



# WG INTERPRETATIONS ISO TC 176

ROMA  
11/12/2006

**SELEZIONE DI RISPOSTE A QUESITI  
PER L'INTERPRETAZIONE DELLA NORMA ISO 9001/2000**

# ISO TC 176

## Interpretazione dei requisiti ISO 9001/2000



ISO TC 176

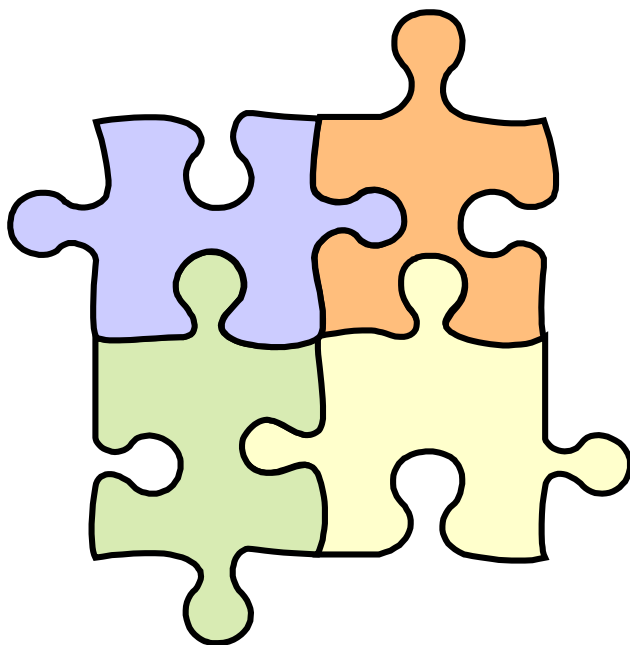
40 esperti da  
tutto il mondo



*Dott. Sergio Fornai*

# RACCOLTA DELLE INTERPRETAZIONI UFFICIALI

Chiarimenti richiesti dalle organizzazioni



Chiarimenti richiesti dagli organismi

ISO TC 176  
“WG INTERPRETATION”

INTERPRETAZIONI UFFICIALI - NECESSARIE  
ALL’AUDITOR PER LA SUA PROFESSIONE



Traduzione italiana a cura dell’  
Ing. Ennio Nicoloso

## PUNTO 5 DELLA NORMA

**Q. Sono da considerarsi “misurabili”, a fronte del punto 5.4.1 della ISO 9001:2000, obiettivi qualità riscontrabili con il criterio “SI/NO”?**

Informazioni aggiuntive:

Molte aziende su cui effettuiamo audit hanno stabilito alcuni (ma non tutti) dei loro obiettivi qualità in base a criteri del tipo “SI/NO”. Ad esempio: ”Ottenere la certificazione del prodotto xxxxxx entro il Novembre 2002”, o “Sviluppare un nuovo prodotto per rispondere ai requisiti del mercato yyyyyy entro Marzo 2003”. Per poter effettuare audit significativi e tecnicamente accurati, vorremmo sapere se questi possono essere considerati “obiettivi misurabili”.

**R. SÌ**

### **5.4.1 Obiettivi per la qualità**

**L'alta direzione deve assicurare che, per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione, siano stabiliti gli obiettivi per la qualità, compreso quelli necessari per ottemperare ai requisiti dei prodotti [vedere 7.1a)]**

**Gli obiettivi per la qualità devono essere misurabili, e coerenti con la politica per la qualità .**

## PUNTO 5 DELLA NORMA

- ◆ **Q. Nella nostra organizzazione un rappresentante della direzione, nominato dall'alta direzione aziendale, svolge attività manageriali per conto dell'azienda. Egli non è assunto in forma stabile ma lavora a tempo pieno in base ad un contratto. E' ammesso, dalla norma (punto 5.5.2), che una tale persona operi come "rappresentante della direzione" della nostra organizzazione?**
- ◆ ***R. SÌ***

## 5.5.2 Rappresentante della direzione

L'alta direzione deve designare un componente della propria struttura direzionale che, indipendentemente da altre sue responsabilità, abbia la responsabilità e l'autorità anche per:

- a) assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati,
- b) riferire all'alta direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza per il miglioramento;
- c) assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.

**NOTA:** Le responsabilità del rappresentante della direzione può estendersi anche ai collegamenti con organizzazioni esterne su argomenti riguardanti il sistema di gestione per la qualità.

