



PUBBLICATA LA NORMA UNI EN ISO 9001:2008 SUI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Quando la qualità diventa concreta

Roma, 26 novembre 2008. Qualità ed organizzazione: pubblicata la nuova norma sulla qualità, la UNI EN ISO 9001:2008, un passaggio fondamentale che permette, al termine di un ciclo di verifiche e studi partito nel 2000, di aggiornare la norma tecnica per eccellenza.

La UNI EN ISO 9001 è, infatti, la norma che definisce i requisiti per i sistemi di gestione per la qualità aziendale, il suo scopo è quello di consentire alle organizzazioni di capire cosa vogliono i clienti, fissare i propri obiettivi, stabilire con quali processi raggiungere gli obiettivi stessi e soddisfare i clienti, mediante un sistema efficace che sappia migliorarsi.

L'edizione 2008 della norma UNI EN ISO 9001, quindi, permette di consolidare l'evoluzione del modello di gestione dei sistemi per la qualità avviata nel 2000 ed è il risultato delle attività di monitoraggio ed aggiornamento continuo attuate dall'ISO per definire gli elementi chiave per la revisione della norma. Il nuovo testo, oltre a chiarire le parti la cui applicazione ha rilevato richieste di interpretazione o la cui applicazione non è risultata uniforme, migliora la compatibilità con la norma UNI EN ISO 14001 sui sistemi di gestione ambientale, con l'obiettivo di individuare gli elementi comuni evitando inutili duplicazioni.

Altro elemento di novità è rappresentato dalla valutazione del contesto nel quale opera l'organizzazione, i suoi cambiamenti ed i rischi ad esso correlati: la norma concentra l'attenzione sull'ambito di mercato, stimolando le aziende a effettuare indagini utili a progettare ed attuare il sistema di gestione per la qualità. Viene inoltre chiarito il concetto di "prodotto" quale risultato di tutti i processi che concorrono nella realizzazione (compresi anche quelli intermedi) e quindi i requisiti di norma affinché sia assicurata la conformità del prodotto finale, devono essere rispettati durante tutte le fasi del processo.

Naturale conseguenza di questa definizione è la piena responsabilità dell'organizzazione su tutti i processi, anche quelli "esternalizzati", che devono essere inclusi nel sistema di gestione per la qualità.

La nuova ISO 9001 sottolinea e rimarca come la conformità del prodotto ai requisiti del cliente è influenzata (anche indirettamente) dal personale con la conseguente necessità/opportunità di ampliare le azioni di istruzione, addestramento e formazione.

Maggiore attenzione nei confronti della clientela e valutazione della reale soddisfazione: la norma chiarisce che la rilevazione della soddisfazione del cliente può avvalersi di fonti e strumenti più vicini alla reale sensazione del mercato rispetto alle classiche indagini di customer satisfaction.

Ente Nazionale Italiano di Unificazione
Membro Italiano ISO e CEN
www.uni.com

Sede di Milano Via Sannio, 2 – 20137 Milano Tel +39 02700241, Fax +39 0270024375 uni@uni.com	Ufficio di Roma Via del Collegio Capranica, 4 – 00186 – Roma Tel +39 0669923074, Fax +39 06 6991604 uni.roma@uni.com
--	---



Inoltre, va dedicata particolare attenzione alle ultime pagine della nuova ISO 9001: contengono infatti l'elenco delle norme della serie ISO 10000, la famiglia che definisce le tecniche di supporto ai sistemi di gestione per la qualità. Si tratta di strumenti che possono contribuire concretamente al miglioramento delle organizzazioni, ad esempio per quanto riguarda:

- i piani della qualità,
- la gestione dei progetti,
- la soddisfazione del cliente,
- gli effetti economici della qualità.

