la qualità è conforme allo standard internazionale UNI EN ISO 9001. Gli organismi terzi incaricati di verificare la conformità dell'azienda e, di conseguenza, autorizzati al rilascio di un certificato, sono detti Enti di Certificazione. Per poter verificare ed attestare la conformità ad uno standard gli Enti di certificazione devono essere riconosciuti, cioè accreditati, da un organismo superiore; tale organismo è detto organismo di accreditamento (es ACCREDIA). Gli organismi di accreditamento, che in genere hanno natura pubblica o sono diretta emanazione del governo di uno stato, hanno il compito di tenere sotto controllo gli Organismi di certificazione.</p> <p>Gli organismi di accreditamento attestano che gli organismi di certificazione sono competenti ed indipendenti e sono autorizzati al rilascio dei certificati ISO 9001 in specificati i settori d'attività.</p>	<p>MIZAR è certificata poiché fornisce servizi conformi a quanto richiesto dalla <b>ISO9001</b>.</p> <p>In quanto azienda di consulenza, fornisce l'assistenza necessaria ad ottenere la certificazione di conformità allo standard UNI EN ISO 9001.</p>
9. Quali sono i vantaggi della certificazione ISO 9001?	<p>I vantaggi derivanti dall'aver un sistema di gestione certificato riguardano sia l'ambito commerciale che quello strettamente operativo; in particolare si evidenziano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il miglioramento dell'organizzazione aziendale</li> <li>- l'aumento della credibilità e miglioramento dell'immagine verso l'esterno</li> <li>- la riduzione dei costi dovuti a inefficienze gestionali o rilavorazioni</li> <li>- la riduzione dei reclami e delle contestazioni da parte del cliente</li> <li>- un maggiore accesso a gare pubbliche</li> </ul>	<p>Con la certificazione ISO 9001 la MIZAR ha conseguito questi vantaggi, e lo può facilmente dimostrare.</p> <p>I risultati ottenuti non vengono considerati come un punto di arrivo, ma un punto di partenza, perché più migliori</p>

Domanda	Risposta	Note MIZAR
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'accoglimento positivo da parte del mercato nazionale e internazionale</li> <li>- l'ottenimento di polizze assicurative a costi più favorevoli</li> <li>- il miglioramento del rapporto con il personale</li> </ul>	e più ti accorgi di quanto ancora potresti fare.
10. A chi è rivolta la certificazione ISO 9001?	La certificazione ISO 9001 è rivolta a qualsiasi azienda, pubblica o privata, di qualsiasi settore e dimensione che voglia migliorare e rendere più facile la propria gestione e migliorare la propria immagine e reputazione.	La certificazione ISO 9001 è richiesta da alcuni enti pubblici per la partecipazione a gare
11. La norma UNI EN ISO 9001 serve solo per le grandi aziende?	La 9001 si rivolge ed è accessibile alle imprese di qualsiasi dimensione. Le aziende di dimensioni medio-piccole sono quelle che traggono maggior beneficio da questa certificazione, perché la norma aiuta a pianificare, a fare strategie a medio-lungo termine, ad investire nella formazione e nella consulenza e a dotarsi di un adeguato controllo di gestione per monitorare accuratamente i propri processi.	MIZAR supporta le aziende nello sviluppo e nell'adozione dei metodi e degli strumenti più adatti al governo dei processi in funzione della dimensione e della complessità dell'impresa.
12. Adottare la ISO 9001 appesantisce l'azienda e la rende meno efficiente?	L'efficienza è uno dei capisaldi della norma. Strutturare correttamente i processi, riducendo sprechi e colli di bottiglia, consente di liberare risorse. La norma richiede all'azienda di individuare specifici indici mediante i quali monitorare l'efficienza dei propri processi rendendo così tangibili i risultati ottenuti.	La consulenza organizzativa fornita da MIZAR è ispirata ai principi della Lean e mira a costruire sistemi di gestione snelli.
