

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 riunione, organizzata a cura dell'IIS (l'istituto serbo per la normativa), è stata sponsorizzata dalla Carlsberg (la stessa che a suo tempo aveva sponsorizzato la riunione di Bucarest).

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.
- Il TC 176 farà ricorso al TMB contro la decisione che preclude al TC 176 l'utilizzo della espressione "successo sostenibile".

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

Riunioni dell'ISO TC 176

23-27 Febbraio 2008 26° Riunione dell'ISO TC 176 a Tokio

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

Ris. N°9 “*Portfolio management*”: In attesa di coordinare meglio scopi e finalità delle diverse norme del TC 176, al cui fine viene costituito un apposito task group, viene deciso (salvo casi urgenti da discutere) di non accettare nuove proposte di norme.

Ris. N° 10 “*Small businesses Handbook*”: Dato l’interesse dell’ISO ad emettere la nuova edizione del Manuale “*ISO 9001:2000 for small businesses*” viene attribuito al SC2 l’incarico di curare l’aggiornamento del manuale, e di rivedere il suo titolo.

ULTERIORI INFORMAZIONI

ISO/TC 176

Il nuovo Chairman del TC 176 è il dr. Gary Cort, canadese, che prende il posto di Trevor Smith, ritiratosi per conclusione del mandato.

E’ prevista la revisione del Business Plan del TC 176, per proiettarlo sino al 2020 (dall’attuale 2010).

E’ emerso il problema del *WG Interpretations* (che riferisce direttamente al Chairman del TC 176). Data la morte del suo Convenor, Eduardo Wolgehmüt, ed in attesa della nuova ISO 9001:2008, le attività del GdL sono ferme. E’ stata informalmente richiesta la disponibilità di qualche membro del TC 176 a coordinare questo WG.

ISO/TC 176/SC1

La nuova Chairlady del SC1 è Jucara Lopez, brasiliana, che si appoggia alla segreteria francese.

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”)

ISO/TC 176/SC2 E WG 18

Le attività della SC2 coincidono, in questa fase, con quelle del suo unico GdL attuale, il WG 18, che opera con quattro Task Groups. (+ uno in ricostituzione)

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”).

A questo TG è stata affidato l’incarico di prendere in esame nuovi concetti ed idee per la successiva revisione della ISO 9001 e di riesaminare, ordinare e raccogliere, a tal fine, tutti i commenti alla ISO 9001:2000 che non rientravano tra gli emendamenti previsti dalla Design Specification della ISO 9001:2008.

Il TG 1.19 assisterà, per conto del SC2, il WG Interpretations nelle sue future attività.

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 1.21

- E' stato predisposto il questionario e la documentazione relativi alla validazione del DIS 9004. La prossima riunione del TG 1.21 si terrà nella prima metà di Dicembre (possibile località: San Francisco), per esaminare, in particolare, l'esito della validazione. Il processo di validazione sarà coordinato (analogamente a quanto fatto per il DIS 9001) da un "Validation Leader" nominato (per l'Italia) dall'UNI.
- E' stata leggermente ritoccata la Design Specification per la 9004.

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.

TG 1.18

- E' stato "ricostituito" il TG 1.18, incaricato di seguire, per conto del SC2, le attività del gruppo istituito in ambito ISO per una "Joint Vision for Management Systems Standards". Questo TG raccoglierà le opinioni degli esperti del TC 176 a tal riguardo e fornirà direttive ai membri che partecipano a questo gruppo dell'ISO. La selezione di questi membri verrà effettuata con i criteri a suo tempo adottati per la preparazione della ISO 9001:2000.

"Conformity Assessment"

- A fianco delle attività del TC 176 vi è stata una presentazione relativa alle attività svolte dal CALG "Conformity Assessment Liaison Group" che è incaricato, per conto del TC 176, di mantenere i contatti con l'ISO-CASCO e l'IAF sul tema delle certificazioni dei SGQ. E' stata proposta la creazione, in ambito IAF, di un "End User Committee" per acquisire il parere degli utilizzatori finali di prodotti o servizi per orientare interventi atti a migliorare la credibilità delle certificazioni. E' stata anche proposta la creazione di un Task Group con l'incarico di studiare la possibile "ristrutturazione" ("re-engineering") del Sistema di accreditamento, che ponga l'accento sulla esigenza di assicurare la qualità del prodotto/servizio e su nuovi possibili approcci agli audit di affiancamento ed alla verifica delle prestazioni degli OdC.

ISO/TC 176/SC3

Il nuovo Chairman del SC3 è Ron Waumans, che si appoggia alla segreteria olandese.

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).
- 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.

(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*")

AICQ-CI

Roma, 4 Giugno 2008