

### **Know how in pillole - 1:**

#### **ISO 9001 edizione 2008**

Recentemente si è chiusa la votazione sul DRAFT INTERNATIONAL STANDARD ISO/DIS 9001.

Si ritiene quindi utile iniziare a vedere un po' più da vicino le innovazioni che verranno introdotte nella norma, così da poter utilizzare in modo proficuo il periodo transitorio ed arrivare al momento della sua applicazione avendo già abbondantemente interiorizzato nella nostra metodologia di gestione e/o di consulenza e/o di verifica le modifiche apportate, legandole e correlandole anche a quanto richiesto dalla nuova norma ISO/IEC 17021.

Allo scopo di fornire un aiuto concreto a tutti Voi:

- che operate con varie responsabilità nell'ambito dei Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ) delle Vostre Organizzazioni
- che fornite consulenza a tali Organizzazioni
- che eseguite audit su tali Sistemi di Gestione, per conto delle Organizzazioni o per conto degli Organismi che le certificano,

ho ritenuto opportuno fornirVi come allegato di questa Newsletter, in forma tabellare, i punti della Norma ISO 9001 che hanno subito delle variazioni e che sono messi a confronto con i corrispondenti punti della versione VISION 2000 della Norma.

Come osservazione generale si può dire che le variazioni apportate sono nella maggior parte degli aggiustamenti e dei chiarimenti alla norma, che mantengono inalterata la sua struttura di base, come era del resto prevedibile dopo lo sconvolgimento dell'edizione del 2000.

Nella tabella sono stati inseriti anche dei commenti utili per capire meglio le variazioni inserite.

La tabella, che è stata preparata da Fiorenzo Costa ed integrata da Ettore Stanghellini, che sono due colleghi oltre che cari amici, è reperibile all'indirizzo:

<http://www.aicq.it/AICQSICEV/NEWS-Allegati.html>

Per coloro che tra Voi eseguono Visite di Certificazione dei SGQ emerge che, da una più approfondita lettura ed analisi della tabella, soprattutto dei paragrafi 1 e 4, si può anticipare che, considerando il combinato disposto con la norma ISO/IEC 17021, le ricadute sulla metodologia di valutazione dei SGQ dovrà essere rivista ed affinata, soprattutto per quanto concerne la verifica di fase 1 (Stage 1). Per le modifiche apportate ai successivi punti 5, 6, 7 ed 8 si ritiene che favoriranno una più puntuale verifica in campo, con un approccio più uniforme tra i Valutatori degli Organismi di Certificazione.

Roberto De Pari  
Direttore Registri AICQ per le professionalità

Un ringraziamento particolare a:

- Fiorenzo Costa <fiocosta@libero.it>
- Ettore Stanghellini <ettore.stanghellini@tin.it>

F. Costa è un Valutatore RGVI certificato SICEV oltre ad essere il Referente di AICQ SICEV per lo Schema Qualità.

E. Stanghellini dopo aver assunto numerose e importanti cariche presso AICQ è ora il Presidente del Comitato Garanzia Certificazioni di AICQ SICEV.

Qualora lo riteniate necessario potete contattare F. Costa e E. Stanghellini che saranno lieti di fornirVi le spiegazioni richieste.

### **Lo sapevate che:**

**ESTRATTO DEL RAPPORTO  
SULLA 25° RIUNIONE DELL'ISO/TC176  
TENUTASI A NOVI SAD (SERBIA)  
DAL 19 AL 24 MAGGIO 2008.**

#### **PREMESSA**

Alla riunione hanno partecipato 216 esperti di 46 paesi e di 6 “Liaison Members”. La delegazione italiana era costituita da Ennio Nicoloso (capo delegazione e membro del TG 1.21 – SC2), Nicola Gigante (TG 1 .19 – SC2), Mauro Rivara (TG 1.20 –SC2) e, nei primi giorni il Segretario della Commissione Qualità dell’UNI, Stefano Sibilio, (che ha seguito i lavori attinenti alla ISO 19011 – SC3)

#### **DECISIONI PIU’ IMPORTANTI E PROGRAMMI TEMPORALI**

- Il testo della ISO 9001 verrà emesso come FDIS
- Il testo della ISO 9004 verrà emesso come DIS. Questa norma conserverà lo stesso numero identificativo, mentre la edizione 9004:2000 verrà ritirata alla uscita della nuova 9004.

