



Q CITTÀ DI
UARRATA

Dialoghi sulle Imprese
Villa Medicea La Magia



Certificazione di Qualità

Miglioramento degli asset aziendali

A cura di
Dr.ssa Mirjana Petrovic
CNA TOSCANA CENTRO
mirjana.petrovic@cna-toscanacentro.it

08 Febbraio 2018

REGIONE
TOSCANA



Camera di Commercio
Pistoia



ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI
E DEGLI ESPERTI CONTABILI DI PISTOIA



TOSCANA
CENTRO



CONFINDUSTRIA TOSCANA NORD
Lucca Pistoia Prato





La nuova ISO 9001:2015 e l'evoluzione della gestione per la qualità

L'Italia è il secondo Paese al mondo, dopo la Cina, per numero di certificazioni ISO 9001. Parliamo di un totale che sfiora le 169 000 certificazioni





ISO 9000 un piccolo strumento per la messa in moto della ripresa

Il riesame della ISO 9001:2015 è stato profondo dato che le norme si inseriscono in un contesto storico, sociale ed economico profondamente mutato





La certificazione ISO 9001: una scelta volontaria?



Ad oggi nel nostro Paese ci sono innumerevoli settori nei quali si è praticamente “obbligati” a fare questa scelta:

- dalla partecipazione al bando, dal miglior punteggio o dall'aspetto premiante di alcuni requisiti,
- dalle richieste del mio committente più forte contrattualmente,
- dalla volontà di ridurre i controlli o le responsabilità in caso di eventi negativi e così via.





Tutte le scelte “volontarie” o autonome devono essere fatte in consapevolezza sfruttando appieno tutte le potenzialità, ottenendo “il ritorno dell’investimento”.





Sistemi di Gestione ISO pubblicati (elenco non esaustivo)

UNI CEI EN ISO 13485:2012 Dispositivi medici - Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti per scopi regolamentari

UNI EN ISO 14001:2015 Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso

UNI ISO/TS 16949:2009 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti particolari per l'applicazione della ISO 9001:2015 per la produzione di serie e delle parti di ricambio nell'industria automobilistica



UNI ISO 20121:2013 Sistemi di gestione sostenibile degli eventi
- Requisiti e guida

UNI EN ISO 22000:2005 Sistemi di gestione per la sicurezza alimentare - Requisiti per qualsiasi organizzazione nella filiera alimentare

UNI EN ISO 22301:2014 Sicurezza della società - Sistemi di gestione della continuità operativa - Requisiti

UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni - Requisiti



UNI CEN ISO/TS 29001:2011 Industrie del petrolio, della petrolchimica e del gas naturale - Sistemi di gestione per la qualità specifici del settore - Requisiti per le organizzazioni fornitrici di prodotti e servizi

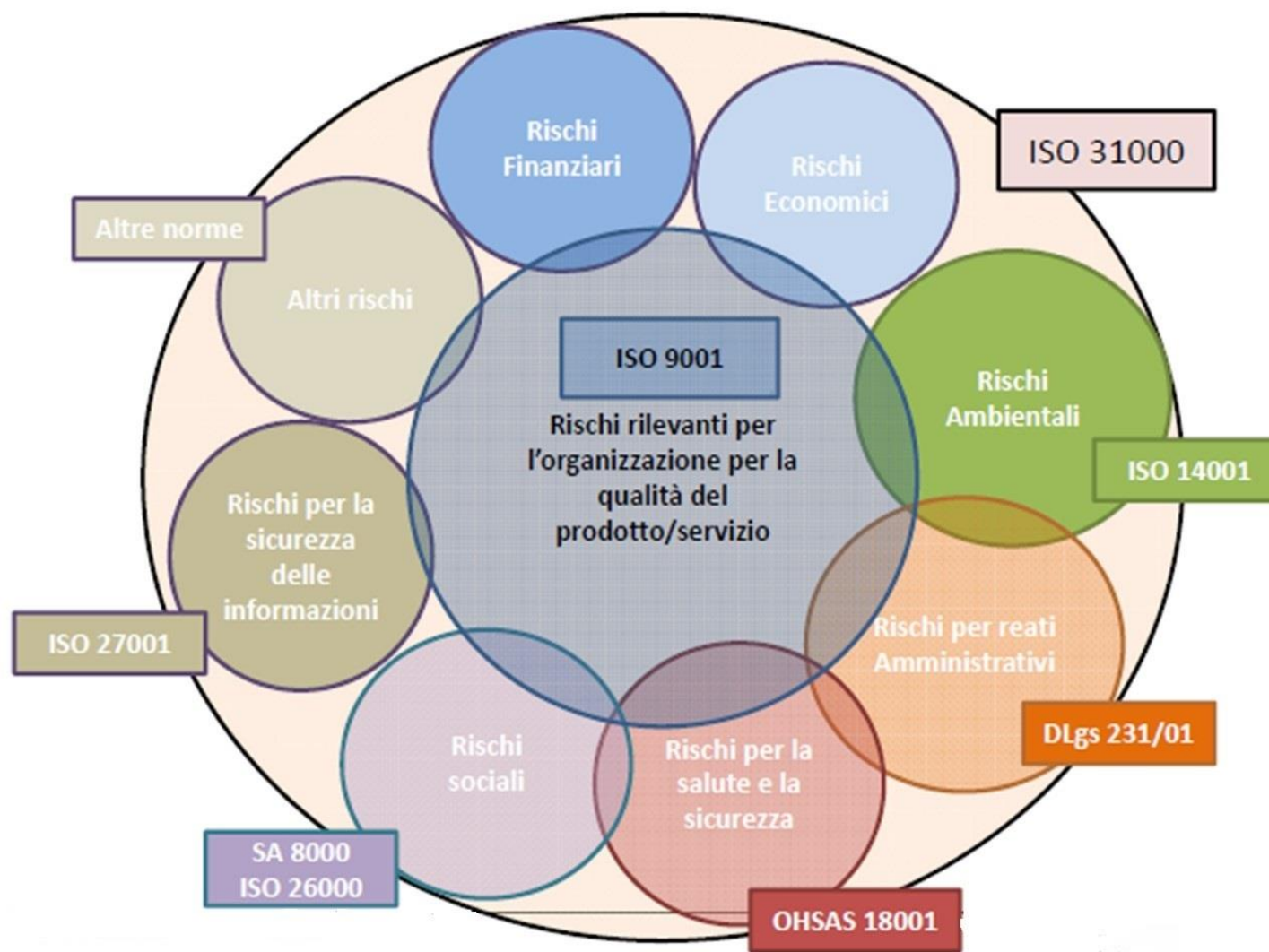
UNI ISO 30301:2013 Informazione e documentazione - Sistemi di gestione documentale - Requisiti

