

MARKETING E QUALITÀ DELL'AVVOCATO



La transizione della ISO 9001:2000 alla ISO 9001:2008

Scatta l'obbligo dell'adeguamento del modello organizzativo che vale sia per le imprese che per gli studi legali certificati e non

Le norme ISO, come prevedono esse stesse, sono periodicamente revisionate – solitamente ogni cinque anni – allo scopo di verificarne l'adeguatezza alle mutate dinamiche ed esigenze delle organizzazioni che ne sono destinatarie; per essere quindi ora confermate, ora aggiornate, ora ritirate ove ritenute superate. Di recente si è concluso l'iter di revisione della norma ISO 9001:2000 sui Sistemi qualità, con la messa a punto di un documento che, rispetto alla precedente edizione, pur mantenendo invariate la struttura e il campo di applicazione e non modificandone i requisiti base, ne ha migliorato la traducibilità del testo oltre alla compatibilità con altri standard, quale in particolare quello di cui alla ISO 14001:2004 (Sistema di gestione ambientale). Il motivo principale di questo intervento contenuto è stato quello di evitare – per quanto possibile – che le organizzazioni con Sistemi di gestione per la qualità (SGQ) in corso di perfezionamento ovvero già certificati, fossero costrette a mettere mano pesantemente ai propri sistemi, con inevitabili ricadute negative in termini di assestamento e condivisione interna. La portata della revisione della ISO 9001 è tuttavia di ampio respiro; le novità introdotte rispetto all'edizione precedente (anno 2000) interessano infatti – indirettamente o direttamente – sia le oltre un milione di organizzazioni nel mondo (e le oltre centomila in Italia) che hanno già adottato ovvero già fatto certificare il loro SGQ, sia più in generale “gli operatori SGQ” (dai consulenti agli auditor, agli Organismi di Certificazione, al SINCERT, ai formatori). I quali ultimi sono in primis interessati dalle evoluzioni della norma, proprio perché chiamati a sviluppare i modelli organizzativi e/o a certificarli, in conformità alle nuove disposizioni tecniche.

1. Come confrontarsi con la nuova ISO 9001. L'edizione della ISO 9001:2008, pur non alterando i requisiti della precedente versione della norma, offre

un importante valore aggiunto di chiarimenti, precisazioni, interpretazioni flessibili ecc.

Ciò in quanto, nella sua nuova formulazione, la norma tiene conto dei risultati scaturiti sia in seno al Comitato tecnico ISO, sia nell'ambito del gruppo di lavoro UNI, sulle interpretazioni e sull'esperienza accumulata negli ormai 8 anni trascorsi, dalla sua ultima emissione.

Anche se gli emendamenti apportati non introducono, volutamente, modifiche ai requisiti della precedente edizione, è in ogni caso opportuno che le organizzazioni e gli studi legali che abbiano in corso percorsi di certificazione o siano già certificati in conformità allo standard tecnico di riferimento, riscontrino se e come la nuova formulazione della norma possa avere impatto sui loro SGQ; impatto chiaramente legato alle singole situazioni e specificità del caso.

Per le organizzazioni e gli studi legali che abbiano adottato seriamente il SGQ a uso interno ovvero a fini certificativi, sarà sufficiente verificare la coerenza delle interpretazioni a suo tempo date ai requisiti normativi, con i chiarimenti inseriti nella attuale versione della norma tecnica, si da accertare se l'impostazione data a suo tempo al Sistema qualità tenga già conto – come molto probabile – degli emendamenti introdotti.

Le organizzazioni e gli studi legali che invece non abbiano ancora saputo ricavare dal loro SGQ quei benefici gestionali e prestazionali che esso è in grado di offrire, potranno cogliere l'occasione della revisione della ISO 9001, per rivedere e migliorare il loro attuale Sistema qualità.

A livello nazionale, tutte le organizzazioni, gli studi legali e gli operatori SGQ interessati dalla nuova versione della norma tecnica, dovranno peraltro garantire il loro adeguamento – organizzativo e conoscitivo – anche in conformità del “programma temporale di transizione” predisposto dell'ISO, come meglio indicato nel riquadro sotto riportato.

