
La nuova ISO 9001:2008 Conferme e novità

Novembre 2009

Sommario

0. Introduzione.....	2
1. I cambiamenti introdotti	2
2. Le modalità di transizione alla nuova Norma	9
3. La nuova ISO 9004	9
Bibliografia.....	10

0. INTRODUZIONE

Il 15 novembre 2008 è stata pubblicata dall'ISO la nuova edizione della norma ISO 9001, che va a sostituire l'edizione del 2000 (la cosiddetta "Vision"), nell'ottica di far evolvere e migliorare la gestione della qualità nelle organizzazioni.

Molte sono le integrazioni ed i chiarimenti apportati, frutto di numerose osservazioni che hanno generato, in seno al CT 176 dell'ISO, 78 emendamenti al testo, nuove note, aggiornamenti delle definizioni e dei riferimenti normativi.

La nuova revisione non aggiunge nuovi requisiti e inoltre non rappresenta uno stravolgimento della norma precedente, bensì ne completa e chiarisce i contenuti, anche a fronte dell'attività di monitoraggio svolta dall'ISO sull'applicazione da parte di tutti i soggetti interessati. Le revisioni apportate hanno a nostro parere l'obiettivo di chiarire alcuni requisiti che nel periodo di applicazione avevano suscitato dubbi negli utilizzatori e negli auditor.

Secondo le modalità e i tempi definiti dall'ISO/IAF, le aziende sono tenute a passare alla nuova norma: riteniamo che questa possa essere una buona occasione per riesaminare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di renderlo ancor più aderente ai reali bisogni e necessità delle Parti interessate: Clienti in primis, proprietà e personale.

Lo schema che potrebbe essere utilizzato è il seguente:

- effettuazione di uno screening generale di tutto l'impianto documentale dell'Organizzazione;
- verificare le modalità di applicazione delle recenti modifiche nell'ambito dei diversi processi;
- revisionare il Manuale Qualità e documenti Allegati, le Procedure, le Istruzioni Operative e la Modulistica del SGQ;
- implementare l'utilizzo delle nuove specifiche o delle metodiche di controllo modificate;
- effettuare un audit interno di tutto il SGQ al fine di accertare in quale misura le modifiche introdotte sono state acquisite dal personale interno e dalle organizzazioni esterne operanti in regime di outsourcing.

La scelta degli argomenti, le valutazioni e le impostazioni date al presente documento sono frutto di una attenta e professionale analisi dei cambiamenti introdotti dalla nuova norma ISO 9001:2008 eseguite dallo staff di MESIS srl; si tratta in ogni caso di interpretazioni il cui valore deve essere valutato caso per caso dopo opportuno esame della situazione aziendale reale.

1. I CAMBIAMENTI INTRODOTTI

Nella tabella seguente sono elencati i punti della norma che hanno subito variazioni; a fianco dell'indicazione dei capoversi, delle note e delle lettere degli elenchi puntati, ripresi dalla norma UNI EN ISO 9001:2008 al prospetto B1, vi sono alcune considerazioni in merito all'impatto della modifica sul sistema qualità aziendale; nella terza colonna quindi vengono forniti dei suggerimenti sulle modifiche da apportare alla documentazione del sistema.

Sono state analizzate solo le modifiche che a nostro parere hanno un certo impatto sul sistema e che richiedono revisioni documentali.

