

Care Colleghe, Cari Colleghi,

prosegue la serie di Newsletter legate agli Schemi di Certificazione di AICQ SICEV. Questa volta la "pillola formativa" si riferisce alla "Linea Guida applicativa sulla ISO 9001:2015" che mi ha messo a disposizione il collega e amico Fiorenzo Costa che, in ambito AICQ SICEV, opera come Referente per lo Schema Qualità. Troverete i Suoi riferimenti, in calce all'articolo, che Vi consentiranno di contattarlo qualora necessitate di chiarimenti e ulteriori informazioni.

I contenuti della Linea Guida di seguito descritta verranno illustrati in occasione dei SABATI SICEV in corso di programmazione.

Buona lettura e buon lavoro.

Roberto De Pari
Direttore AICQ SICEV

Know how in pillole:

LA LINEA GUIDA APPLICATIVA SULLA ISO 9001:2015

Il 17 Settembre ha avuto luogo il convegno organizzato da CONFORMA per presentare la LINEA GUIDA CONFORMA PER LA NORMA ISO 9001:2015. Per dare una rapida idea del grado di partecipazione, basti dire che, a fronte di un evento ad inviti e di una previsione di partecipanti intorno ai 100-120, la sala utilizzata di 200 posti era completamente piena e con persone anche in piedi.

Il convegno ha costituito l'ultimo atto di un percorso impegnativo e, per certi versi, esaltante, che penso meriti di essere brevemente ripercorso, per ribadire un metodo di lavoro che porta a ottimi risultati.

Chi è CONFORMA

CONFORMA è stata costituita nel 2012 da alcune fra i più importanti Organismi di Certificazione (OdC) a livello nazionale ed internazionale nel settore della Valutazione della Conformità di parte terza indipendente (tra le quali AICQ SICEV come OdC Accreditato nel settore della certificazione del personale), ed è strutturata in 4 settori tecnici: Certificazione, Ispezione, Prove e Taratura. La mission di CONFORMA è promuovere la qualità, la sicurezza e la protezione dell'ambiente attraverso certificazioni, prove ed ispezioni competenti ed indipendenti.

I Gruppi di Lavoro

Per realizzare la propria mission, CONFORMA si avvale dell'attività dei soci, che affrontano, negli specifici ambiti di competenza, temi relativi a tutte le aree di interesse. Tale attività è anche svolta attraverso la costituzione sia di Gruppi di Lavoro specifici per area e per settore, che attraverso Gruppi di Lavoro trasversali, le cui attività sono di interesse comune a tutti i settori e a tutte le aree.

L'attività tecnica dei Gruppi di Lavoro si concretizza anche in:

- redazione di documenti, da sottoporre agli stakeholder (Enti di Accredimento, Ministeri, ecc...) al fine di fornire il proprio contributo e la propria proposta durante la fase di redazione o aggiornamento di documenti tecnici e normativi;
- interpretazione delle normative e definizione delle modalità di attuazione dei requisiti.

AICQ SICEV è attualmente presente in due Gruppi di Lavoro tecnici:

- ACCREDITAMENTO
- CERTIFICAZIONE FIGURE PROFESSIONALI

ed in passato ha operato molto attivamente, attraverso l'operato del proprio Referente di Schema Ugo de'Seprati, nella stesura di una Linea Guida per l'esecuzione di audit prima, di seconda e di terza parte con la metodologia del "Mystery Auditing".

Il Sottogruppo 9001:2015

Nel Novembre 2014, durante una riunione del GdL ACCREDITAMENTO, è nata l'idea di formare un Sottogruppo di Lavoro dedicato alla interpretazione ed alla definizione delle modalità di applicazione dei requisiti della norma ISO 9001:2015, che, in quel momento, era disponibile in edizione DIS. Idea sottoposta e prontamente approvata dal Consiglio Direttivo CONFORMA, che ha permesso al Sottogruppo di partire subito con i lavori. Nel Sottogruppo erano rappresentati 10 OdC, nove operanti nel campo della certificazione dei SGQ ed uno (AICQ SICEV) operante nel campo della certificazione degli Auditor di Sistemi di Gestione e di diverse altre Figure Professionali. In sostanza le attività di certificazione svolte dagli OdC inseriti nel citato Sottogruppo coprono più del 50% delle Organizzazioni Italiane con SGQ certificato e degli Auditor certificati per SGQ in Italia. I rappresentanti per AICQ SICEV sono stati Fiorenzo Costa, referente AICQ SICEV per lo Schema Qualità, e Angelo Salducco, referente AICQ SICEV per lo Schema Salute e Sicurezza oltre che, entrambi, Lead Auditor certificati da AICQ SICEV.

Obiettivo del Sottogruppo ISO 9001:2015

Considerate le novità presenti nella DIS ISO 9001:2015, relative sia alla struttura (ricollocazione dei requisiti sulla base della HLS) sia dei contenuti (coinvolgimento del Top Management, Contesto, Parti Interessate, Risk Based Thinking, informazioni documentate, ecc) l'obiettivo principale che il sottogruppo si è dato è stato quello di definire indicazioni pratiche ed operative per gli OdC e per gli Auditor sul come gestire un audit in campo e su cosa si debba cercare e ci si possa aspettare di trovare durante una verifica per avere adeguata confidenza della corretta applicazione, da parte di una Organizzazione, dei requisiti della nuova ISO 9001:2015. Altri obiettivi, non meno importanti, riguardano ovviamente gli operatori della qualità all'interno delle Organizzazioni che adottano questa norma, che potranno avere una guida per realizzare un nuovo SGQ o per adeguare un SGQ esistente ai requisiti della ISO 9001:2015.