13. Quanto costa una certificazione ISO 9001	<p>Questa è una delle domande più popolari. Purtroppo, non c'è una risposta semplice. Quanto costa dipende da diversi fattori. Dipende da quanto tempo si dedica allo sviluppo del vostro sistema di gestione della qualità, da quante persone sono coinvolte, se si ingaggiano consulenti o meno, e dai costi per la certificazione.</p> <p>Così, invece di cercare di dare una risposta semplice, vi mostreremo come costruire la vostra risposta. Un approccio è quello di iniziare con una Gap Analysis. La Gap Analysis vi dirà quali passi è necessario compiere per sviluppare il sistema di gestione della qualità (SGQ). Una volta si sa che cosa deve essere fatto, si può capire quanto tempo impiegare, chi dovrebbe farlo, e quanto dovrebbe costare.</p> <p>Con questo tipo di informazioni, è possibile pianificare il vostro sistema di gestione progettare e preparare un bilancio utilizzando le seguenti tipologie di costo:</p> <p><b>Costi interni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gap Analysis</li> <li>• sviluppo del sistema</li> <li>• documentazione di sistema</li> <li>• implementazione del sistema</li> <li>• Formazione e sensibilizzazione</li> <li>• Controllo di qualità interno</li> <li>• modifiche del sistema</li> </ul> <p><b>Costi esterni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compensi professionali del consulente</li> <li>• Gap Analysis</li> </ul>	<p>Utilizzando lo strumento MYQUALITY è possibile velocizzare e semplificare la predisposizione del sistema SGQ, e quindi ridurre i costi, sia in fase di implementazione che di mantenimento del sistema.</p> <p>Solitamente la MIZAR predispone un apposito GANTT che identifica i vari punti della norma da soddisfare, cosa deve essere preparato, e da chi.</p> <p>Successivamente vengono identificate le aree su cui è possibile ridurre gli sprechi (ad esempio con tecniche di Lean Production e Lean Office).</p>

Domanda	Risposta	Note MIZAR
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sviluppo del sistema</li> <li>• documentazione di sistema</li> <li>• implementazione del sistema</li> <li>• Formazione e sensibilizzazione</li> <li>• Servizi di audit interno</li> <li>• modifiche del sistema</li> </ul> <p><b>Certificazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• valutazione iniziale</li> <li>• certificazione di audit</li> <li>• audit di sorveglianza</li> <li>• ricertificazione</li> </ul>	
<p>14. Quanto tempo ci vorrà per ottenere la certificazione ISO 9001?</p>	<p>Al fine di determinare quanto tempo ci vorrà per ottenere la certificazione ISO 9001, è necessario capire quanto tempo ci vorrà per sviluppare o aggiornare il sistema di gestione della qualità (SGQ). Un modo di capire questo è iniziare con una Gap Analysis. La Gap Analysis vi dirà quali passi è necessario prendere per aggiornare o sviluppare il vostro SGQ. Una volta che sapete che cosa deve essere fatto, si può capire per quanto tempo è necessario.</p> <p>In generale, si può richiedere da un mese a sei mesi per sviluppare un SGQ completo. Quanto tempo avrà effettivamente dipenderà da diversi fattori, tra cui il numero di persone coinvolte nel progetto, che esperienza hanno e quanto è grande la vostra organizzazione.</p> <p>Una volta che avete implementato il vostro SGQ, potete procedere con la Certificazione.</p>	<p>Con il GANTT predisposto dalla MIZAR è semplice valutare lo stato di avanzamento dei lavori, e il rispetto dei tempi concordati.</p> <p>Su MYQUALITY è possibile registrare eventuali implementazioni da realizzare successivamente all'ottenimento della certificazione, e che non pregiudicano l'ottenimento della certificazione</p>
<p>15. Come faccio a scegliere un ente di certificazione?</p>	<p><b>Quando si sceglie un Organismo di Certificazione, ti consigliamo di:</b></p> <p>Assicurarsi che i certificati ISO 9001 dell'ente di certificazione siano riconosciuti e rispettati nel vostro settore.</p> <p>Scopri se il tuo organismo di certificazione è stato formalmente Accreditato da un organismo di accreditamento riconosciuto, preferibilmente ACCREDIA.</p> <p>Scopri se il tuo organismo di certificazione è stato autorizzato a rilasciare i certificati ISO 9001 nel vostro settore specifico.</p> <p>Verifica che i tempi di emissione del certificato siano adatti alle tue esigenze.</p> <p>Scopri quanti attestati di Certificazione ha emesso nel vostro settore.</p> <p>Verificare che si avrà la possibilità di verificare le credenziali dei revisori prima di audit sono in programma.</p> <p>Confermare quanto costerà a richiedere la certificazione e per mantenere la certificazione.</p> <p>Confermare quanto costerà per la valutazione iniziale, per l'audit di certificazione, e per le prossime verifiche di sorveglianza e rivalutazioni.</p> <p>Confermare quanto costerà per le spese di viaggio.</p> <p>Chiedi l'Organismo di Certificazione per una lista di referenze dei clienti.</p> <p>Effettua un confronto costi a livello di triennio.</p>	<p>Consigliamo di</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rivolgersi a enti riconosciuti da ACCREDIA</li> </ul> <p>Verificare se l'ente di certificazione dispone di ispettori vicini alla sede dell'azienda per non avere sorprese con i costi di trasferta.</p>