## PUNTO 6 DELLA NORMA

- ◆ **Q.** Il punto 6.2.2.e) richiede che l'organizzazione, con riferimento al punto 6.2.2.c), conservi le registrazioni per dimostrare, in relazione alle esigenze di competenza, la valutazione della “efficacia delle azioni intraprese”?
- ◆ **R.** *NO. Spetta all'organizzazione decidere quali registrazioni dovrebbero essere conservate*

## 6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

L'organizzazione deve:

- a) definire la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del prodotto,
- b) fornire addestramento o intraprendere altre azioni per soddisfare queste esigenze,
- c) valutare l'efficacia delle azioni intraprese,
- d) assicurare che il personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità;
- e) **conservare appropriate registrazioni sul grado di istruzione, sull'addestramento, sull'abilità e sull'esperienza del personale (vedere 4.2.4)**

## PUNTO 6 DELLA NORMA

- ◆ **Q. Il punto 6.3 richiede le registrazioni relative alla manutenzione delle infrastrutture?**
  
- ◆ ***R. NO***

## **6.3 Infrastrutture**

**L'organizzazione deve definire, predisporre e mantenere le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei prodotti.**

**Le infrastrutture comprendono, secondo i casi:**

- a) edifici, spazi di lavoro e servizi connessi,**
- b) attrezzature ed apparecchiature di processo (sia hardware che software),**
- c) servizi di supporto (quali trasporti e comunicazione).**

## PUNTO 7 DELLA NORMA

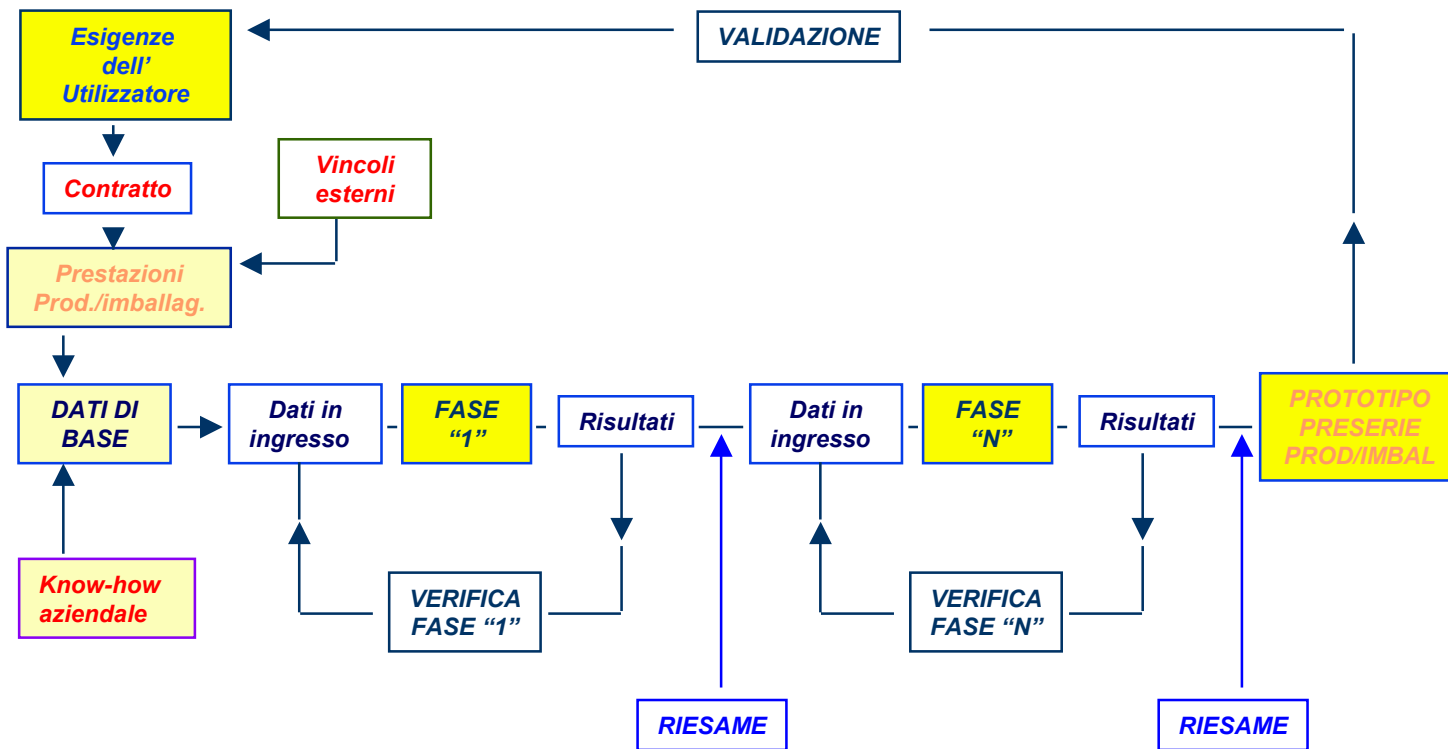
**Q. Il punto 7.3 della ISO 9001:2000 deve essere applicato anche alla progettazione e sviluppo dell'imballaggio necessario per conservare la conformità del prodotto durante la consegna?**

