

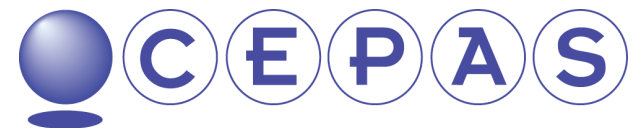


***Ottenere benefici  
finanziari & economici  
dalla introduzione del SGQ:  
la norma ISO 10014***

***Giancarlo Colferai – Presidente CEPAS***

**Giornata AICQ/SICEV & CEPAS**

**Roma, 15.11.2005**

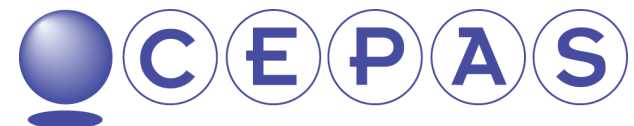




# **ISO/FDIS 10014**

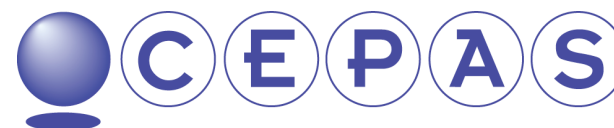
## **Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per realizzare benefici finanziari & economici**

(Revisione della ISO/TR 10014:1998)



## Stato dell'arte

- **Versione DIS votata con oltre il 90% di voti favorevoli**
- **Riunione ISO/TC 176 – SC 3 W.G.11:**
  - **Panama 18/22 ottobre 2005**
  - **Output: FDIS**
- **Pubblicazione I.S. prevista per la seconda metà del 2006**



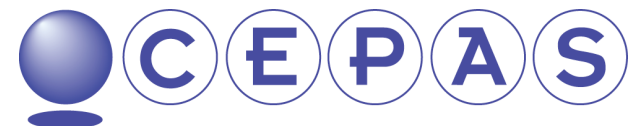
## **La Norma ISO 10014**

**è destinata ai Vertici delle Organizzazioni e ha lo scopo di fornire loro una guida per:**

- realizzare benefici finanziari ed economici attraverso l' applicazione dei Principi di Gestione per la Qualità derivati dalla ISO 9000:2000**

**Tali Principi vengono richiamati, nella Norma, sempre come**

**Principi di Gestione**



# **BENEFICI FINANZIARI ED ECONOMICI**

**che possono derivare da un'adeguata  
applicazione dei Principi di Gestione:**

- **Miglioramento del PROFITTO**
- **Miglioramento dei RICAVI**
- **Miglioramento delle performance di BUDGET**
- **Riduzione dei COSTI**
- **Miglioramento del CASH FLOW**
- **Miglioramento del R O I**
- **Aumento della COMPETITIVITÀ**
- **Miglioramento di:RETENTION e FIDELIZZAZIONE dei Clienti**
- **Miglioramento efficacia decisioni**
- **Ottimizzazione dell'UTILIZZO delle RISORSE disponibili**
- **Prestazioni più responsabili da parte dei dipendenti**
- **Miglioramento dell'Intellectual Capital**
- **Processi ottimizzati, più efficaci e più efficienti**
- **Miglioramento Supply-Chain**
- **Riduzione del Time to Market**
- **Organizzazione più credibile e duratura nel tempo**

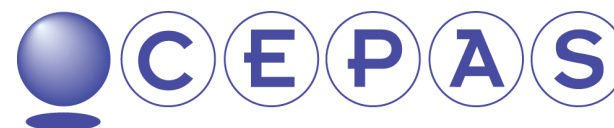



# La Norma ISO 10014

fornisce ai vertici delle organizzazioni precise indicazioni per:

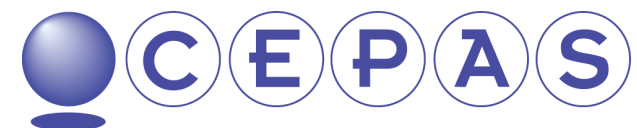
- definire le priorità di miglioramento dei singoli Principi di Gestione
- scegliere metodologie e strumenti idonei a realizzare tale miglioramento


al fine di contribuire al successo e alla sostenibilità dell'organizzazione attraverso la realizzazione di benefici finanziari ed economici



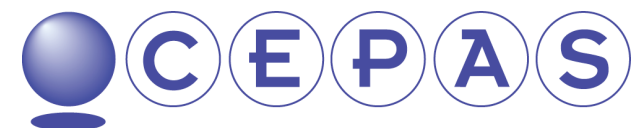


**La Norma indica due diversi livelli di autovalutazione (uno breve e l'altro più completo) per stabilire le priorità di intervento fra i vari principi di gestione. Questo rappresenta l'input per avviare il processo di miglioramento.**