Domanda	Risposta	Note MIZAR
16. Quanto dura una certificazione ISO 9001?	<p>Una certificazione ISO 9001 ha una durata di tre anni, e una volta concluso questo periodo, dovrai rinnovarla attraverso delle verifiche specifiche.</p> <p>Per ottenere il rinnovo della certificazione più velocemente puoi seguire qualche consiglio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programmazione: scegli di definire un calendario con tutte le attività necessarie a implementare la qualità interna e con tutti i documenti necessari per rinnovare le tue certificazioni;</li> <li>- Controllo: verifica con periodicità che tutti gli organi interni alla tua azienda rispettino i processi di gestione stabiliti;</li> <li>- Aggiornamento: qualora vengano effettuate delle modifiche strutturali interne, valuta un adeguato riallineamento dei processi di gestione per mantenere la giusta qualità.</li> </ul>	
17. Come devo formattare i miei documenti ISO 9001?	<p>La ISO non specifica un formato di documento. Come si formattano i Documenti ISO 9001 è interamente deciso a voi. Tuttavia, ISO si aspetta che i documenti ISO 9001 siano tenuti sotto controllo. Per ulteriori informazioni su come controllare i documenti, si prega di vedere la prossima domanda (di seguito).</p>	
18. Come posso controllare i miei documenti ISO 9001?	<p>L'organizzazione deve sviluppare e documentare una procedura per controllare i suoi documenti del SGQ. La tua procedura deve garantire che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I documenti siano approvati prima di distribuirli.</li> <li>• Sia disponibile la versione corretta di documenti nei punti di utilizzo.</li> <li>• Rivedere e riapprovare i documenti ogni volta che li aggiorna.</li> <li>• Specificare lo stato di revisione corrente dei documenti.</li> <li>• Identificare le modifiche apportate ai documenti.</li> <li>• Preservare la fruibilità dei documenti di qualità.</li> <li>• Preservare l'identificazione univoca dei vostri documenti.</li> <li>• Preservare la leggibilità dei documenti.</li> <li>• Monitorare i documenti che provengono da fonti esterne.</li> <li>• Identificare i documenti che provengono dall'esterno.</li> <li>• Controllare la distribuzione di questi documenti esterni.</li> <li>• Impedire l'uso accidentale di documenti obsoleti.</li> <li>• Identificare i documenti obsoleti che sono stati conservati.</li> </ul>	<p>Con MYQUALITY è possibile gestire i vari punti della ISO 9001, anche in forma integrata con altri sistemi (sicurezza, ambiente, gestione delle informazioni, ecc.).</p> <p>Per gestire in forma semplice, veloce e controllata questi aspetti, la MIZAR consiglia di usare il sistema MYQUALITY da lei predisposto per la gestione dei vari punti norma, e liberamente implementabile dall'azienda. Sulla pagina dei CONTATTI trovate una breve descrizione di MYQUALITY</p>
19. Qual è la differenza fra un manuale della qualità e un sistema di qualità?	<p>Un manuale di qualità è solo un documento, mentre una gestione della qualità sistema è una rete di processi. Il manuale della qualità viene redatto per documentare il vostro sistema, ma non dovrebbe essere il vostro sistema. Il tuo manuale non è il vostro sistema. Sono due cose diverse. La qualità manuale è tutto lavoro di ufficio, mentre la vostra gestione della qualità sistema (SGQ) è una rete di processi reali.</p> <p>Un sistema di gestione della qualità è un insieme di elementi correlati e interagenti che le organizzazioni</p>	<p>Con MYQUALITY la stesura del manuale della qualità non serve, perché tutte le informazioni da riportare sul manuale della qualità sono presenti su MYQUALITY e sono poste in relazione fra loro per una migliore verifica e</p>

Domanda	Risposta	Note MIZAR
