

Quali i risultati attesi da una certificazione ISO 9001 o ISO 14001?

IAF ha elaborato due documenti divulgativi, con l'obiettivo di favorire la diffusione del corretto significato di una certificazione di sistema di gestione (ISO 9001 e ISO 14001 in particolare), che diventi elemento di promozione dell'affidabilità dei corrispondenti certificati.

Tutte le parti interessate sono dunque invitate a prenderne visione e a diffonderli attraverso i propri canali di comunicazione.

ISO 9001

Risultati delle certificazioni secondo la norma ISO 9001 rilasciate sotto accreditamento

L'International Accreditation Forum (IAF) e l'International Organization for Standardization (ISO) vogliono presentare sinteticamente i risultati attesi da una certificazione rilasciata sotto accreditamento ai sensi della norma ISO 9001.

L'obiettivo è promuovere una visione comune dell'intera catena di valutazione della conformità, al fine di raggiungere tali risultati e di rafforzare il valore e l'importanza della certificazione accreditata.

La certificazione ISO 9001 viene utilizzata sia nei settori privati sia in quelli pubblici per aumentare la fiducia nei prodotti e servizi forniti dalle aziende, tra partner commerciali nelle relazioni business-to-business, nella scelta dei fornitori nelle supply chain e nella selezione dei partecipare a bandi di gara.

L'ISO ha sviluppato e pubblicato la norma ISO 9001, ma non svolge alcuna attività di audit o certificazione. Queste attività vengono effettuate dagli organismi di certificazione, in maniera indipendente dall'ISO. Quest'ultima non controlla gli organismi, ma sviluppa norme volontarie internazionali per promuovere su base globale le buone prassi nello svolgimento delle attività. Ad esempio, la norma ISO/IEC 17021 specifica i requisiti per organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione.

Un'opportunità per gli organismi di certificazione che intendano aumentare ulteriormente la fiducia nei loro servizi, è richiedere l'accREDITAMENTO della propria competenza, da parte di un ente nazionale di accREDITAMENTO riconosciuto da IAF. IAF è un'associazione internazionale che riunisce gli enti nazionali di accREDITAMENTO di 49 Paesi.

ISO non controlla gli enti di accreditamento, ma sviluppa norme volontarie internazionali, come la norma ISO/IEC 17011 che specifica i requisiti generali per l'accREDITAMENTO¹.

Risultati attesi delle certificazioni secondo la norma ISO 9001 rilasciate sotto accREDITAMENTO (dal punto di vista dei clienti dell'organizzazione)

"Per lo scopo di certificazione definito, un'organizzazione con un sistema di gestione certificato fornisce con continuità prodotti che sono in conformità con i requisiti statutari e regolamentari applicabili e mira ad aumentare la soddisfazione del cliente"².

Cosa significa la certificazione secondo la norma ISO 9001 rilasciata sotto accREDITAMENTO

Per ottenere prodotti conformi, il processo di certificazione accreditata deve fornire fiducia che l'organizzazione disponga di un sistema di gestione della qualità conforme ai requisiti applicabili della ISO 9001.

Ci si attende, in particolare, che la certificazione ISO 9001 dimostri che l'organizzazione:

- A. ha predisposto un sistema di gestione della qualità adeguato per i suoi prodotti e processi ed appropriato per lo scopo di accREDITAMENTO.
- B. analizza e comprende le esigenze e le attese dei clienti nonché i requisiti statutari e regolamentari relativi ai propri prodotti.
- C. garantisce che le caratteristiche del prodotto siano state definite in modo da soddisfare i requisiti del cliente e i requisiti statutari e regolamentari.
- D. ha determinato e sta gestendo i processi necessari per finalizzare i risultati attesi (prodotti conformi e accresciuta soddisfazione cliente).
- E. ha garantito la disponibilità delle risorse necessarie per il supporto alle attività e al monitoraggio dei suddetti processi.
- F. effettua il monitoraggio e tiene sotto controllo le caratteristiche definite del prodotto.

¹ La certificazione accreditata è uno dei modi con cui un'azienda può dimostrare la propria conformità alla norma ISO 9001. L'ISO non promuove specificamente la certificazione accreditata, in termini di superiorità rispetto ad altre metodologie di valutazione della conformità.

² a. Il termine "prodotti" comprende anche "servizi"; b. I requisiti del cliente per un prodotto possono essere specificati (ad esempio in un contratto o in una specifica con cordata), oppure, in senso generale, impliciti (ad esempio nel materiale promozionale dell'azienda, oppure insiti nelle prassi comuni del settore tecnico/economico in questione); c. I requisiti per il prodotto possono includere requisiti di attività di spedizione e post-spedizione.

G. si adopera per prevenire le non conformità e adotta processi di miglioramento predisposti per:

1. risolvere eventuali non conformità che si presentano (incluse quelle di prodotto che vengono individuate dopo la consegna);
2. analizzare le cause delle non conformità ed effettuare azioni correttive per evitare che si ripetano;
3. gestire reclami provenienti dai clienti.

H. ha effettuato una efficace verifica ispettiva interna e un processo di riesame da parte della direzione.

I. sta monitorando, misurando e migliorando in modo continuativo l'efficacia del suo sistema di gestione della qualità.

Cosa non significa la certificazione secondo la norma ISO 9001 rilasciata sotto accreditamento

Elementi che la certificazione ai sensi della norma ISO 9001 rilasciata sotto accreditamento non comprende:

1) E' fondamentale riconoscere che la norma ISO 9001 definisce i requisiti del sistema di gestione della qualità di un'organizzazione, e non i suoi prodotti. La certificazione accreditata secondo la norma ISO 9001 dovrebbe fornire fiducia nella capacità dell'organizzazione di "offrire in modo coerente prodotti che soddisfano il cliente e sono conformi ai requisiti statutari e regolamentari applicabili". La norma ISO 9001 non garantisce necessariamente la conformità del prodotto al 100%, anche se questo resta l'obiettivo permanente.

2) La certificazione secondo la norma ISO 9001 non implica la superiorità di un prodotto, né che il prodotto stesso sia certificato secondo i requisiti di una norma o specifica dell'ISO (o di altro ente).