

Modulo 7-SUPPORTO

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
7-SUPPORTO										
7.1 Risorse										
7.1 Generalità L'organizzazione deve determinare e fornire le risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità. L'organizzazione deve considerare: a) le capacità delle risorse esistenti al proprio interno e i vincoli che gravano su di esse; b) che cosa ottenere dai fornitori esterni.										
	7.1 Generalità 7.1.1.	L'organizzazione ha determinato e fornito le risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del sistema di gestione?	Determinare significa che l'organizzazione ha stabilito con precisione quali risorse (umane, infrastrutturali, ambienti di lavoro) siano necessarie affinché si operi in maniera corretta. L'organizzazione non solo deve determinarle ma anche fornirle e dunque renderle disponibili nell'organizzazione. Le risorse determinate devono essere fornite, nelle modalità definite, al fine di mantenere il SGQ. L'organizzazione deve determinare e fornire le risorse in proprio possesso così da migliorare in continuo l'efficacia del proprio SGQ.	Non vi sono sostanziali differenze rispetto alla ISO 9001:2008	L'organizzazione ha determinato che il proprio ufficio vendite estero, per operare in maniera efficace, necessita di un responsabile d'area, di due assistenti, di tre PC e di un ufficio: le risorse determinate sono fornite dall'organizzazione. L'organizzazione ha determinato che il responsabile dell'ufficio vendite deve essere sempre presente sul luogo di lavoro durante lo svolgimento delle diverse attività: il responsabile ufficio vendite è sempre disponibile sul luogo di lavoro. Per l'ufficio vendite è stato messo a disposizione un nuovo pc e settimanalmente la direzione chiede al responsabile ufficio vendite la necessità di risorse ulteriori per accresce l'efficacia del proprio processo.	Non sono state determinate e fornite le risorse necessarie per garantire il buon funzionamento dell'ufficio vendite.				
	7.1 Generalità 7.1.1. a)	L'organizzazione ha considerato le capacità delle risorse esistenti e i vincoli che gravano su di loro?	Qui vi è un elemento di novità, almeno espressa (prima era implicita): l'organizzazione deve tenere conto dei vincoli che gravano sulle risorse scelte (numero, tempo a disposizione, ecc.) e valutarne le capacità, in modo tale che queste possano raggiungere i risultati prefissi. Altrimenti bisogna provvedere.		Personale numericamente adeguato nelle varie aree aziendali e per i vari processi. Macchinari non sovraccaricati. Personale in grado di utilizzare i macchinari in modo corretto. Scelta adeguata dei responsabili di area/processo/attività					

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
	7.1 Generalità 7.1.1. b)	L'organizzazione ha considerato che cosa è possibile ottenere dai fornitori esterni?	Altro punto cruciale di novità: i fornitori sono una parte integrante del sistema, quindi anche per loro (tanto più sono critici) è necessario definire capacità, vincoli ecc. esattamente come se si trattasse di un processo interno.		adeguata e controllata gestione dei fornitori. Controlli presso di loro Sviluppo di procedure e istruzioni operative specifiche per loro. Interscambio di informazioni e di personale, se necessario.					
7.1.2 Persone L'organizzazione deve determinare e rendere disponibili le persone necessarie per l'efficace attuazione del proprio sistema di gestione per la qualità e per il funzionamento e il controllo dei suoi processi.										
	7.1.2 Persone	L'organizzazione ha determinato e reso disponibile le persone necessarie per l'efficace attuazione del sistema di gestione e per il funzionamento ed il controllo dei processi?	Il punto era già parzialmente espresso nella 9001:2008. Qui però è reso più chiaro e puntuale: se non sono state determinate e assegnate le persone necessarie per svolgere i processi, il sistema non può funzionare. E, fra le persone necessarie, vi sono anche quelle deputate ai controlli di processo, che ne sono una parte integrante.	Organigrammi Mansionari Controlli sul carico di lavoro del personale.	Mancati controlli sul carico di lavoro del personale.			Esempio. Mansionario aziendale		
7.1.3 Infrastruttura L'organizzazione deve determinare, mettere a disposizione e mantenere l'infrastruttura necessaria per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi. Nota L'infrastruttura può comprendere: a) edifici e relativi impianti; b) apparecchiature, compresi hardware e software; c) risorse per il trasporto; d) tecnologie dell'informazione e comunicazione.										
	7.1.3 Infrastruttura	L'organizzazione ha determinato, messo a disposizione e mantenuto le infrastrutture necessarie per il funzionamento dei suoi processi, e per garantire la conformità di prodotti e servizi? L'organizzazione ha considerato: • Edifici e impianti?	Con il termine "infrastrutture" si intende macchinari, attrezzature, spazi di lavoro, hardware e software necessari per realizzare il prodotto. Dopo aver definito le infrastrutture necessarie per realizzare il prodotto l'organizzazione deve anche fornirle e quindi renderle disponibili all'interno della propria organizzazione.	Si riprende il punto 6.3 della ISO 9001:2008	Disponibilità di un elenco, aggiornato, delle infrastrutture necessarie per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto. Messa a disposizione delle infrastrutture determinate necessarie per conseguire la conformità del prodotto. Definito e disponibile un piano della manutenzione ordinaria per ogni infrastruttura; Disponibilità dei libretti d'uso e manutenzione.	Non determinate le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità del prodotto. Mancata messa a disposizione, anche parziale, delle infrastrutture necessarie a conseguire la conformità del prodotto. Non definito e disponibile un piano della manutenzione ordinaria per ogni infrastruttura; Indisponibilità dei libretti d'uso e manutenzione. Spazi di lavoro troppo ridotti. Scarsa illuminazione. Tropo caldo o troppo freddo. Spazi di lavoro sporchi.				