UNI CEI EN ISO 50001:2011 Sistemi di gestione dell'energia - Requisiti e linee guida per l'uso





Approccio Integrato



Pistoia Original Tuscan
LAND TO EXPERIENCE





Rischio vs Incertezza

**Il 65% dei bambini di oggi alle elementari
da adulto farà un mestiere che per il momento
non esiste ancora.**

World Economic Forum 2017





Rischio come “l’effetto dell’incertezza sugli obiettivi”

E' La possibilità che accada qualcosa che impatti sugli obiettivi e che possa determinare una perdita (o un guadagno)





Il processo di Risk Management



- Verificare il contesto
- Identificare i rischi
- Analizzarli
- Valutarli
- Gestirli





La verifica del contesto

CONTESTO STRATEGICO

(macroeconomia, la politica, i social trend, lo stato dei competitors)

CONTESTO ORGANIZZATIVO

(il mercato, i prodotti il timing)

CONTESTO DELLA GESTIONE DEI RISCHI

(il terrorismo, minacce specifiche alla sicurezza)



Identificazione dei rischi

Utilizzando gli strumenti come Brainstorming;

Ad esempio, provate a rispondere alle seguenti domande:

??Quali sono le cose peggiori che possono accadere?

??Dove siamo maggiormente esposti?

??Quali sono le cose migliorative che possono accadere?

??Come le affrontiamo?



Possibili rischi



Comportamento umano

Tecnologia

Salute

Economia

Legale

Politica

Attrezzature, macchinari infrastrutture

Ambiente

Eventi naturali





Analizzare i rischi



I rischi vanno analizzati soprattutto da due punti di vista:
Quali sono le conseguenze
Qual è la probabilità che accada





