

## Specifica Tecnica

### “CONSULENZA ED AUDIT GESTIONALI SUI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ SECONDO LA NORMA UNI EN ISO 9001:2015”

#### PRESENTAZIONE ANGQ SISTEMI

ANGQ Sistemi Srl è una moderna società di servizi alle aziende e ai professionisti, che raccoglie al suo interno tutta l'esperienza e la competenza maturata in **più di 40 anni di attività** da parte della ANGQ - Associazione Nazionale Garanzia della Qualità (fondata nel 1981), con la quale tuttora coopera tramite interventi nelle Organizzazioni in tutto il territorio nazionale ed anche all'estero.

Il prestigioso marchio “ANGQ” seguito dal termine “Sistemi”, unisce la garanzia di un servizio ad alto valore aggiunto, in termini di contenuto culturale e qualità del risultato, al mondo dei “Sistemi”, intesi sia come Sistemi di Gestione delle Organizzazioni e sia come Sistemi Tecnologici.

Nell'ambito dei Sistemi di Gestione delle Organizzazioni, svolgiamo attività di **progettazione, consulenza, auditing, formazione** (compresi corsi di formazione professionale, percorsi di specializzazione post-laurea e master) ed **assistenza (gestionale e tecnica)**, a soggetti pubblici e privati, finalizzata alla corretta conoscenza e implementazione dei Sistemi di Gestione in accordo a normative e/o a leggi/regolamenti nazionali e/o internazionali.

ANGQ Sistemi Srl, costituita da un team di persone e professionisti altamente qualificate ed in costante aggiornamento professionale, è in grado di svolgere, per la sua elevata esperienza e competenza, attività sia su norme consolidate sia su norme di nuova pubblicazione, grazie anche ad importanti relazioni esterne in quanto sportello dell'ANGQ - Associazione Nazionale Garanzia della Qualità; la quale è socia di **ACCREDIA** (l'unico Ente Italiano di Accredimento, che patrocina anche diversi nostri eventi formativi), di **UNI** (l'Ente Nazionale Italiano di Unificazione adibito alla pubblicazione delle norme, dove ANGQ partecipa ai lavori tecnici di normazione), di **CNA Professioni** (dove ANGQ è socia fondatrice) e collabora con **Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici**, **CEPAS** (Organismo di Certificazione delle Professionalità e della Formazione accreditato da ACCREDIA), **INRiM** (Istituto Nazionale di Ricerca Metrologica) e diversi **Ministeri ed Enti Pubblici**.

ANGQ Sistemi Srl, grazie alla sua comprovata esperienza, dispone di professionisti che hanno un'ampia conoscenza dei diversi settori di riferimento e svolgono, per politica aziendale, il triplice ruolo di consulente, auditor e docente, sempre nella garanzia dell'imparzialità e dell'indipendenza professionale; in altre parole, esprimono **una sintesi tra il saper fare e il saper trasmettere**.

**ANGQ e ANGQ Sistemi Srl sono considerate in Italia rispettivamente il primo riferimento culturale e il più avanzato progettista di Sistemi di Gestione Aziendale.**



Il servizio è erogato da



Via Castelrosso 16 – 00144 Roma  
Tel. 06 5915028 – Fax 06 5914834  
www.angq.com – info@angq.com

## LA NOSTRA ESPERIENZA

Il marchio ANGQ rappresenta, nel panorama nazionale, un importante riferimento nel campo della consulenza per la progettazione, il mantenimento e la verifica di Sistemi di Gestione delle Organizzazioni, attraverso la realizzazione di soluzioni gestionali personalizzate che, nel rispetto della normativa di riferimento, rappresentano un'applicazione ottimale in relazione alle problematiche e alle esigenze di ciascun Cliente. Eroghiamo servizi di consulenza ed audit (di prima e seconda parte) in piccole e grandi realtà, forti dell'esperienza maturata in **più di 40 anni di attività di progettazione, implementazione e verifica di centinaia Sistemi di Gestione in molteplici settori.**

ANGQ Sistemi Srl si avvale esclusivamente di professionisti altamente qualificati, quali Lead Auditor e/o Auditor certificati da Organismi di Certificazione del Personale accreditati ACCREDIA, nonché competenti e con maturata esperienza sul Sistema di Gestione oggetto del servizio offerto, che vantano esperienza per attività di consulenza ed audit svolte per Organismi di Accreditamento (SINAL, SINCERT) e di Certificazione, per diverse Istituzioni, Amministrazioni Pubbliche e grandi Enti privati, Forze Armate e di Polizia, Unità Sanitarie, Università e Scuole, Laboratori di Prova, Laboratori di Taratura, Laboratori Medici, PMI e molteplici altre Organizzazioni.

