

>> Giovanni Mattana



La Iso 9001:2008 e il futuro delle normative sui sistemi di gestione

Una scadenza importante...

Il 15.11.2008 l'ISO ha emesso la nuova Iso 9001:2008, subito pubblicata anche in italiano.

La nuova norma non modifica i requisiti ma ne migliora la formulazione e l'interpretazione, anche per rendere più omogenee le applicazioni; essa tiene conto dei risultati scaturiti dal gruppo di lavoro sulle interpretazioni e dell'esperienza accumulata negli ormai otto anni trascorsi dalla sua emissione (se ne parla, in questo numero, nel primo articolo sulla **Revisione delle ISO 9000**). In Italia, l'UNI ha colto questa occasione per rivolgersi ad una amplissima comunità di utilizzatori con una campagna di attenzione, condivisa con Aicq, Angq, Cna, Confapi, Confcommercio, Confindustria e Sincert: tutti questi attori hanno sottolineato la validità dello strumento sia per le singole aziende che per il paese nel suo complesso. L'AICQ in particolare ha sottolineato l'importanza di utilizzarlo prioritariamente nei suoi aspetti di sostanza (l'efficacia dei processi, la soddisfazione dei clienti, la bontà degli obiettivi, la trasparenza su quanto fatto) e con credibilità nella attuazione

...ma anche un'occasione di riflessione

Sono passati trent'anni dalla costituzione del Comitato Tecnico Iso **'Gestione per la qualità e tecniche di supporto'** e 21 anni dalla emissione della prima edizione. La norma è adottata in 175 nazioni e il numero delle organizzazioni certificate supera il milione. Dopo l'uscita della Iso 9001 si sono affermate altre norme su sistemi di gestione orientati a *tematiche diverse dalla qualità*, quali ambiente/sicurezza/salute, e si sono moltiplicate le norme su sistemi di gestione *per singoli settori*, basati sulla Iso 9001, ma integrati da requisiti aggiuntivi.

Le norme Iso riguardanti i sistemi di gestione e aspetti connessi sono ormai 70. Sorgono problemi relativi alla connessione e alla coerenza tra queste norme; si sono affermati vari *"Sistemi integrati"*, anche se si registra un'attenzione prevalente all'integrazione **tra** le diverse norme, piuttosto che all'integrazione **con** l'organizzazione, nel senso di più forte adesione ai suoi bisogni e di maggior partecipazione di tutte le strutture aziendali.

Ci si interroga in molte sedi su alcune domande di fondo: *quanto sono credibili le certificazioni? sono efficaci le azioni che si stanno facendo per migliorarne la credibilità? Ma anche, quanto le certificazioni rispecchiano lo spirito e le priorità essenziali della norma? E ancora, quanto la norma risponde alle esigenze sorgenti delle aziende? come queste si stanno diversificando? cosa fare?*

Anche l'Iso si sta interrogando sul futuro strategico dei sistemi di gestione.

Negli ultimi anni l'Iso, nei suoi massimi enti tecnici, ha posto l'attenzione sul tema centrale della strategia per le norme sui sistemi di gestione - MSS, ed ha innanzitutto avviato una rilevazione della situazione esistente.

È emerso, tra l'altro:

- la grande proliferazione di norme settoriali o norme miste o norme collegate
- una crescente richiesta di applicazioni settoriali per nuove norme su sistemi di gestione
- l'esistenza di preoccupazioni per un uso cogente delle certificazioni
- la maggior parte delle aziende non desidera essere sottoposta ad audit multipli ed auspica sforzi per realizzare audit combinati
- c'è l'esigenza di una prospettiva *"top down"* e non solo di quella *"bottom up"* attuata finora
- si constata la prevalenza di un taglio rigido rispetto ad uno flessibile