PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 10 - numero 2071 di lunedì 15 dicembre 2008

UNI EN ISO 9001:2008. Qualita' ed organizzazione

Aggiornata la norma che definisce i requisiti per i sistemi di gestione per la qualità aziendale. Tra le novità chiarimenti sul concetto di "prodotto", la valutazione del contesto e la compatibilità con la norma sui sistemi di gestione ambientale.

Pubblicità

Qualità ed organizzazione: pubblicata la 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'articolo continua dopo la pubblicità ----

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.

La brochure informativa della norma UNI EN ISO 9001:2008 (fomato PDF, 704 kB).

Fonte: UNI.

 Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

---

www.puntosicuro.it