L'attività svolta

Al di là dei freddi numeri ricordati dal coordinatore del sottogruppo, Valerio Paoletti (RINA Services), (7 riunioni plenarie, più di 500 h/u) va ricordato il metodo di lavoro impostato e il notevole impegno personale profuso dalle persone coinvolte nel progetto. Sono state costituite coppie di lavoro, ed a ogni coppia sono stati affidati alcuni paragrafi della DIS ISO 9001:2015, al fine di:

- fornire una descrizione dei requisiti, corredata da considerazioni esplicative;
- individuare le possibili evidenze a supporto della conformità e della verifica di efficacia dei processi da ricercare durante gli audit.

I lavori eseguiti sono stati convogliati alla segreteria del sottogruppo che ha provveduto ad assiemarli ed a distribuire il documento ottenuto alle coppie di lavoro. E' iniziata quindi l'analisi del documento prima a livello di coppia di lavoro e successivamente in riunioni programmate di tutto il sottogruppo, procedendo ad esaminare, per ogni punto della norma, il lavoro sviluppato dai colleghi, sino a raggiungere una versione appropriata e concordata. Detta così, sembra una cosa facile, ma, considerando l'esperienza, la competenza e la conoscenza delle norme interessate delle persone che componevano il Sottogruppo, nonché i diversi settori nei quali tali persone operano, la discussione dei vari punti è stata sempre approfondita, accesa e, per alcuni punti, incredibilmente lunga. Alla fine di ogni riunione plenaria, la segreteria provvedeva a rimettere il documento con le modifiche concordate ed a distribuirlo nuovamente, per una nuova analisi e una nuova riunione.

Dopo il 20 febbraio 2015, con l'emissione della versione UPDATED WORKING DRAFT ISO/DIS 9001, e con la Linea Guida Applicativa a buon punto, le coppie di lavoro sono state richieste a ripetere l'analisi iniziale per

tener conto delle variazioni apportate e ovviamente ridiscuterle nelle riunioni plenarie del Sottogruppo. Lo stesso dicasi per quanto riguarda la emissione del 9 luglio 2015 della ISO/FDIS 9001:2015, anche se in questo caso le modifiche apportate erano per la maggior parte ininfluenti e con scarso impatto sul lavoro svolto dal Sottogruppo. Credo si possa affermare che ogni componente il sottogruppo abbia letto e sviscerato in modo approfondito sia la norma nelle varie edizioni che la linea guida che veniva via via aggiornata e discussa almeno una ventina di volte. L'apporto dell'UNI, infine, è stato fondamentale per verificare la congruenza dei termini utilizzati con quelli canonici delle norme relative alla Gestione per la Qualità.

Il Documento Finale

La attuale versione della Linea Guida Applicativa per la ISO 9001, è basata sul documento ISO/FDIS 9001. Per ogni clausola della norma, riportata per numero e titolo (non è ovviamente possibile riportare il testo della norma coperto da copyright) sono riportate una serie di considerazioni relative alla interpretazione ritenuta, dal Sottogruppo di lavoro, la più appropriata e utile a capire il contenuto della clausola stessa ed a inquadrare il requisito relativo; sono state quindi indicate anche le evidenze oggettive (ovviamente non esaustive) che, nel corso di una verifica, un Auditor può ricercare per avere evidenza che un determinato requisito sia stato soddisfatto. Una serie di allegati, poi, fornisce esempi di applicazioni di alcuni requisiti, tabelle comparative e chiarimenti ricavati da documenti ISO, incluso un chiarimento sul Risk Based Thinking (una anteprima: nella traduzione italiana della norma, Risk Based Thinking non verrà tradotto ma utilizzato nella sua versione in lingua inglese, prepariamoci quindi ad usare l'acronimo ormai consolidato: RBT).

Considerazioni finali

Penso valga la pena, ora che si è arrivati alla fine di questo progetto, aggiungere poche parole riguardo ad alcune considerazioni su quello che ci si può ragionevolmente aspettare (ed auspicare) dall'uso della Linea Guida, ovviamente unitamente alla norma, per quanto concerne gli Auditor di SGQ:

- basarsi su una interpretazione comune e condivisa dei requisiti applicabili;
- avere un riferimento su cosa cercare in una Organizzazione per avere adeguate ed esaustive evidenze della corretta applicazione dei requisiti della norma;
- avere una base di confronto ed interpretativa solida, e condivisa dai maggiori OdC, dei requisiti della norma con le controparti durante gli audit;
- evitare formalismi che non forniscono valore aggiunto alle attività ed alle conclusioni di un audit.

Last but not least, mi sia concesso di sottolineare il piacere personale, unitamente a quello del collega Angelo Salducco, per aver preso parte alla preparazione di un documento del quale, via via che prendeva forma e consistenza, percepivo l'importanza per me e per tutti i colleghi che svolgono il mio lavoro, nonché il piacere di collaborare e di confrontarmi, a volte anche in modo civilmente aspro (in politichese: avevamo franchi scambi di opinione), con un gruppo di persone assolutamente preparate e con la mia stessa carica di entusiasmo, ed infine il piacere di avere tra le mani il documento stampato.....

Ultima osservazione: per quante volte si legga l'ISO 9001 (le 20 volte sopra richiamate probabilmente sono riduttive rispetto alla realtà) ogni volta che la riprendi in mano, scopri qualcosa di nuovo, una nuova interpretazione, un nuovo modo di considerare un requisito.

Fiorenzo Costa
Lead Auditor Qualità
Referente AICQ SICEV per lo Schema Qualità.
fiorenzo.costa@gmail.com