**Informazioni aggiuntive:**

**La richiesta di interpretazione non riguarda il processo dell'imballaggio ma l'imballaggio necessario a proteggere il prodotto.**

*R. **SÌ.** L'organizzazione è responsabile (cfr. punto 7.5.5.) di preservare la conformità dei prodotti. Preservare riguarda anche l'imballaggio. Nei casi in cui la progettazione dell'imballaggio è necessaria per preservare la conformità, essa va eseguita in accordo con il punto 7.3 della norma.*

## 7.3 Progettazione e/o sviluppo



## PUNTO 7 DELLA NORMA

**Q. Il punto 7.4.1 richiede che tutte le organizzazioni, ed indipendentemente dalla loro dimensione, conservino le registrazioni delle valutazioni dei fornitori e delle azioni necessarie conseguenti da queste valutazioni?**

Informazioni aggiuntive

Nelle PMI dove i proprietari sono personalmente responsabili dell'acquisto delle risorse e conoscono singolarmente i loro fornitori, mantenere le registrazioni delle valutazioni dei fornitori può risultare molto burocratico.

**R. SÌ**

## 7.4.1 Processo di approvvigionamento

L'organizzazione deve assicurare che i prodotti approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

Il tipo e l'estensione del controllo eseguito sul fornitore e sul prodotto acquistato deve essere correlato agli effetti che il prodotto acquistato potrà avere sulla successiva realizzazione del prodotto o sul prodotto finale.

L'organizzazione deve valutare e selezionare i fornitori in base alla loro capacità di fornire prodotti conformi ai requisiti dell'organizzazione stessa. Devono essere stabiliti i criteri per la selezione, valutazione e rivalutazione dei fornitori.

Le registrazioni dei risultati delle valutazioni e di tutte le azioni necessarie scaturite dalla valutazione devono essere conservate (vedere 4.2.4).



## **PUNTO 7 DELLA NORMA**



**Q. Il punto 7.4.3 richiede la registrazione delle verifiche sui prodotti approvvigionati?**

***R. NO***

### **7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati**

**L'organizzazione deve stabilire ed effettuare i controlli e i collaudi o altre attività necessarie per assicurare che i prodotti approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.**

**Qualora l'organizzazione o il suo cliente intenda effettuare verifiche presso il fornitore, l'organizzazione deve precisare, tra le informazioni relative all'approvvigionamento, le modalità concernenti tali verifiche e per il rilascio del prodotto.**

- Risultati dei monitoraggi e misurazioni dei prodotti (8.2.4)
- Natura delle non conformità di prodotto e azioni susseguenti intraprese, incluse le concessioni ottenute (8.3)

## PUNTO 8 DELLA NORMA

**Q. Nella situazione descritta nelle informazioni aggiuntive la norma (punto 8.2.1) richiede ad un'organizzazione di prendere in considerazione, ai fini del monitoraggio della soddisfazione del cliente, anche l'utilizzatore finale?**

Informazioni aggiuntive:

Una organizzazione progetta e costruisce un prodotto in base a proprie specifiche e lo commercializza agli utilizzatori finali tramite una catena di distribuzione. Il prodotto non subisce modifiche nel passaggio dall'organizzazione all'utilizzatore finale. L'utilizzatore finale risale all'organizza-zione in base al suo nome o al suo marchio commerciale. L'organizzazione ha rapporti contrattuali con i distributori, che a loro volta vendono i prodotti ai negozi dove gli utilizzatori finali acquistano i prodotti.

**R. *SÌ***

## 8.2.1 Soddisfazione del cliente

L'organizzazione deve monitorare le informazioni relative alla percezione del cliente su quanto l'organizzazione stessa abbia soddisfatto i requisiti del cliente medesimo, rappresentando questo monitoraggio come una delle **misure delle prestazioni** del sistema di gestione per la qualità.

Devono essere stabiliti i metodi per ottenere ed utilizzare tali informazioni.

## PUNTO 8 DELLA NORMA

**Q. Il “miglioramento continuo” del SGQ richiesto dal punto 8.5.1 copre anche il “miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti del cliente” che il punto 5.6.3.b) richiede costituisca elemento di uscita dal riesame da parte della direzione?**

Informazioni aggiuntive:

Il punto 5.6.3 parla, alla voce a), del miglioramento della “efficacia del SGQ” ed aggiunge, alla voce b), il miglioramento “dei prodotti in relazione ai requisiti del cliente”.

Il punto 8.5.1 parla solo del “miglioramento dell’efficacia del SGQ” senza richiamare il “miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti del cliente”.

**R. *NO***

## 8.5.1 Miglioramento continuo

**L'organizzazione deve migliorare con continuità l'efficacia del sistema di gestione per la qualità, utilizzando la politica della qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della direzione.**

