

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 17 - numero 3563 di giovedì 11 giugno 2015

La futura ISO 9001, lo standard ISO 31000 e il risk-based thinking

La nuova ISO 9001 propone un nuovo approccio al concetto di valutazione e gestione del rischio. L'approccio per processi, il risk-based thinking, lo standard ISO 31000 e la definizione di rischio come effetto dell'incertezza sugli obiettivi.

Nei giorni scorsi PuntoSicuro ha presentato un interessante contributo di Davide Biasco sulla norma **ISO 9001**, una norma nata per la realizzazione di un **sistema di gestione della qualità**. Dove con qualità si fa riferimento, ad esempio, al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nella realizzazione di un prodotto o nell'erogazione di un servizio.

Tuttavia questa norma, di cui si attende una prossima revisione, potrà avere ripercussioni anche sul mondo della salute e sicurezza perché ? come ricordava Davide Biasco ? la norma 9001 estende e ripropone secondo una nuova ottica il concetto di **valutazione e gestione del rischio**.

Per continuare ad approfondire l'argomento, presentiamo oggi gli atti di un convegno, dal titolo "**ISO 9001:2015. Cosa cambia? Innovazioni e modifiche**", che si è tenuto a Genova il 27 febbraio 2015. Nell'incontro, organizzato dall' Ordine Ingegneri Provincia di Genova e da Aicq Tosco-Ligure, sono stati affrontati i concetti, le novità, i cambiamenti previsti nella futura nuova versione della norma.

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[PO30037] ?#>

Ad esempio nell'intervento "**La transizione alla nuova Norma ISO 9001:2015 come opportunità d'innovazione**", a cura dell'Ing. Valerio Teta (Presidente del Comitato AICQ Qualità del Software e dei Servizi IT) si sottolinea, tra gli altri, il tema dell'**approccio per processi**.

Infatti il "conseguimento di risultati consistenti e prevedibili diventa più efficace ed efficiente quando le attività sono inquadrare e gestite come **processi tra loro interrelati** che funzionano come un sistema coerente". In questo senso il **Sistema Gestione Qualità (SGQ)** è "composto di processi tra loro interrelati". E capire come il Sistema (inteso come insieme organico di processi, risorse, controlli e interazioni) "produce i risultati per la qualità", permette all'organizzazione "di ottimizzare le sue prestazioni". In particolare la novità e il rafforzamento "stanno nell'integrazione tra approccio per processi, metodologia pdca e approccio al rischio. Dove la metodologia conosciuta come "plan-do-check-act" (pdca) è **applicabile a tutti i processi**:

- "**plan**: stabilire gli obiettivi ed i processi necessari per fornire risultati in conformità ai requisiti del cliente e alle politiche dell'organizzazione;
- **do**: attuare i processi;
- **check**: monitorare e misurare i processi ed il prodotto a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi al prodotto e riportarne i risultati;
- **act**: intraprendere azioni per migliorare in continuo le prestazioni dei processi".

E la nuova norma "**rende esplicito l'approccio basato sul rischio** che era implicito" nella precedente norma 9001 e indica proprio lo **standard ISO 31000** come "linea guida di riferimento per estendere le misure minime stabilite fino a stabilire un approccio formalizzato per la gestione del rischio relativo alla qualità dei propri prodotti/servizi e dei propri processi".

Per dare ulteriori informazioni su questo importante standard internazionale di riferimento per la gestione dei rischi, possiamo soffermarci su un secondo intervento dal titolo "**L'introduzione della gestione del rischio della ISO 9001:2015. Collegamenti con ISO 31000 e ISO 31010**", a cura di Carlo Muzzarelli (WeRISK).

L'intervento ricorda che lo scopo della ISO 9001 è di assicurare ai clienti di un'organizzazione/azienda che:

- "conosce i propri clienti;
- sa quello del quale hanno bisogno o che desiderano;
- è in grado di fornire in modo ripetitivo un prodotto/servizio che rispetta tali requisiti".

Uno dei "cambiamenti cruciali" della nuova norma ISO9001:2015, attesa per settembre 2015, presentati nel documento, riguardano il fatto che ora "spetta all'organizzazione, sulla base del 'risk-based thinking', determinare quale sia il tipo, l'ampiezza e la profondità dei controlli per l'azienda ed il servizio".

Veniamo dunque al **risk-based thinking**.

Il Risk-based thinking "è il processo che dimostra che l'organizzazione comprende quali siano i rischi al proprio SGQ e ai processi che lo costituiscono che possono influenzare la capacità di raggiungere gli obiettivi previsti".

È dunque necessario "produrre le evidenze che dimostrano che i rischi sono stati identificati e che sono state previste le azioni proporzionali alle conseguenze. I rischi sono dinamici e cambiano con il passare del tempo quindi questo approccio è continuativo e non si esegue una volta sola".

E se il "risk-based thinking" è sempre stato implicito nella ISO9001 - come ricordato nel precedente intervento ? ora viene esplicitato direttamente. Se il documento "non fornisce indicazioni su una o più metodologie" da adottare, è evidente che "la solidità dell'approccio al rischio deve essere proporzionata alle conseguenze che potrebbero nascere nel caso in cui l'incertezza diventasse realtà".

Riguardo alle azioni per affrontare i rischi e le opportunità, la clausola 6.1.2 della futura ISO 9001:2015 è nuova. Indica che "quando l'organizzazione ha identificato rischi ed opportunità deve decidere come gestirli. C'è anche un'affermazione in merito alla proporzionalità tra le azioni da intraprendere e l'effetto atteso sulla conformità del prodotto/servizio e sulla soddisfazione del cliente". Ed è chiaro che "una valutazione sbagliata non renderà adatto il SGQ e quindi non efficace".

Arriviamo infine alla **definizione di rischio ISO 31000** come "**T'effetto dell'incertezza sugli obiettivi**", con una valutazione del rischio che ora è il **processo complessivo di identificazione, analisi e ponderazione del rischio**.

L'intervento ricorda, a questo proposito, che i fattori umani ed organizzativi "devono essere presi in considerazione quando si valutano i rischi". Le persone costituiscono infatti "importanti fonti di incertezza a seconda delle attitudini, del comportamento, percezioni, cultura, bisogni, competenze, abilità di comprensione ed esperienza".

Insomma ? continua il relatore ? "la possibilità che i comportamenti umani siano diversi da quanto previsto dalla 'norma' deve essere presa in considerazione in modo evidente".

In definitiva le attività di **risk assessment** "devono essere sistematiche, logiche e condotte in modo strutturato per produrre risultati adeguati e massimizzare efficacia, efficienza, ripetibilità e 'difendibilità'. Le attività devono anche essere intraprese al livello adeguato alla decisione da prendere e al tipo di risultato desiderato".

E ricorda, infine, che un singolo rischio "può avere implicazioni in altre parti del processo ed impatti su altre attività. **Tutte le correlazioni devono essere prese in considerazione per assicurare che la gestione di un rischio non produca conseguenze indesiderate o intollerabili altrove**".

[Gli atti del convegno "ISO 9001:2015. Cosa cambia? Innovazioni e modifiche"](#) (formato ZIP, 8.4 MB).

RTM



Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](#).

www.puntosicuro.it