ISO 9001:2008	Commenti	Modifiche alla Documentazione
0.1 Introduzione - Generalità		
Capoverso 1 frase 2 punti a) e b)	<p>La nuova versione della norma richiede che nella pianificazione del sistema di gestione, oltre ad altri fattori già contemplati nella precedente versione, si consideri il contesto (sociale ed economico) nel quale l'Organizzazione opera.</p> <p>La norma chiede che il sistema di gestione per la qualità venga realizzato valutando il rischio che fonti esterne possano mettere in crisi la capacità dell'azienda di fornire un prodotto conforme ai requisiti.</p> <p>Ogni organizzazione dovrebbe quindi individuare i propri rischi e mettere in atto adeguate procedure per gestirli.</p> <p>Alcuni di questi rischi potrebbero derivare dalla mancanza di materia prima, dalla difficoltà di reperire personale competente, dall'emissione di leggi e regolamenti di particolare impatto sul prodotto o servizio, dalla situazione economica finanziaria dei propri clienti in particolare e del mercato in generale.</p> <p>Questa valutazione se non è stata già fatta potrebbe essere eseguita in occasione della revisione del sistema in conformità alla norma; ricordiamo però che il contesto e le esigenze sono mutevoli, come peraltro asserisce la norma, per cui si ritiene che tale valutazione dovrà essere almeno annualmente rivista durante il Riesame della Direzione.</p>	<p>Nel MQ nel capitolo introduttivo o in § 4.1 si dovrebbe specificare quanto segue:</p> <p>“Inoltre nella revisione e attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità a quanto richiesto dalla nuova versione della norma di riferimento, si è tenuto conto del contesto entro il quale l'azienda realizza il suo servizio e dei rischi da esso derivati; in particolare si sono valutati in questa revisione i seguenti aspetti:</p> <p>Ulteriori situazioni pregiudizievoli per la qualità del servizio e che derivano dal contesto nel quale l'azienda opera saranno valutate durante le riunioni direzionali ed in particolare durante il Riesame annuale della Direzione”.</p> <p>Nel § 5.6 è necessario specificare che nel Riesame della Direzione verranno annualmente considerati i cambiamenti del contesto e delle esigenze del mercato in cui opera l'organizzazione e quali azioni sono state attuate o dovranno essere attuate per ridurre o annullare i rischi derivati.</p>
Capoverso 4	<p>Viene specificato che i requisiti cogenti (ovvero quelli derivati da leggi, regolamenti e norme tecniche) da soddisfare da parte dell'organizzazione sono quelli “applicabili al prodotto”.</p> <p>Ne consegue che alcuni requisiti cogenti come ad esempio quelli contenuti nella legislazione sulla sicurezza e salute dei lavoratori non devono essere tra i criteri degli audit degli organismi di certificazione, a meno che non siano collegati con il prodotto fornito come nel caso in cui la non applicazione delle misure di protezione e prevenzione impattino direttamente sul cliente (l'esecuzione di servizio presso la sede di un cliente, la presenza dell'ospite/cliente in una struttura turistica o del paziente/cliente in una struttura sanitaria ecc...).</p>	<p>Si dovrebbero verificare i requisiti cogenti che sono stati considerati nella pianificazione del sistema ed eliminare o aggiungere quelli che sono applicabili al prodotto, con le modifiche del sistema conseguenti.</p>
1 Scopo e campo di applicazione - 1.1 Generalità		
Nota 1 e nuova Nota 2	<p>Viene precisato che il termine prodotto include oltre al prodotto finale destinato al cliente anche gli output “dei processi di realizzazione” ovvero dei processi del capitolo 7; quindi ordini, progetti, materie prime, semilavorati ecc...</p> <p>NB si parla di prodotto “voluto”, quindi non semplicemente output naturale di un processo. Es. in una falegnameria: il truciolo può essere considerato</p>	<p>Nessuna modifica dovrebbe essere necessaria dato che nella maggior parte dei casi si è già considerato il termine “prodotto” in tal senso.</p>