#### **ISO 9001**

Luglio 2008	Emissione del FDIS 9001 per approvazione finale
Ottobre 2008	Emissione della norma ISO 9001:2008

#### **ISO 9004**

Agosto 2008	Emissione del DIS 9004 per commenti e ballottaggio e per validazione
Novembre 2008	Conclusione della validazione del DIS 9004
Maggio 2009	Emissione del FDIS 9004
Agosto 2009	Emissione della norma ISO 9004:2009

#### **RISOLUZIONI PIÙ SIGNIFICATIVE APPROVATE DAL TC 176**

(oltre a quelle relative ai passaggi della ISO 9001 a FDIS e della ISO 9004 a DIS)

**Ris. N° 7 “ISO 9001:2008 Amendment Impact”:**

La risoluzione conferma che la ISO 9001:2008 non introduce nuovi requisiti e non modifica le finalità della ISO9001:2000. Precisa inoltre che la certificazione a fronte della ISO 9001:2008 non costituisce un “up-grade” e che alle organizzazioni certificate a fronte della ISO 9001:2000 dovrebbe essere riconosciuto lo stesso stato di quelle che si certificheranno a fronte della ISO 9001:2008

### Lo sapevate che: (cont.)

#### ULTERIORI INFORMAZIONI

##### ISO/TC 176/SC1

Le principali attività del SC1 hanno riguardato la bozza della futura edizione della ISO 9000 e la preparazione, in collaborazione con SC2, della Appendice con il Glossario. Questi documenti saranno inviati per commenti anche al SC2 2 ed al SC3.

L'ampliamento della ISO 9000 riguarderà molti nuovi termini attinenti soprattutto alla ISO 9004 (tra i quali: "business", "organization environment", "benchmarking")

##### TG 1.19

- E' stato predisposto il FDIS 9001, che verrà emesso a Luglio 2008.
- Viene confermato che la ISO 9001:2008 non introduce né modifica le prescrizioni della precedente edizione (vedere Risoluzione n° 7). Opinioni contrastanti vi sono state sul nuovo significato attribuito al termine "prodotto", che ora identifica sia quanto destinato o richiesto dal cliente sia (questo è l'elemento nuovo) "il risultato atteso dei processi di realizzazione del prodotto", formulazione che potrebbe essere interpretata come attinente a tutti i processi del cap. 7 ("Realizzazione del prodotto").

##### TG 1.20

- E' stato predisposto il DIS 9004, che verrà emesso in Agosto 2008.
- Per tenere (parzialmente) conto delle indicazioni del TMB dell'ISO ed in attesa del ricorso citato in precedenza, il DIS uscirà con il titolo "Managing for Sustained Success of the Organization – A quality Management Approach". Rispetto al CD3 9004 sono rimasti due dei tre Allegati (relativi a "Top Management Self-assessment" ed a "Operational self-assessment")

##### TG 1.22

- Il TG 1.22 ha predisposto alcuni documenti per la divulgazione delle due norme, 9001 e 9004, tra i quali una matrice di comparazione tra la vecchia e nuova 9001 (che verrà affinata appena disponibile il FDIS) e le slides per la presentazione della futura ISO 9001:2008. Il TG aggiornerà a breve, per quanto necessario, i documenti di supporto del SC2 e la brochure per l'alta direzione.

##### ISO/TC 176/sc3

Le attività del SC3 hanno riguardato:

- La creazione di un nucleo per il coordinamento e l'armonizzazione delle quattro norme attinenti la "Customer satisfaction" (10001, 10002, 10003 e 10004), sulla base della revisione-conferma della 10002
- La preparazione della bozza CD3 - 10004, che richiederà una ulteriore riunione del WG
- La preparazione della bozza WD 2 - 10018, bozza che sarà completata in una riunione che si terrà a fine Ottobre a Pechino.
- E' stato attivato il WG 16 con il compito di raccogliere il materiale per la revisione della 19011. La futura 19011 amplierà il suo campo d'azione facendo riferimento agli audit per tutti i Sistemi di Gestione ("broad scope"). Sarà preparata una Specifica di Progetto (anche in base ad una proposta giapponese). **La futura 19011, che dovrebbe essere pronta nell'arco di 36 mesi, si occuperà solo degli audit di parte prima e seconda (dato che degli audit di parte terza se ne sta occupando la ISO/IEC 17021 – 2).**



### **Lo sapevate che: (cont.)**

- Con riferimento a questa ISO/IEC 17021-2, che stabilirà dei requisiti generali per gli OdC e gli auditor, sarà esaminata la possibilità di predisporre dei requisiti specifici per gli audit attinenti ai SGQ. Resta il problema di come e dove inserirli.