Principali revisioni apportate alla ISO 9001:2000

Modifiche di testo	a) la dizione “qualità di prodotto” – riferibile anche a “qualità di servizio” – è sistematicamente sostituita dalla dizione “conformità ai requisiti di prodotto”; b) è stato precisato che i contenuti di un SGQ possono essere influenzati non solo da quanto già riportato nella norma ISO 9001:2000 (i.e. mutevoli esigenze e specifici obiettivi, prodotti/servizi realizzati, processi utilizzati, dimensioni e struttura dell'organizzazione) ma anche dal contesto in cui opera l'organizzazione, dai suoi cambiamenti nel tempo e dai rischi associati (cfr. punto 01); c) è stato meglio delineato il significato di “approccio per processi” e delle sue finalità (cfr. punto 01); d) per alcuni requisiti sono state introdotte specifiche delimitazioni operative che ne circoscrivono meglio l'applicabilità (i.e. “monitorare, misurare ove applicabile e analizzare i processi” (punto 4.1.); “i documenti, comprese le registrazioni che l'organizzazione ritiene necessarie” (punti 4.2.1.d), 4.2.3.f) e 7.2.1 d); “ove applicabile, fornire formazione – addestramento o intraprendere altre azioni” (punto 6.2.2.); “per quanto applicabile, la conservazione deve comprendere l'identificazione” (punto 7.5.5); “le registrazioni devono indicare chi ha autorizzato il rilascio del prodotto per la consegna al cliente” (punto 8.2.4); “ove applicabile, l'organizzazione deve trattare il prodotto non conforme mediante uno o più dei seguenti modi” (punto 8.3.); e) è stato precisato che il rappresentante della direzione deve far parte della struttura direzionale, si da garantire che tale figura sia in grado di vivere la realtà operativa dell'organizzazione ed escludere che il ruolo possa essere ricoperto da un consulente esterno (punto 5.5.2.); f) la possibile confusione tra i significati di “apparecchiature” e “dispositivi” (in inglese “equipment” e “devices”) è stata risolta, optando unicamente per “apparecchiature”, anche quando si tratti di misurazioni.
Note aggiuntive	a) si è chiarito il significato di “prodotto” (da considerarsi tale non più solo quando sia completato per la consegna al cliente, ma anche in corso di realizzazione) (nota punto 1.1.); b) il termine “outsourcing” (processi affidati all'esterno) è stato chiarito con la precisazione secondo cui il controllo effettuato sui processi esternalizzati non assolve l'organizzazione dalla responsabilità di assicurare la conformità ai requisiti dei clienti e di normativa cogente (punto 4.1.); c) i fattori che possono influenzare l'estensione e il tipo di controlli sono stati rivisti (punto 4.1.); d) si è data la possibilità di scegliere se accorpate o gestire distintamente i contenuti delle 6 procedure richieste dalla norma (punto 4.2.1.); e) sono stati inseriti chiarimenti circa l'ambiente di lavoro e le condizioni nelle quali il lavoro viene eseguito (punto 6.4.); f) i contenuti e il significato del “piano della qualità” sono stati meglio specificati (punto 7.1.); g) si è prevista la possibilità di adottare i requisiti relativi alla progettazione anche per lo sviluppo di processi di realizzazione (punto 7.1.); h) si è inserita una esemplificazione volta a chiarire il significato di “attività successive alla consegna” (punto 7.2.1.); i) si è prevista la possibilità di accorpate o sovrapporre riesami, verifiche e validazioni della progettazione (punto 7.3.1.); l) si è individuata la “gestione della configurazione” come mezzo utile all'identificazione e alla rintracciabilità di prodotti (punto 7.5.3); m) la verifica e la “gestione della configurazione” sono stati individuati quali strumenti di conferma della capacità del software di soddisfare le sue applicazioni (punto 7.6.); n) si è prevista una esemplificazione di fonti cui attingere per monitorare la soddisfazione dei clienti (punto 8.2.1.); o) si è aggiunta la specifica che monitoraggi e misurazioni dei processi vanno commisurati al loro impatto sulla conformità dei prodotti ai requisiti e sull'efficacia del SGQ (punto 8.2.3.).
Modifiche editoriali	a) si è inserita la precisazione per cui i “requisiti cogenti” di cui a leggi, regolamenti e direttive, potranno essere espressi come “requisiti legali” (punto 1.1.); b) si è scelto lo spostamento di frasi o paragrafi nell'ambito dei singoli punti, per facilitare la lettura o migliorare le sequenze logiche del testo senza incidere sui contenuti (soprattutto punti 8.2.4. e 8.3.); c) il titolo del punto 6.2.2. è diventato ora “competenza, addestramento e consapevolezza”.
Ulteriori modifiche (di traduzione dall'inglese all'italiano)	a) “to determine” è stato spesso tradotto in “determinare” e “determinato”; b) “control” è stato tradotto ora come “tenere sotto controllo, governare, regolare”, ora come “verifica, ispezione, riscontro di conformità, controllo”; c) “training” è stato tradotto con la combinazione “formazione-addestramento”; d) “sustained success” è stato tradotto in “successo che si sostiene nel tempo”; e) “to mantein” è stato tradotto, a seconda dei casi in “mantenere/ mantenere attivo”, “mantenere (o tenere) aggiornato”, “conservare”.