*“Nonostante le difficoltà, soprattutto per le micro imprese, che l'applicazione delle norme tecniche rappresenta -secondo la **Confederazione Nazionale dell'Artigianato CNA**- la nuova norma ISO 9001:2008 può costituire per l'artigianato e la piccola impresa uno strumento strategico sul quale misurare il successo imprenditoriale anche sui mercati internazionali”.*

Secondo la **Confederazione Italiana della Piccola e Media Industria privata CONFAPI** *“Il principale beneficio derivante dall'applicazione di un sistema di gestione per la qualità, laddove implementato correttamente, è l'efficienza gestionale prodotta dall'approccio per processi. Tale approccio ha permesso, infatti, all'impresa di avere una visione aziendale maggiormente globale e strategica, funzionale anche ad obiettivi economici e di mercato. In tal senso, riteniamo che la norma UNI EN ISO 9001:2008 abbia tutte le potenzialità per diventare il simbolo di una moderna politica aziendale, a patto che vengano superate le resistenze economiche e culturali e che, nell'applicazione e nel controllo, si tenga conto delle esigenze di semplificazione necessarie alle PMI”.*

Per **Confindustria** *“La nuova edizione della ISO 9001 è finalizzata ad implementare quel circolo virtuoso dell'attività di normazione tecnica, di accreditamento, di sistemi di gestione della qualità, necessari a creare fiducia degli operatori nei confronti dei prodotti e dei servizi a norma e verso l'attività di certificazione. La qualità deve rappresentare per l'intero sistema Paese la 'regola' di comportamento e un valido strumento di competizione”.*

*“Creare un circuito virtuoso “requisiti del servizio chiari > semplificazione del lavoro > soddisfazione del cliente” -questa è per **Confcommercio** la vera valenza della normazione tecnica- . È da sempre un nostro impegno quello di promuovere presso i propri associati la diffusione di un linguaggio comune e di livelli di servizio sempre più professionalizzati e qualificati; la pubblicazione della nuova ISO 9001:2008 rappresenta un'ottima occasione per rivalorizzare sul mercato uno strumento universalmente riconosciuto per il miglioramento continuo”.*

Secondo l'**Associazione Nazionale Garanzia Qualità ANGQ** *“La nuova ISO 9001 conferma la bontà del modello originario certamente valido non solo per soddisfare i requisiti specifici della qualità, ma anche per favorire l'integrazione dei sistemi di gestione (qualità, ambiente, sicurezza), e per dare evidenza e supporto documentale al soddisfacimento di requisiti cogenti.*

In particolare, il modello ISO 9001 rappresenta la più idonea base per ottemperare alle prescrizioni del Decreto Legislativo 231/2001 quale “sistema di gestione per la prevenzione dei reati” in attuazione del Modello di organizzazione, gestione e controllo di cui agli articoli 6 e 7; infine, l'articolo 30 della Legge 133/2008 solleva le organizzazioni certificate da alcuni controlli amministrativi”.



LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La certificazione rappresenta un momento fondamentale dell'applicazione della norma, in quanto costituisce la "prova" dell'effettiva applicazione della norma.

La certificazione infatti è un'asserzione -da parte di un soggetto terzo di valutazione della conformità- basata su una verifica dell'idoneità, dell'adeguatezza e dell'efficacia delle attività e dei risultati di queste attività, a soddisfare requisiti specificati per prodotti, processi, sistemi o persone.

“Troppe volte però -secondo l'Associazione Italiana Cultura Qualità AICQ- la priorità è ottenere il certificato, la documentazione viene anteposta alla sostanza, il primo problema diventa quello di prepararsi per l'audit esterno! La sfida attuale è quella di liberarsi dai retaggi della “vecchia qualità” risalenti addirittura all'edizione 1994 della norma -evitare le non conformità alla norma- e interiorizzare che:

- *la soddisfazione dei clienti, la bontà degli obiettivi, l'efficacia dei processi, costituiscono i punti essenziali della norma,*
- *e la sua vera finalità è aiutare le aziende nell'ottenere i propri obiettivi”.*

In Italia, il processo di adeguamento delle certificazioni ISO 9001 del 2000 alla nuova edizione di norma del 2008 verrà gestito dal **Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione SINCERT**, in accordo alle disposizioni internazionali ISO e IAF. *“Il piano di implementazione alla ISO 9001:2008, per favorire una migrazione graduale delle certificazioni accreditate, -afferma SINCERT- prevede che:*

- *le certificazioni ISO 9001:2008 potranno essere emesse solo dopo verifiche di sorveglianza programmata, o di ricertificazione, e non prima della pubblicazione ufficiale della norma stessa;*
- *dopo un anno dalla pubblicazione della nuova norma gli organismi accreditati non potranno più emettere nuove certificazioni e rinnovi in conformità alla ISO 9001:2000;*
- *la validità delle certificazioni ISO 9001:2000 decadrà due anni dopo la pubblicazione della nuova edizione della norma”.*