Svolgiamo attività di consulenza ed audit su tutto il territorio nazionale ed in ambito internazionale, **garantendo** alla propria clientela un'assistenza costante e continuativa fino al **raggiungimento degli obiettivi di comune interesse.**

## PERCHÉ IMPLEMENTARE UN SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ ISO 9001

Per un'Organizzazione l'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità è una decisione strategica che può aiutare a **migliorare la sua prestazione complessiva** e costituire una solida base per iniziative di **sviluppo sostenibile.**

I benefici potenziali per un'Organizzazione, derivanti dall'attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla norma internazionale ISO 9001, sono:

- fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del Cliente e quelli cogenti applicabili;
- facilitare le opportunità per accrescere la soddisfazione del Cliente;
- affrontare rischi e opportunità associati al suo contesto e ai suoi obiettivi;
- dimostrare la conformità ai requisiti specificati del Sistema di Gestione per la Qualità, anche ai fini della Certificazione dello stesso da parte di un Organismo di Certificazione (OdC) accreditato da un Organismo di Accreditamento (in Italia ACCREDIA).

La norma ISO 9001 utilizza l'approccio per processi, che incorpora il ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) e il risk-based thinking. L'**approccio per processi** permette a un'Organizzazione di pianificare correttamente i propri processi e le loro interazioni, contribuendo all'efficacia e all'efficienza dell'Organizzazione nel conseguire i propri risultati attesi, al fine di accrescere la soddisfazione del Cliente attraverso il soddisfacimento dei requisiti del Cliente stesso. Il **ciclo PDCA** permette all'Organizzazione di assicurare che i propri processi siano adeguatamente dotati di risorse e gestiti, e che le opportunità di miglioramento siano determinate e si agisca di conseguenza. Il **risk-based thinking** permette all'Organizzazione di determinare i fattori che potrebbero fare deviare i suoi processi e il suo Sistema di Gestione per la Qualità dai risultati pianificati, di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità, quando esse si presentano.

Soddisfare con regolarità i requisiti e affrontare le esigenze e le aspettative future rappresenta una sfida per le Organizzazioni, in un contesto sempre più dinamico e complesso. Infatti, dotarsi di un Sistema di Gestione per la Qualità conferisce all'Organizzazione la **capacità di affrontare le sfide** presentate da un contesto che è profondamente differente da quello dei recenti decenni. Il contesto in cui oggi operano le Organizzazioni è caratterizzato da rapidi cambiamenti, globalizzazione dei mercati e dall'emergere della **conoscenza quale risorsa essenziale.**

Al fine di promuovere una cultura che ha per risultato comportamenti, attitudini, attività e processi tali da apportare valore attraverso il soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dei Clienti e delle altre parti interessate rilevanti, la norma ISO 9001 si basa sui seguenti **7 principi di gestione per la qualità**: la focalizzazione sul Cliente; la leadership; la partecipazione attiva delle persone; l'approccio per processi; il miglioramento; il processo decisionale basato sulle evidenze; la gestione delle relazioni.

L'impatto della qualità va oltre la soddisfazione del Cliente, in quanto esso può anche avere anche un **effetto diretto sulla reputazione dell'Organizzazione.**

## TIPOLOGIE DI SERVIZI OFFERTI

ANGQ Sistemi è in grado di offrire diverse tipologie di servizi in ambito di Sistemi di Gestione per la Qualità, tra cui:

- **consulenza gestionale per la progettazione/adequamento/mantenimento** del Sistema di Gestione per la Qualità al fine di renderlo conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- **audit interno gestionale** (di prima parte) finalizzato a verificare lo stato di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e valutarne la conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- **audit esterno gestionale** (di seconda parte), sui fornitori del Cliente o altre parti interessate rilevanti, finalizzato a valutare la conformità a specifici requisiti di qualità di volta in volta definiti;

- **supporto alla certificazione** del Sistema di Gestione per la Qualità da parte di un Organismo di Certificazione (OdC) accreditato da un Organismo di Accreditamento (OdA – in Italia ACCREDIA);
- **consulenza gestionale per l'integrazione** del Sistema di Gestione per la Qualità (ISO 9001) con altri Sistemi di Gestione inerenti, ad esempio, l'Ambiente (ISO 14001), l'Energia (ISO 50001), la Sicurezza dei Lavoratori (ISO 45001), la Sicurezza IT (ISO 27001), l'Anticorruzione (Dlgs 231), e molti altri;
- siamo in grado di svolgere **altre tipologie di attività progettate su specifiche richieste del Cliente**. Se non trovi elencato il servizio che fa per te, contattaci o scrivici una mail ad [info@angq.com](mailto:info@angq.com), costruiremo insieme l'offerta più adeguata alle tue necessità.