ISO 9001:2008	Commenti	Modifiche alla Documentazione
	<p>un output non voluto del processo. Il truciolo invece può essere un prodotto se destinato a clienti (produttori di pannelli) e non trattato come rifiuto.</p> <p>Ma la domanda da porsi è: cos'è compreso nello scopo del sistema qualità? Ossia lo scopo comprende la "vendita di truciolo per ...".</p>	
2 Riferimenti normativi		
Capoverso 1	<p>Viene prevista la possibilità che nella norma si faccia riferimento a documenti normativi non datati; in questo caso vale l'ultima edizione del documento a cui si fa riferimento (compresi gli aggiornamenti).</p> <p>Questa possibilità potrebbe a nostro parere essere estesa anche a documenti normativi richiamati nel Manuale Qualità dell'organizzazione ove questo non fosse determinante nella definizione dei requisiti del sistema qualità.</p>	<p>Si consiglia di eliminare dal Manuale Qualità e dalle procedure i documenti normativi o i riferimenti legislativi non fondamentali per la definizione dei requisiti del sistema e del prodotto e/o di ridurre i riferimenti datati.</p> <p>Specificare nel paragrafo 2 che "Analogamente a quanto previsto nella norma per i documenti normativi non datati riportati nel presente Manuale vale l'ultima edizione del documento a cui si fa riferimento (compresi gli aggiornamenti)".</p>
4.1 Requisiti generali		
Capoverso 2 lettera e)	<p>La misurazione è un'operazione effettuata per determinare il valore di una grandezza e richiede metodi e apparecchiature di misura. Non sempre in un processo vi sono grandezze che danno evidenza del raggiungimento dei risultati pianificati e per le quali è possibile eseguire una misurazione.</p> <p>La impossibilità di eseguire una misurazione potrebbe evidenziarsi in alcuni processi gestionali o in alcuni servizi, ove è possibile valutare solo se sono state eseguite o meno determinate azioni con successo ma non è possibile quantificare tale successo.</p>	<p>Valutare per ogni processo del sistema di gestione se vi siano grandezze che danno evidenza, tramite l'esecuzione di misurazioni, dei risultati ottenuti dal processo stesso o se sia solo possibile un monitoraggio del conseguimento degli obiettivi del processo.</p>
Capoverso 4 Nota 2 e 3	<p>La revisione della norma sottolinea l'importanza di tenere sotto controllo i processi affidati all'esterno (outsourcing).</p> <p>La norma specifica che l'outsourcing "è un processo necessario all'organizzazione per il proprio sistema di gestione per la qualità e che essa decide di far eseguire da una parte esterna". Di conseguenza anche i processi "gestionali" di controllo, analisi, miglioramento fatti eseguire da una parte esterna sono da considerare in outsourcing.</p> <p>L'organizzazione deve poter dimostrare che esercita un sufficiente controllo sul processo per assicurare che questo processo sia effettuato in accordo ai requisiti applicabili della ISO 9001: 2008 e di ogni altro requisito del sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione.</p> <p>La natura di questo controllo può dipendere dall'importanza del processo, dal rischio coinvolto e dalla competenza del fornitore. L'organizzazione a cui è affidato il processo non è necessario che abbia un SGQ certificato, ma deve dimostrare che ha la capacità di realizzare il processo stesso in accordo ai requisiti.</p> <p>Si ribadisce inoltre che la responsabilità per la conformità ai requisiti del</p>	<p>Nel MQ in § 4.1 è consigliabile specificare che "i processi (indicare quali) sono stati affidati all'esterno; dato che essi influenzano la qualità del prodotto ai requisiti, l'organizzazione ha la responsabilità della gestione degli stessi e possiede la capacità di controllarli. Il tipo e l'estensione del controllo sono definiti nel presente Manuale e nelle Procedure collegate".</p> <p>Nella descrizione del processo che è stato affidato all'esterno (ad esempio al § 7) verrà specificato il tipo e l'estensione del controllo o fatto riferimento alla Procedura che lo specifica.</p> <p>Si dovrà indicare inoltre che la scelta del fornitore in outsourcing viene eseguita in conformità alla Procedura relativa all'approvvigionamento o altra procedura e vengono adottate le modalità di controllo definite nelle Procedure descrittive del processo in outsourcing e/o in altre procedure (ad esempio in quella degli audit).</p>