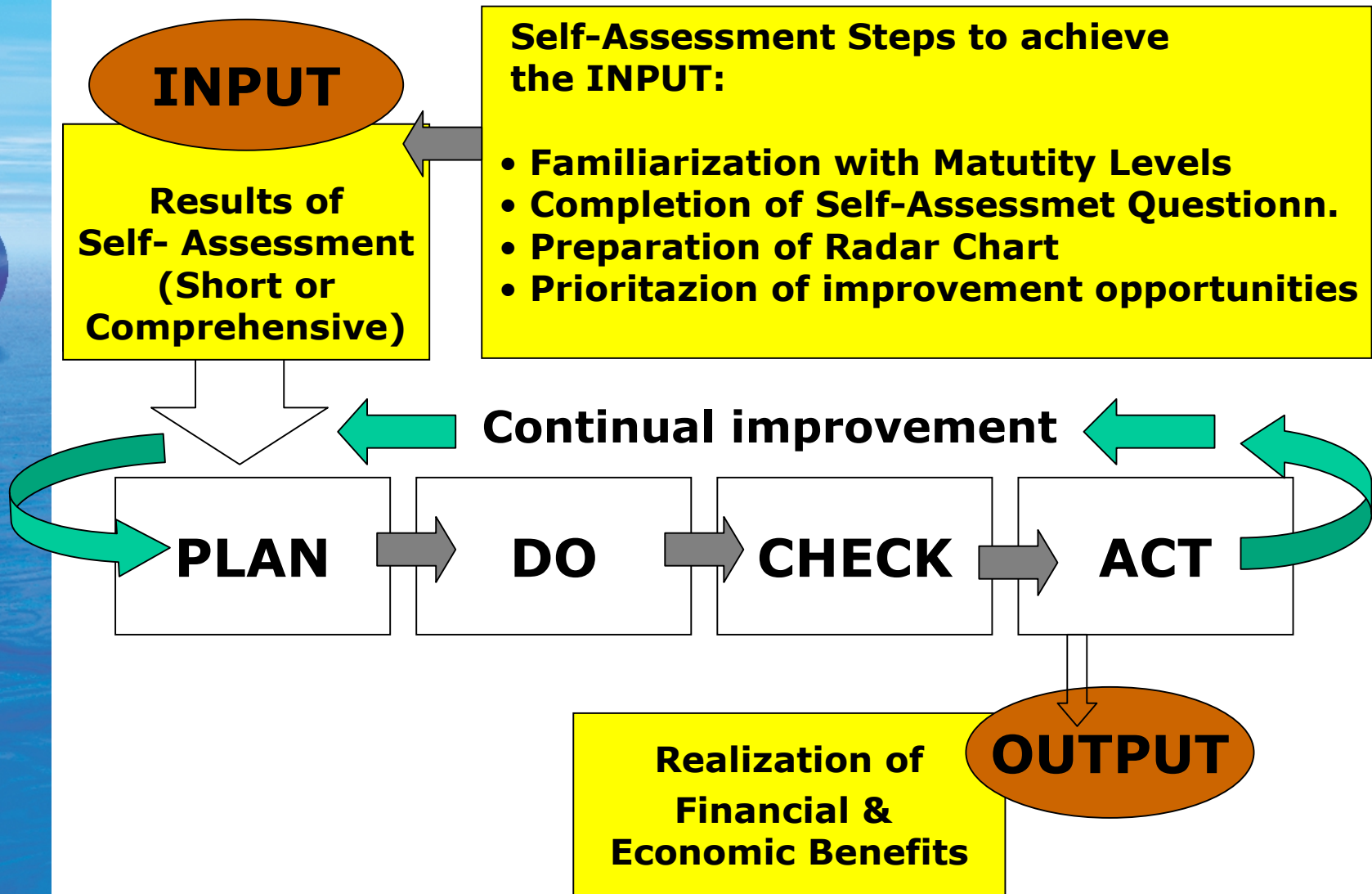




**Per ciascun principio di gestione, la Norma indica il processo di miglioramento secondo la metodologia PDCA, elencando per ciascuna fase una serie di strumenti e metodi che il vertice dell'organizzazione può scegliere in relazione alle esigenze specifiche.**

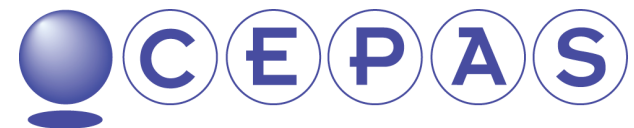


# Generic representation of overall process



## **APPENDICE A**

**Nell'appendice A è prevista una classificazione del Livello di Maturità (M: da 1 a 5 dove 5 è il livello più alto) per definire lo stato dell'organizzazione relativamente all'applicazione dei Principi di Gestione**



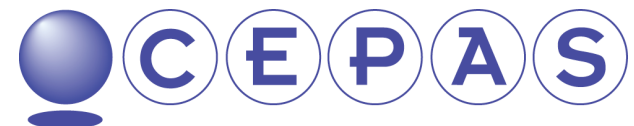
## Table A.1 – Description of Maturity Levels

Maturity level	Description
1	No or not true, 0% occurrence, the practice is not found or not yet started, not much happening at all
2	Marginally true, approximately 25% occurrence, practice is only seen in some areas
3	Partially true, approximately 50% occurrence, the practice is commonly found, but not in the majority of areas
4	Mostly true, approximately 75% occurrence, the practice is very typical with only some exceptions
5	Yes, true everywhere. Near or at 100% occurrence. The practice is deployed throughout the organization with virtually no exceptions

## **APPENDICE A**

**Sempre nell'appendice A viene fornita una metodologia di autovalutazione su 2 livelli (una breve ed una dettagliata) basata su domande relative all'applicazione di ciascun Principio di Gestione**

**Scopo della metodologia è di definire le Priorità delle attività per applicare con efficacia i Principi di Gestione**



## **APPENDICE B**

**Nell'appendice B è riportato un breve sommario dei metodi e degli strumenti indicati nel punto 5 della norma per l'applicazione efficace dei Principi nelle varie fasi P – D – C - A**