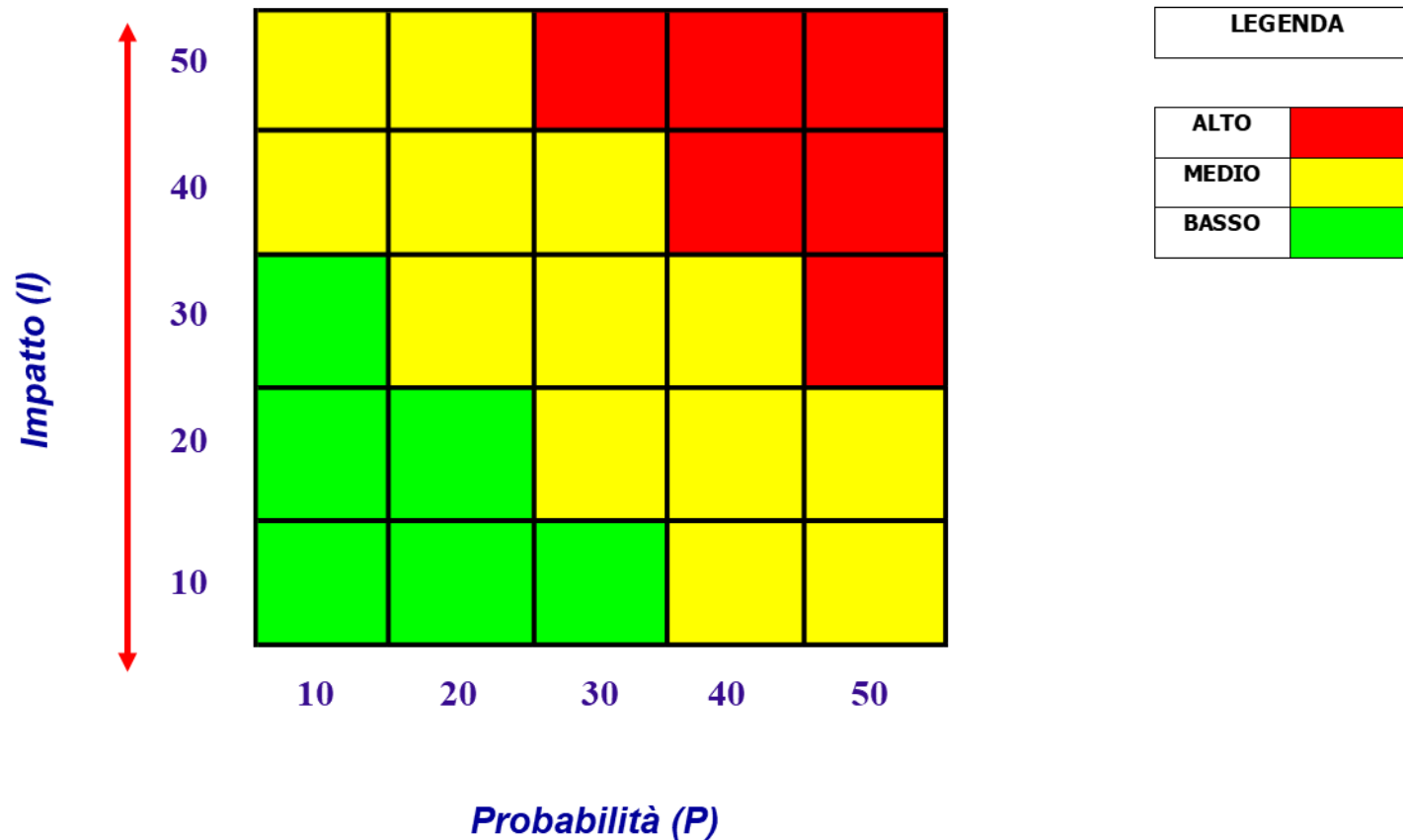
A titolo informativo si riporta di seguito l'elenco delle metodologie (tecniche) di valutazione considerate valide:

1. Brainstorming
2. Interviste strutturata o semi strutturata
3. Metodo Delphi
4. Metodo con le Checklist
5. Failure mode and effects analysis (FMEA)
6. Hazard and operability study (HAZOP)





Matrice dei rischi





I rischi più temuti e presidiati si confermano quelli legati agli **obblighi di legge** (la sicurezza sul lavoro al primo posto) ma sale al secondo posto il **rischio cyber** (che include sia l'attacco informatico sia il mantenimento dell'integrità dei dati aziendali, e che era al terzo posto nel 2016 e all'ottavo nel 2015. Al terzo posto c'è la **difettosità del prodotto**, e al quarto il rischio **reputazionale** (che nel 2015 non era neanche tra i primi 10 rischi).*

***Osservatorio Cineas 2017 Consorzio universitario non profit fondato dal Politecnico di Milano**





Gestire il rischio per creare e proteggere il valore



Per gestire i rischi, bisogna comprendere le opzioni a disposizione (ed il costo)

Ad esempio possiamo:

- Ridurre la probabilità che accada mettendo in atto programmi di prevenzione
- Ridurre la severità delle conseguenze
- Condividerli con trasferimento a terzi, outsourcing e assicurazioni
- Accettarli e metterli a budget





Lo scopo



Evitare le situazioni di Crisis Management - più dispendiose e gravose della gestione del rischio;

Ottimizzare i costi previsti correlati a costi target - per rendere i prodotti più competitivi e remunerativi;

Gestire i progetti nel rispetto dei tempi e dei costi previsti - evitando le penali, che comportano l'aumentare di costi interni non previsti;

Promuovere le opportunità per migliorare il margine e aumentare i ricavi.





Con la nostra consulenza saranno identificati e valutati i rischi d'impresa offrendo uno schema orientativo, che permetta di definire ed adottare una modalità completa ed efficace di valutazione dei rischi che possono impattare sui processi aziendali e di definire i corrispondenti interventi volti a prevenire o mitigare gli effetti di tutti gli eventi potenziali ed indesiderati.