ISO 9001:2008	Commenti	Modifiche alla Documentazione
	cliente e a quelli cogenti è sempre a capo dell'organizzazione anche se i processi realizzativi sono dati all'esterno.	
4.2.1 Generalità [documentazione]		
Nota 1	In merito alle procedure documentate richieste dalla norma, si precisa che ci può essere un documento che contiene più procedure oppure una procedura può essere contenuta in più documenti. E' il caso delle due procedure richieste per le azioni correttive e preventive che normalmente sono contenute in un'unica procedura, o al contrario la gestione delle non conformità può essere descritta in più procedure.	Di fatto nella maggioranza dei sistemi si era già adottata tale modalità di elaborazione delle procedure documentate richieste dalla norma. Se così non fosse verificare l'applicabilità di questa possibilità offerta dalla revisione del 2008.
4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti		
Lettera f)	Viene precisato che i documenti di origine esterna dei quali è necessaria l'identificazione ed il controllo sono quelli determinati dall'Organizzazione come necessari per la pianificazione ed attuazione del sistema di gestione per la qualità. L'identificazione e la distribuzione dei documenti esterni dovrebbe quindi riguardare solo quelli collegati al sistema di gestione per la qualità.	Verificare l'elenco documenti esterni eliminando quelli non pertinenti al sistema, sempre che ciò non sia impedito da requisiti interni o di altra natura (sistemi integrati), e aggiungendo quelli mancanti.
5.5.2 Rappresentante della Direzione		
Capoverso 1	Il Rappresentante della Direzione deve essere un componente del management dell'organizzazione. Non significa necessariamente un dipendente e a tempo pieno (potrebbe essere part time).	Nel caso in cui la scelta del Rappresentante della Direzione non sia conforme a questo requisito si deve prevedere una nuova nomina.
6.2.1 Generalità		
Nuova Nota	Viene sottolineato che la conformità ai requisiti dipende direttamente o indirettamente da tutto il personale che svolge compiti nell'ambito del sistema qualità. Nella pratica tutte le funzioni sono coinvolte dal sistema anche se con peso diverso; ad esempio i ruoli amministrativi spesso forniscono importanti informazioni sull'andamento del sistema e/o gestiscono attività post vendita (resi, garanzia del prodotto)	E' necessario rivalutare quali sono le funzioni che in qualche modo influenzano la conformità del prodotto.
6.2.2 Competenza, formazione-aggiornamento e consapevolezza		
Lettere a) e b)	Delle funzioni che nella loro attività impattano sulla conformità ai requisiti devono essere determinate le competenze. E' necessario creare un collegamento tra requisiti del prodotto, attività svolte per conseguire la conformità ai requisiti, competenze per svolgere tali attività.	Se non già ben definito in Manuale e Procedura, si rende necessario dare evidenza del collegamento requisiti – attività – competenze.