**Nota:**

I documenti attualmente in capo al SC3 sono:

- 10001 on Customer satisfaction: Codes of conduct
- 10002 on Customer satisfaction: Complaints handling
- 10003 on Customer satisfaction: External dispute resolution
- 10004 on Customer satisfaction: Monitoring and measuring customer satisfaction
- 10012 on Measurement
- 10013 on Documentation
- 10014 on Economics
- 10015 on Training
- 10017 on Statistical techniques
- 10018 on People's aspects
- 10019 on Consultants
- 19011 on Auditing

Un apposito Gruppo di Studio sta inoltre esaminando l'ipotesi di una nuova norma su "*Time, speed and agility as aspects of quality*"

I dati sono stati ricavati da un Rapporto preparato da:  
Ennio Nicoloso di AICQ-CI

### Know how in pillole - 2:

## SICUREZZA INDUSTRIALE

In questi periodi si parla spesso di Sicurezza intesa come protezione o difesa di persone, beni e cose, da attacchi intenzionali, da eventi naturali o da errori umani.

Gli anglosassoni, per la sicurezza hanno due sinonimi:

- “security” riguardante la protezione di beni e cose da attacchi intenzionali;
- “safety” riguardante protezione da eventi naturali o fatti non intenzionali (vedasi la salute e la sicurezza sul lavoro).

Oltre alle ovvie leggi in materia di Sicurezza, emesse da parte dello Stato, anche la legislazione tecnica tratta gli argomenti di sicurezza (norme UNI EN, CEI, ecc.)

In questa nota si vuole trattare la Sicurezza intesa come protezione da attacchi intenzionali (per dirla in inglese, la “security”).

Per completezza di informazione occorre dire che la Sicurezza di cui si parla riguarda anche un aspetto della vita di tutti i giorni, l'informatica, che però non viene trattata in questa nota (Sicurezza Logica).

Come facilmente intuibile, la prevenzione è la caratteristica fondamentale per garantire una efficace Sicurezza.

In genere, parlando di protezione da attacchi intenzionali si intende un impianto antieffrazione e/o impianto antintrusione; tuttavia per avere una completa garanzia di sicurezza non è sufficiente il solo impianto ma ci deve essere anche un vero e proprio sistema.

Questo è applicabile soprattutto quando si devono proteggere beni e cose di elevato valore o di grandi dimensioni; vedasi Aziende o uffici con documentazione confidenziale, con prodotti costosi, con brevetti strategici, ecc. oppure impianti o insediamenti industriali.

Il sistema di Sicurezza deve essere caratterizzato da tre elementi fondamentali: la difesa passiva, la difesa attiva ed il regolamento.

Il criterio per stabilire la complessità del sistema è la misura del danno che ne consegue se si verifica l'evento negativo; ossia più è grave il danno e più deve essere alto il grado di protezione del sistema.

La difesa passiva è quell'insieme di protezioni fisiche che ostacolano gli eventuali attacchi, quali le recinzioni esterne, i muri perimetrali di adeguate dimensioni e spessori, le porte blindate, le finestre antisfondamento, ecc.

La difesa attiva deve permettere, in caso di attacco, la pronta segnalazione che consenta la dovuta reazione; gli elementi principali della difesa attiva sono i rivelatori, le centraline di raccolta e gestione dati, le telecamere a circuito chiuso.

Il regolamento serve a fornire le metodologie di gestione degli impianti, dei comportamenti degli operatori, dei criteri di manutenzione, ecc.

Roberto De Pari

Matteo Ceresa

P.S.: Qualora lo riteniate necessario potete contattare M. Ceresa <[matteoceresa@alice.it](mailto:matteoceresa@alice.it)>, che è un collega che ha operato per oltre 30 anni in aziende del Settore Aerospazio / Militare, che sarà lieto di fornirVi le spiegazioni richieste.