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
		<ul style="list-style-type: none"> Apparecchiature hardware e software? Risorse per il trasporto? Tecnologie dell'informazione e comunicazione e? 	La gestione delle infrastrutture richiede di individuare i requisiti che le infrastrutture devono rispettare (regole di manutenzione e di utilizzo, obblighi di legge, abilitazioni per l'utilizzo, ecc) ma l'organizzazione deve anche mantenerle e quindi effettuare in forma pianificata le attività necessarie (manutenzione) per mantenere efficienti le infrastrutture e per garantire il rispetto dei requisiti di legge applicabili (revisioni, verifiche periodiche, ecc)		Un'organizzazione che opera nel settore logistico dispone di un magazzino per lo stoccaggio e la spedizione dei prodotti. Il magazzino è di grandezza idonea al quantitativo di prodotti gestiti; ben illuminato permettendo di operare anche nelle ore buie. Il magazzino è riscaldato permettendo al personale di operare anche nel periodo invernale. Pulizia regolare dei PC (sia hardware che di sistema);	Il magazzino risulta di dimensioni troppo piccole per il volume di prodotti gestiti. Il magazzino è scarsamente illuminato rendendo difficile lo svolgimento delle diverse attività durante le ore buie. Mancata pulizia dei PC (lenti; Assenza di Software idonei per svolgere; Software non aggiornati (Es Microsoft office versione 2003);				
7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi L'organizzazione deve determinare, mettere a disposizione e mantenere l'ambiente necessario per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi. Nota Un ambiente idoneo può consistere in una combinazione di fattori umani e fisici, quali quelli di natura: a) sociale (per esempio condizioni non discriminatorie, tranquille, non conflittuali); b) psicologica (per esempio riduzione dello stress, prevenzione del burnout, protezione emotiva); c) fisica (per esempio temperatura, calore, umidità, illuminazione, flusso d'aria, igiene, rumore). Questi fattori possono differire in modo sostanziale in funzione dei prodotti forniti e dei servizi erogati.										
	7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi	L'organizzazione ha determinato messo a disposizione e mantenuto l'ambiente necessario per il funzionamento dei suoi processi, e per ottenere la conformità di prodotti e servizi? Ha considerato i fattori: <ul style="list-style-type: none"> Sociali? Psicologici? Fisici? 	Vanno definite e mantenute le condizioni ambientali (ergonomia, temperatura, illuminazione, livello di rumorosità, igiene, umidità, pulizia, sterilità, ecc) necessarie ad assicurare la conformità ai requisiti di prodotto. L'ambiente di lavoro è formato da un insieme di fattori umani (metodi di lavoro, regole di		Corretta gestione degli ambienti di lavoro in base ai prodotti/servizi forniti. Rispetto delle normative di legge in materia di salute e sicurezza.					

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
			sicurezza, necessità di equipaggiamenti protettivi) e fisici che vanno tenuti sotto controllo per ottenere la conformità del prodotto. Occorre, dunque, identificare lo standard da mantenere, assicurare che questo standard sia mantenuto, formare il personale relativamente al mantenimento di questo standard, mantenere le registrazioni delle condizioni per provare la conformità allo standard..							
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione 7.1.5.1 Generalità Quando il monitoraggio o la misurazione sono utilizzati per verificare la conformità dei prodotti e servizi ai requisiti, l'organizzazione deve determinare e mettere a disposizione le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili. L'organizzazione deve assicurare che le risorse messe a disposizione: a) siano adatte allo specifico tipo di attività di monitoraggio e misurazione da intraprendere; b) siano mantenute al fine di assicurare la loro continua idoneità allo scopo. L'organizzazione deve conservare appropriate informazioni documentate quale evidenza dell'idoneità allo scopo delle risorse per il monitoraggio e la misurazione.										
	7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione 7.1.5.1	Quando il monitoraggio o la misurazione sono utilizzati per verificare la conformità dei prodotti e dei servizi, l'organizzazione ha messo a disposizione le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili?	L'organizzazione deve determinare le attività di monitoraggio e di misurazione da effettuare per fornire evidenza della conformità del prodotto ai requisiti determinati. I concetti di monitoraggio e misurazione sono stati più volte ripresi nei vari paragrafi della norma.	Si riprende in toto il punto 7.6 della ISO 9001:2008	Un'organizzazione che produce guarnizioni in plastica ha definito per ogni tipologia di prodotto realizzato le attività di monitoraggio e di misurazione da eseguire. Per realizzare il prodotto XXX l'organizzazione ha definito le attività di misurazione (misurazione del peso, dello spessore e della dimensione del prodotto); definendo inoltre le attività di monitoraggio (riportati i valori delle misurazioni del peso – spessore – dimensione del prodotto in					