ISO 9001:2008	Commenti	Modifiche alla Documentazione
6.3 Infrastrutture		
Lettera c)	La norma precisa che è necessario tenere sotto controllo anche i sistemi di comunicazione e informativi. Devono essere considerate le modalità di comunicazione e informazione dal e verso il cliente e internamente con il personale ed i collaboratori. Le infrastrutture utilizzate per i sistemi di comunicazione e informativi devono essere mantenute (ad esempio gestione degli hardware e software, gestione del sito internet ecc...).	Considerato che in moltissime organizzazioni la gestione del sistema comunicativo e informativo aziendale si configura come un vero e proprio processo di supporto che prevede quindi responsabilità, procedure, attrezzature e apparecchiature, si rende necessario eseguire una valutazione del livello aziendale del sistema comunicativo e informativo e decidere per la stesura di eventuali procedure o documenti di registrazione.
6.4 Ambiente di lavoro		
Nuova Nota	La nota precisa che cosa si intenda per "ambiente di lavoro": il termine si riferisce non tanto alle condizioni ambientali più o meno rischiose per la salute e sicurezza nelle quali i lavoratori devono eseguire il lavoro, quanto alle condizioni ambientali di produzione che garantiscono la conformità del prodotto ai requisiti stabiliti. Non è con l'applicazione della normativa sulla sicurezza e salute dei lavoratori (D.Lgs. 81/2008) che l'organizzazione raggiunge la conformità a tale requisito, quanto mediante la valutazione e tenuta sotto controllo delle condizioni ambientali che influiscono sulla conformità ai requisiti dei prodotti: ad esempio nel settore alimentare spesso sono richieste per ottenere prodotti conformi, specifiche temperature e umidità, assenza di infestanti, igiene ambientale ecc...	Fare una valutazione se nell'attuale Manuale e nelle Procedure collegate sono stati considerati i requisiti relativi all'ambiente di lavoro per la conformità del prodotto. Nell'eventualità che non ci siano è possibile indicare: "Non sono richieste specifiche condizioni ambientali per la produzione e conservazione del prodotto come temperatura, umidità ecc.." Nell'eventualità che siano da considerare: "Particolare attenzione viene riservata alla cura dell'ambiente di lavoro, nell'ottica della ottimale combinazione di fattori umani e fisici favorevoli alla conformità del prodotto. In particolare le condizioni ambientali che la influenzano sono la temperatura, l'aerazione, la dispersione elettrica ecc... Esse vengono tenute sotto controllo come specificato in Procedura"
7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto		
Nuova nota	Aggiunta una nota che precisa quali sono, come minimo, le attività incluse nella assistenza post vendita ovvero la gestione degli interventi in garanzia, i servizi di manutenzione, i servizi supplementari quali il riciclo del prodotto o lo smaltimento finale.	Verificare che siano sotto controllo le attività successive alla consegna ed eventualmente specificarne le modalità di gestione.
7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo		
Nuova nota	La nuova nota relativa alle attività di riesame, verifica e validazione della progettazione e sviluppo del prodotto ribadisce la finalità diversa delle tre azioni; peraltro le stesse possono essere eseguite e registrate in un momento unico in relazione alla tipologia di prodotto e di organizzazione.	Ove di interesse dell'organizzazione, definire nel Manuale e/o in Procedura in quali casi sia possibile eseguire e registrare le attività di riesame, verifica e validazione nello stesso momento, specificandone le modalità.
7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo		
Nuova nota	Tra gli output della progettazione e sviluppo è possibile che vi siano anche dettagli sulle modalità di conservazione. Questo nota, che si ricollega alla nuova nota inserita nel paragrafo 7.2.1., ribadisce l'importanza che il prodotto mantenga la conformità ai requisiti anche nella fase successiva alla consegna.	Ove applicabile, specificare che nella fase di progettazione e sviluppo si rende necessario valutare i dettagli per la conservazione del prodotto.