Inoltre, ANGQ Sistemi è in grado di offrire **corsi e percorsi di formazione** a tutti i livelli (*introduttivi, specialistici, qualificati, personalizzati su misura*), a supporto delle attività di consulenza ed audit.

**Tutti i nostri servizi possono essere richiesti a "PACCHETTO COMPLETO", ossia concordando l'obiettivo finale a prescindere dalle nostre giornate/uomo erogate, oppure a "CHIAMATA", dove il Cliente può richiedere l'attivazione di una o più giornate/uomo ad un importo concordato.**

### **METODOLOGIA DI INTERVENTO**

In fase di preventivo, ANGQ Sistemi predisporrà e invierà al Cliente una offerta dove esporrà in maniera chiara e dettagliata le azioni e la metodologia che intende seguire durante tutte le fasi che porteranno alla realizzazione del servizio richiesto, tenendo in considerazione le richieste e tutte le informazioni ricevute dal Cliente, lo stato di sviluppo attuale del sistema gestionale dell'Organizzazione e la disponibilità e la competenza delle risorse interne (sia materiali che umane) già possedute dalla stessa.

Ove applicabile, si sottolinea che per la realizzazione di tutti i servizi di consulenza si terranno in considerazione le procedure, la documentazione e tutto quello che è già stato predisposto presenti presso l'Organizzazione; tali documenti risulteranno utili per eventuali integrazioni/adattamenti.

ANGQ Sistemi garantisce che tutta la documentazione di cui verrà a conoscenza o di cui prenderà visione, durante le fasi di preventivo e di erogazione delle attività, sarà gestita nel rispetto della legge sulla Privacy e non sarà trattata per usi differenti dagli obiettivi strettamente necessari ai fini del servizio offerto.

In funzione del servizio scelto, gli interventi svolti dalla ANGQ Sistemi saranno articolati in più fasi secondo il seguente elenco o parte di esso:

- Rilevazione dello stato attuale del Sistema di Gestione dell'Organizzazione;
- Studio dell'Organizzazione e del suo Contesto;
- Formalizzazione o verifica della struttura organizzativa secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- Censimento ed analisi dei processi primari e di supporto e dei relativi controlli (mappa dei processi);
- Supporto all'analisi dei rischi;
- Sviluppo del sistema documentale gestionale;
- Supporto alla stesura di eventuali documenti tecnici (ad es.: procedure/istruzioni tecniche/Check list);
- Redazione del Manuale della Qualità o di un documento equivalente;
- Supporto all'applicazione della documentazione predisposta;
- Esecuzione dell'Audit interno;
- Supporto alla esecuzione del Riesame della Direzione;
- Supporto durante tutto il processo di Certificazione da parte di un Organismo di Certificazione (OdC);
- Definizione delle Azioni Correttive e supporto alla gestione dei rilievi emersi in sede di Audit di Certificazione;
- Formazione, coinvolgimento e sensibilizzazione del personale sulle metodologie dei Sistemi di Gestione per la Qualità e sulle procedure gestionali (*fase trasversale all'intero servizio offerto*).

Le attività potranno essere svolte sia in campo sia a distanza, in relazione alle esigenze del Cliente, attraverso incontri in presenza presso la sede del Cliente o collegamenti su piattaforme on line, pianificati in accordo tra il consulente/auditor e il personale dell'Organizzazione Cliente.

**Tutti i nostri servizi sono progettati ed erogati in attuazione al nostro Sistema di Gestione per la Qualità in ogni fase del processo, garantendo efficienza, trasparenza, professionalità e sempre focalizzati alla soddisfazione del Cliente e al miglioramento continuo. Il nostro Sistema di Gestione per la Qualità è certificato ISO 9001 da un Organismo di Certificazione internazionale accreditato da ACCREDIA.**

### **RICHIEDI UN PREVENTIVO**

Per richiedere un preventivo ad hoc per la tua Organizzazione compila il modulo "Richiesta Informazioni/Preventivo Consulenza e Audit" presente sul nostro sito web [www.angq.com](http://www.angq.com), inviaci una mail ad [info@angq.com](mailto:info@angq.com), oppure contattati tramite il nostro centralino telefonico al numero 06-5915028.