	<p>utilizzano per dirigere e controllare come la politica della qualità viene attuata e gli obiettivi di qualità sono realizzati.</p> <p>Un SGQ utilizza un approccio basato sui processi per la gestione e controllo come la sua politica di qualità è attuata e la qualità obiettivi. Un SGQ basato sui processi è una rete di molti processi interdipendenti e interconnessi (elementi).</p> <p>Ogni processo utilizza le risorse per trasformare gli input in output. Poiché l'output di un processo diventa l'input di un altro processo, processi interagiscono e sono interdipendenti mediante tali rapporti input-output. Queste interazioni di processo creare un unico SGQ basato sui processi.</p> <p>Ovviamente, un sistema di qualità non è un manuale, né un software. Questo è un punto importante. E 'importante perché molti consulenti vendono manuali di qualità e programmi informatici per fornire una soluzione immediata: in genere tutto ciò che dovete fare è modificare il manuale o installare il programma per computer e, bingo, hai un SGQ completo. Questo è falso e fuorviante.</p> <p>Un manuale è solo un documento e un software è solo un sistema informativo, non è un vero e proprio SGQ che esiste nel mondo reale. Il vostro sistema di gestione della qualità non si siede sul vostro scaffale, né fa vivere all'interno del computer.</p> <p>Tutto questo deve essere chiarito perché alcuni pensano che una volta che hanno scritto il loro manuale di qualità o acquistato un software per gestire i documenti ISO il lavoro sia finito ma come abbiamo visto, questo è sbagliato. Naturalmente, non c'è niente di sbagliato con la scrittura di un manuale di qualità o utilizzando computer per aiutarvi a gestire il vostro sistema di gestione della qualità. Basta non confondere un sistema cartaceo con il sistema reale.</p>	<p>consultazione, nonché per agevolare la predisposizione di sistemi integrati, cosa difficile da realizzare in un manuale.</p>
<p>20. Il manuale della qualità è obbligatorio?</p>	<p>Con l'edizione 2015 della norma è venuto meno l'obbligo di redigere e mantenere aggiornato un manuale. Pertanto, i contenuti del manuale possono essere integrati e gestiti all'interno di altri documenti e procedure rendendo il sistema di gestione più snello e meno caratterizzato da aspetti puramente formali.</p>	<p>MIZAR punta moltissimo alla concretezza favorendo l'integrazione delle informazioni al fine di evitare inutili ridondanze.</p>
<p>21. Qual è la differenza fra una procedura e una istruzione di lavoro?</p>	<p>Una procedura descrive come viene eseguito un processo, mentre una istruzione lavoro descrive come viene eseguita un'operazione. Istruzioni di lavoro tendono ad essere più specifico di procedure.</p>	<p>Con MYQUALITY è possibile realizzare le procedure sotto forma di informazioni, per averle meglio a disposizione nel punto in cui servono.</p>
<p>22. Che forma devono avere procedure e istruzioni?</p>	<p>Procedure e istruzioni di lavoro possono assumere qualsiasi forma purché il risultato sia efficace. La norma ISO non specifica quale forma questi documenti dovrebbero prendere. Le procedure possono assumere la forma di un documento scritto, un diagramma di flusso, una mappa del processo, o qualsiasi altra forma idonea. Finché la procedura è efficace, in realtà non importa come appare.</p> <p>Le Istruzioni di lavoro possono anche assumere qualsiasi forma. Tuttavia, uno dei modi migliori per documentare una istruzione di lavoro è quello di utilizzare un modulo. I moduli sono particolarmente utile perché diventano registrazioni una volta che sono compilati</p>	<p>È preferibile predisporre moduli "autoportanti" ovvero contenenti le informazioni che servono per la loro corretta compilazione, senza dover ricorrere ad altri documenti (procedure o istruzioni)</p>

Domanda	Risposta	Note MIZAR
23. Qual è la differenza fra una procedura e una registrazione?	Le Istruzioni di lavoro descrivono come le attività dovrebbero essere fatte, mentre le registrazioni documentano come le attività sono state effettivamente eseguite. Istruzioni di lavoro vengono utilizzate prima che l'operazione venga eseguita, mentre le registrazioni vengono utilizzate dopo che l'operazione è stata eseguita. Istruzioni di lavoro vengono prima del fatto, mentre le registrazioni vengono dopo il fatto.	Con MYQUALITY è semplice individuare le procedure, le istruzioni e le registrazioni predisposte per singolo processo, o servizio erogato dall'azienda, o realizzate mediante i software aziendali, perché MYQUALITY è un database relazionale, senza limiti nel numero di possibili connessioni fra le varie informazioni
24. Quando verrà aggiornata l'attuale ISO 9001:2015?	Per la prima volta dalla sua pubblicazione nel lontano 1987 la UNI EN ISO 9001 NON subirà la revisione che ci si attendeva. La ISO 9001:2015 è stata confermata nella sua forma attuale e non ci sarà nessuna ISO 9001:2025.	