ISO 9001:2008	Commenti	Modifiche alla Documentazione
7.5.4 Proprietà del Cliente		
Nota	<p>Tra le proprietà del cliente si precisa che possono essere compresi i dati personali. Ma quali dati personali dovrebbero essere salvaguardati come richiesto dalla norma?</p> <p>Si ritiene che questi possano essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ i dati sensibili come nel caso che si presenta nelle attività sanitarie ✓ informazioni relative al cliente come schemi di un impianto, password di sistemi antintrusione, piante di edifici sensibili, ecc. <p>Non è a nostro parere applicabile tale requisito ai dati personali cosiddetti diffusi che l'azienda possiede per la gestione amministrativa del cliente. La nota non dovrebbe essere interpretata in senso lato come richiesta di conformità al Codice della Privacy.</p>	<p>La non applicabilità del requisito potrebbe essere così giustificata: "il presente punto della norma non è applicabile poiché i dati del Cliente sono acquisiti solo in funzione dell'attività di vendita e spedizione del prodotto finito."</p> <p>In alternativa sarà necessario specificare quali dati personali sono in carico all'organizzazione "L'azienda riceve dai Clienti o è in possesso di informazioni personali come il layout del fabbricato del cliente, gli schemi elettrici in particolare relativi al sistema di allarme ecc..." .</p>
7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione		
Titolo e diversi punti della norma	E' stato sostituito il termine "dispositivo" con quello più appropriato di "apparecchiatura" utilizzato peraltro nella norma UNI EN ISO 10012 "Sistemi di gestione della misurazione - requisiti per i processi e le apparecchiature di misurazione".	Utilizzare il termine corretto nel Manuale e nelle Procedure.
Lettera a)	Viene richiesta la registrazione del riferimento (campione o strumento) utilizzato per la taratura o verifica. Si tratta di aver traccia della catena metrologica ovvero di poter riferire la taratura o verifica eseguita sulle proprie apparecchiature a tarature eseguite in accreditamento SIT o altro accreditamento riconosciuto.	Valutare la riferibilità delle proprie apparecchiature alla catena metrologica internazionale e completare l'elenco delle registrazioni con quella richiesta dalla norma.
Nota	Viene precisato che la conferma della capacità del software di soddisfare le applicazioni previste, include tipicamente la sua verifica e la gestione della configurazione (compatibilità del software con i programmi residenti nel server o nel PC) al fine di conservare la sua idoneità all'uso.	Verificare se i software utilizzati come apparecchiature di misura sono sottoposti alla corretta conferma metrologica e la loro configurazione è gestita.
8.2.1 Soddisfazione del Cliente		
Nota	Aggiunta una nota che precisa che il monitoraggio della percezione del cliente può essere eseguito con diverse modalità: mediante la somministrazione di questionari, utilizzando dati relativi alla qualità dei prodotti consegnati, raccogliendo opinioni dei consumatori, analizzando il numero di clienti perduti, di quelli fidelizzati, valutando i reclami e le richieste di sostituzione in garanzia.	Specificare in Manuale le diverse modalità di valutazione della soddisfazione del cliente adottate dall'organizzazione.

ISO 9001:2008	Commenti	Modifiche alla Documentazione
8.2.2 Audit interno		
Titolo e diversi punti della norma	E' stato sostituito il termine "verifica ispettiva" con quello più appropriato di "audit" utilizzato peraltro nella norma UNI EN ISO 9000:2005 e nella UNI EN ISO 19011:2003.	Utilizzare il termine corretto nel Manuale e nelle Procedure.
8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi		
Nota	Tra i processi monitorati è necessario considerare tutti i processi definiti a seguito della pianificazione del sistema di gestione per la qualità in conformità al paragrafo 4.1. E' necessario quindi monitorare anche processi come ad esempio quello di programmazione ed esecuzione degli audit o quello di gestione delle azioni correttive e preventive.	Verificare se tale requisito è già conforme nel sistema qualità attuale.
8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti		
Capoverso 2	Viene rafforzata l'importanza del controllo finale del prodotto. Infatti il paragrafo specifica che mentre per i monitoraggi e le misurazioni delle caratteristiche del prodotto intermedi è sufficiente che sia evidente lo stato di conformità, il rilascio del prodotto per la consegna al cliente deve riportare la persona che l'ha autorizzato.	Verificare se tale requisito è già conforme nel sistema qualità attuale.
8.5.2 Azioni correttive		
Punto f)	Inserito il termine "efficacia" per chiarire meglio, dove non fosse ancora chiaro, che non è sufficiente un riesame delle azioni intraprese, ma deve essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi dell'azione stessa.	Verificare se la modulistica prevede già la valutazione dell'efficacia dell'azione.
8.5.3 Azioni preventive		
Punto e)	Inserito il termine "efficacia" per chiarire meglio, dove non fosse ancora chiaro, che non è sufficiente un riesame delle azioni intraprese, ma deve essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi dell'azione stessa.	Verificare se la modulistica prevede già la valutazione dell'efficacia dell'azione.

