



# focus

Novembre 2008

## LA NORMA ISO 9001:2008 (Quality management systems – Requirements)

### Premessa

Il **14/11/2008** è stata pubblicata la nuova norma **ISO 9001:2008**, quarta edizione della direttiva presentata per la prima volta nel 1987. Il titolo della norma è rimasto il medesimo: "**Quality management system – Requirements**" come anche il sommario e la suddivisione in capitoli.

Il processo di revisione è stato di competenza del comitato tecnico ISO No.176, Sotto-commissione n° 2 (ISO / TC 176/SC 2) ed è stato condotto sulla base del consenso tra la qualità e gli esperti dell'industria nominati dagli organismi membri ISO che rappresentano tutte le parti interessate.

### Transitorio

Dopo un anno dalla pubblicazione della ISO 9001:2008 (quindi da **novembre 2009**), tutte le nuove certificazioni ed i rinnovi rilasciati dagli organismi accreditati dovranno essere conformi alla nuova norma.

Due anni dopo la pubblicazione della ISO 9001:2008 (quindi da **novembre 2010**), cesserà la validità delle certificazioni rilasciate secondo la ISO 9001:2000.

### Obiettivo: migliorare i processi

La norma ISO 9001:2008 offre alle aziende l'opportunità di aumentare il valore delle loro attività e migliorare continuamente le loro prestazioni, concentrandosi sui principali processi.

La norma pone l'accento sulla necessità di rendere i sistemi di gestione per la qualità più vicini ai processi delle organizzazioni e sul miglioramento continuo. Di conseguenza, essa indirizza gli utilizzatori al raggiungimento di risultati di business, compresa la soddisfazione dei clienti e le altre parti interessate.

Con la pubblicazione dell'edizione 2008 della norma ISO 9001, si consolida l'evoluzione del modello di gestione dei sistemi per la qualità avviata nel 2000. La nuova edizione della ISO 9001 è il risultato delle attività di monitoraggio ed aggiornamento attuale dell'ISO per la revisione periodica delle norme, che hanno definito i seguenti principi per la revisione:

- limitare l'impatto sugli utilizzatori;
- inserire cambiamenti connessi a benefici evidenti;
- aumentare le sinergie con i sistemi di gestione ambientale.

La revisione della norma è stata dichiaratamente orientata secondo un progetto di limitata correzione della ISO 9001:2000. Infatti la nuova norma **non presenta alcun altro requisito** rispetto alla precedente edizione del 2000, mentre introduce dei chiarimenti e sollecita una generale riflessione rispetto ai contenuti e agli obiettivi di quest'ultima come ad esempio una maggiore attenzione:

- al mercato in cui operano le organizzazioni;
- ai processi intermedi e a quelli affidati all'esterno;
- alle risorse umane;
- al corretto inquadramento delle attività di verifica, riesame e validazione del sistema.

I ritocchi che sono stati proposti riguardano una cinquantina di punti e confluiscono tutti in tre grandi filoni:

- maggiore chiarezza del testo;
- interpretabilità dei requisiti;
- traducibilità della norma.

La gestione di un'organizzazione deve essere in grado di visualizzare l'adozione del sistema di gestione della qualità come uno standard di redditività degli investimenti delle imprese, non solo come una questione di certificazione richiesta.

I **vantaggi** individuati per l'edizione ISO 9001:2008 rientrano nelle seguenti categorie:

- aumenta la compatibilità con la norma ISO 14001
- incoraggia verso una naturale progressione per migliorare la performance organizzativa, attraverso:
  - ✓ l'uso dei principi di Gestione per la Qualità
  - ✓ l'orientamento verso "continuo miglioramento" e "customer satisfaction" (come misura di prestazioni del sistema)
  - ✓ la misurazione del sistema di gestione della qualità, dei processi e dei prodotti
  - ✓ la verifica dell'applicazione di leggi e regolamentari
  - ✓ l'attenzione alle disponibilità delle risorse