2. Analisi delle principali innovazioni (sintesi). Sul piano formale e contenutistico la nuova formulazione di testo della ISO 9001 non modifica le finalità della precedente versione dell'anno 2000, non introduce nuovi requisiti, né modifica quelli esistenti; di questi tuttavia ne migliora la formulazione e l'interpretazione anche per rendere più omogenee le sue applicazioni nei contesti organizzativi di vari settori merceologici interessati.

Il dettaglio degli emendamenti introdotti, è contemplato nell'Appendice B della norma UNI EN ISO 9001:2008. Si tratta principalmente di ritocchi al testo base, dell'inserimento di note di testo aggiuntive, e di migliorie di tipo editoriale, come

evidenziate in modo sintetico nello schema riassuntivo.

3. L'impatto della transizione sul Sistema di gestione per la qualità esistente. Ogni modifica di normativa tecnica impatta a livello operativo e procedurale, comportando, in capo ai destinatari delle relative disposizioni obblighi di verifica, adeguamento ed eventuale modifica.

Sotto questo profilo, è opportuna qualche precisazione informativa, per gli operatori economici interessati dalla “gestione” del transito (ISO 9001:2000-ISO 9001:2008).

L'ISO ha tenuto a precisare che le certificazioni rilasciate a fronte della nuova versione della norma tecnica non potranno dirsi co-

stituire un “up-grade” rispetto a quelle già rilasciate a fronte della precedente versione; ha chiarito anche che alle organizzazioni e agli studi legali già certificati a fronte della ISO 9001:2000 dovrà essere riconosciuto pari stato a quelle che si certificheranno a fronte della ISO 9001:2008. Tale equiparazione ha tuttavia una valenza temporale limitata, in quanto:

- ▷ dopo un anno dalla pubblicazione a livello nazionale della ISO 9001:2008 (per l'Italia 26 novembre 2008) tutte le certificazioni rilasciate da Organismi di certificazione accreditati, dovranno basarsi solo sulla nuova versione;
- ▷ tali certificazioni (in conformità alla ISO 9001:2008) potranno

non essere rilasciate in concomitanza con le c.d. “verifiche di sorveglianza” o di “ri-certificazione”; si arriverà così alla “remissione del certificato” in conformità alla ISO 9001:2008;

- ▷ dopo 1 anno dalla pubblicazione nazionale dell'ISO (per l'Italia 15 novembre 2009), tutte le nuove certificazioni e ri-certificazioni rilasciate dagli organismi accreditati, dovranno infatti essere conformi solo alla ISO 9001:2008;
- ▷ 2 anni dopo dalla pubblicazione della ISO 9001:2008 (per l'Italia 15 novembre 2010) cesserà la validità delle certificazioni rilasciate secondo la ISO 9001:2000 (v. schema).

di *Giovanna Stumpo – Avvocata in Milano*

Programma per l'adeguamento alla ISO 9001:2008 (1)

Programma Temporale	2008	Dic 2009	Dic 2010
		ISO 9001:2000	ISO 9001:2008
Enti normatori	Coesistenza con ISO 9001:2000		Solo ISO 9001:2008
	Nuove Certificazioni con ISO 9001:2008		
Organismi di accreditamento	Sorveglianza su Organismi di certificazione sulla corretta transizione		
Organismi di certificazione	Preparazione	Attuazione	
	Organismi di formazione	Preparazione	Attuazione
Organizzazioni e studi legali certificati	Integrazione del SGQ esistente con nuove specifiche e requisiti		
Auditor/Consulenti Sistema gestione qualità	Aggiornamento professionale per adeguarsi alle novità tecniche		

NOTE

(1) Fonte: *Implementation Guidance for ISO 9001:2008, TC ISO 176.*

Gestione del transito

Tempistica	Regime
15.11.2008 (data pubblicazione nuova versione norma)	Solo ISO 9001:2000
15.11.2008 – 15.11.2009	Coesistenza ISO 9001:2000 e ISO 9001:2008
15.11.2009 – 15.11.2010	Nuove certificazioni o rivalutazioni SGQ ISO 9001:2000 non più possibili
dal 15.11.2009	Solo ISO 9001:2008

La norma ISO 9001:2000 sui sistemi qualità, ora ISO 9001:2008, rappresenta lo standard tecnico più riconosciuto al mondo per lo sviluppo di modelli di efficienza organizzativa. La logica perseguita dalla ISO 9001, è ben spiegata nella diversa ISO 9000:2000 (sistema di gestione per la qualità – fondamenti e terminologia): “capire cosa vogliono i clienti, fissare i propri obiettivi, stabilire con quali processi raggiungerli, padroneggiare e migliorare i processi”. A livello nazionale e per le organizzazioni di stampo legale, la ISO 9001 rileva in quanto contemplata indirettamente nel disposto del codice deontologico forense con riferimento alla certificazione di qualità.