

# ISO 9001:2015 - Certificato del sistema di gestione della qualità

## Introduzione

---

L'adozione di un sistema di gestione per la qualità è una decisione strategica per un'organizzazione che può contribuire a migliorare le proprie prestazioni complessive e fornire una solida base per iniziative di sviluppo sostenibile.

I potenziali benefici per un'organizzazione derivanti dall'implementazione di un sistema di gestione della qualità basato su questo standard internazionale sono:

- a) la capacità di fornire costantemente prodotti e servizi che soddisfano i requisiti del cliente e quelli legali e regolamentari applicabili;
- b) facilitare le opportunità per aumentare la soddisfazione del cliente;
- c) affrontare i rischi e le opportunità associati al suo contesto e ai suoi obiettivi;
- d) la capacità di dimostrare la conformità ai requisiti del sistema di gestione della qualità specificati.

Questo Standard Internazionale può essere utilizzato da soggetti interni ed esterni.

Non è intenzione della presente norma internazionale implicare la necessità di:

- uniformità nella struttura dei diversi sistemi di gestione della qualità;
- allineamento della documentazione alla struttura delle clausole della presente norma internazionale;
- l'uso della terminologia specifica della presente norma internazionale all'interno dell'organizzazione.

I requisiti del sistema di gestione della qualità specificati nella presente norma internazionale sono complementari ai requisiti per prodotti e servizi.

Questo standard internazionale utilizza l'approccio per processi, che incorpora il ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) e il pensiero basato sul rischio.

L'approccio per processi consente a un'organizzazione di pianificare i propri processi e le loro interazioni.

Il ciclo PDCA consente a un'organizzazione di garantire che i propri processi siano adeguatamente dotati di risorse e gestiti e che le opportunità di miglioramento siano determinate e attuate.

L'approccio per processi consente a un'organizzazione di pianificare i propri processi e le loro interazioni.

Il ciclo PDCA consente a un'organizzazione di garantire che i propri processi siano adeguatamente dotati di risorse e gestiti e che le opportunità di miglioramento siano determinate e attuate.

Il pensiero basato sul rischio consente a un'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero far deviare i suoi processi e il suo sistema di gestione della qualità dai risultati pianificati, di mettere in atto controlli preventivi per ridurre al minimo gli effetti negativi e sfruttare al massimo le opportunità man mano che si presentano (vedi punto A.4).

Soddisfare costantemente i requisiti e affrontare le esigenze e le aspettative future rappresenta una sfida per le organizzazioni in un ambiente sempre più dinamico e complesso. Per raggiungere questo obiettivo, l'organizzazione potrebbe ritenere necessario adottare varie forme di miglioramento oltre alla correzione e al miglioramento continuo, come il cambiamento rivoluzionario, l'innovazione e la riorganizzazione.

Questa norma internazionale si basa sui principi di gestione della qualità descritti nella ISO 9000. Le descrizioni includono una dichiarazione di ciascun principio, una motivazione del perché il principio è importante per l'organizzazione, alcuni esempi di benefici associati al principio ed esempi di azioni tipiche per migliorare le prestazioni dell'organizzazione nell'applicazione del principio.

I principi di gestione della qualità sono:

- attenzione al cliente;
- comando;
- coinvolgimento delle persone;
- approccio per processi;
- miglioramento;
- processo decisionale basato su prove;
- gestione delle relazioni.

## Scopo

---

La presente norma internazionale specifica i requisiti per un sistema di gestione della qualità quando un'organizzazione:

- a) deve dimostrare la propria capacità di fornire costantemente prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e i requisiti legali e normativi applicabili, e
- b) mira a migliorare la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace applicazione del sistema, compresi i processi per il miglioramento del sistema e l'assicurazione della conformità al cliente e ai requisiti legali e regolamentari applicabili.

Tutti i requisiti della presente norma internazionale sono generici e sono destinati ad essere applicabili a qualsiasi organizzazione, indipendentemente dal tipo o dalle dimensioni, o dai prodotti e servizi forniti.

NOTA 1 In questo Standard internazionale, i termini "prodotto" o "servizio" si applicano solo a prodotti e servizi destinati o richiesti da un cliente.

NOTA 2 I requisiti legali e regolamentari possono essere espressi come requisiti legali.