2. LE MODALITÀ DI TRANSIZIONE ALLA NUOVA NORMA

Dal sito SINCERT riportiamo quanto segue:

“IAF e ISO hanno concordato un piano di implementazione per favorire una transizione graduale delle certificazioni accreditate dalla ISO 9001:2000 alla nuova edizione di norma.

- Le certificazioni di conformità alla ISO 9001:2008 (e alle equivalenti norme nazionali) potranno essere rilasciate solo dopo la pubblicazione della ISO 9001:2008 e dopo la verifica di sorveglianza (di routine) o di ricertificazione a fronte della ISO 9001:2008.
- Dopo un anno dalla pubblicazione della ISO 9001:2008 (e quindi entro Novembre 2009), tutte le nuove certificazioni e ricertificazioni (ovvero gli audit di rinnovo) rilasciate dagli organismi accreditati dovranno essere conformi alla ISO 9001:2008.
- Due anni dopo la pubblicazione della ISO 9001:2008, cesserà la validità delle certificazioni rilasciate secondo la ISO 9001:2000.”

3. LA NUOVA ISO 9004

Il 30 ottobre 2009 è stata pubblicata dall'ISO la nuova edizione della ISO 9004 dal titolo “**Managing for the sustained success of an organization -- A quality management approach**”).

L'edizione revisionata della ISO 9004 fornisce una guida alla direzione per conseguire un successo che si sostenga nel tempo per qualsiasi organizzazione, in un contesto complesso, esigente ed in continuo mutamento. La ISO 9004 fornisce un orientamento alla gestione per la qualità più ampio rispetto alla ISO 9001; essa risponde alle esigenze ed alle aspettative di tutte le parti interessate ed al loro soddisfacimento, attraverso il miglioramento continuo e sistematico delle prestazioni dell'organizzazione. In ogni caso, essa non è intesa per la certificazione, né per fini regolamentari o contrattuali.

I principi guida della nuova norma sono i seguenti:

- Conferma degli 8 principi di gestione per la qualità, con attenzione anche a:
 - aspetti etici e sociali
 - “mission” e “vision” dell'organizzazione
 - adattabilità/agilità al mutare delle opportunità e dei pericoli
 - Gestione della conoscenza
 - collegamento tra gli obiettivi e i risultati
- compatibilità con altri modelli/sistemi gestionali
- coerenza con la ISO 9001:2008 :
 - assenza di conflitti
 - documenti coerenti ma utilizzabili autonomamente
 - concetti e terminologia armonizzati
 - facile passaggio tra le due norme

Nell'elaborare la presente norma internazionale, si sono tenute in debita considerazione le disposizioni della ISO 14001:2004 al fine di accrescere la compatibilità tra le due norme a vantaggio della comunità degli utilizzatori. L'appendice A mostra la corrispondenza tra la ISO 9001:2008 e la ISO 14001:2004.

Molto interessante, a nostro avviso, la definizione di 5 “Livelli di successo”:

- beginners
- proactive (equivalente alla ISO 9001)
- flexible
- progressive
- successful

Tale variabilità di livello risponde meglio alle esigenze delle aziende certificate di diversificare il loro grado di applicazione dei principi della Qualità.

BIBLIOGRAFIA

- UNI EN ISO 9001:2008
- EN ISO 9004:2009
- Incontro SINCERT di aggiornamento del 30/01/2009
- Seminario "L'evoluzione dei Sistemi di Gestione per la Qualità e della loro certificazione - Aggiornamento sulle modifiche introdotte dalle norme ISO 9001: 2008 e ISO 9004: 2009" - Marghera (VE), 19 febbraio 2009
- Convegno AICQ "La nuova norma UNI EN ISO 9001:2008" - Udine, 20 febbraio 2009