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
			<p>In questo paragrafo l'organizzazione deve definire come svolge la misurazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chi sono i responsabili? • Con quali apparecchiature di misurazione? • Con che frequenza devono rilevare la misurazione? • Come si assicura l'organizzazione che le apparecchiature di misurazione in uso sono idonee? • Chi svolge il monitoraggio delle misurazioni rilevate? <ul style="list-style-type: none"> • Come avviene il monitoraggio? <p>L'organizzazione deve determinare di quali apparecchiature di monitoraggio e di misurazione ha bisogno per misurare il prodotto realizzato e dunque la sua idoneità ai requisiti determinati.</p> <p>Le apparecchiature di monitoraggio e misurazione possono essere (metri, calibri, bilance, livelle, termometri,...)</p>		<p>appositi documenti in Excel per monitorare i valori rilevati). La misurazione è svolta dai vari operatori, i quali utilizzano apparecchiature di misurazione idonee (calibri e bilance), mentre l'attività di monitoraggio è affidata al Resp. di Produzione che riporta i valori delle misurazioni sul documento "Carta dei controlli".</p>					

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
	7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione 7.1.5.1	L'organizzazione assicura che le risorse messe a disposizione per il monitoraggio e la misurazione siano adatte allo specifico tipo di attività svolta? Garantisce che siano mantenute al fine di assicurare la loro continua idoneità allo scopo?	Gli strumenti di misura devono essere scelti e utilizzati in base al tipo di monitoraggio che sia necessario per controllare i processi, e garantire la conformità di prodotti e servizi. Tale idoneità va costantemente controllata nel tempo.	•	<ul style="list-style-type: none"> Elenco strumentazione di misura aggiornato e controllato Presenza nei piani qualità degli strumenti di misura previsti 	•		Esempio azienda noleggio mezzi.		
	7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione 7.1.5.1	L'organizzazione conserva appropriate informazioni documentate quale evidenza dell'idoneità allo scopo delle risorse per il monitoraggio e la misurazione	Tutte le evidenze relative all'idoneità degli strumenti di misura devono essere conservate come informazione documentata (rif. Paragrafi successivi)	•	<ul style="list-style-type: none"> Definiti i responsabili che devono svolgere le attività di monitoraggio e di misurazione; Definiti gli strumenti che devono essere utilizzati; Definite le tempistiche e la frequenza di quando devono essere svolte le attività di monitoraggio e di misurazione; Definiti i valori che le attività di monitoraggio e di misurazione devono fornire. <p>Disponibili attestati rilasciati da laboratori esterni qualificati dell'esito della taratura svolta; Registrati sulle schede di manutenzione degli strumenti di misurazione gli esiti delle attività di taratura / verifica svolta.</p>	Non disponibili gli attestati rilasciati dai laboratori esterni qualificati dell'esito della taratura svolta; Non registrate sulle schede di manutenzione delle apparecchiature di misurazione gli esiti delle attività di taratura / verifica svolta.				

7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni

Quando la riferibilità delle misurazioni è un requisito o è considerato dall'organizzazione una componente essenziale per fornire fiducia circa la validità dei risultati di misura, le apparecchiature di misura devono essere:

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
a) tarate e/o verificate a intervalli specificati o prima dell'utilizzo, a fronte di campioni di misura riferibili a campioni di riferimento internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, la base utilizzata per la taratura o verifica deve essere conservata come informazione documentata; b) identificate affinché ne sia determinato lo stato; c) salvaguardate da regolazioni, danni o deterioramenti che potrebbero invalidare il loro stato di taratura e i conseguenti risultati di misura. Quando un'apparecchiatura di misura viene riscontrata non adatta all'utilizzo previsto, l'organizzazione deve determinare se la validità dei risultati di misura precedenti sia stata influenzata negativamente e intraprendere azioni appropriate, per quanto necessario.										
	7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni	Quando la riferibilità delle misurazioni è un requisito, o è considerato componente essenziale per fornire fiducia circa la validità dei risultati delle misure, le apparecchiature di misura sono state tarate o verificate a fronte di campioni di misura riferibili a campioni di riferimento nazionale o internazionale?	<p>Quando necessario, per assicurare che i valori rilevati dalle apparecchiature di misurazione siano validi, l'organizzazione deve sottoporli a taratura e/o verifica, ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione.</p> <p>Per taratura si intende una operazione, eseguita in condizioni specificate, la quale in una prima fase stabilisce una relazione tra i valori di una grandezza, con le rispettive incertezze di misura, forniti da campioni di misura, e le corrispondenti indicazioni, comprensive delle incertezze di misura associate, e in una seconda fase usa queste informazioni per stabilire una relazione che consente di ottenere un risultato di misura a partire da una indicazione.</p> <p>Qualora il riferimento utilizzato per la taratura o la verifica non faccia</p>		<p>Una carpenteria meccanica, che svolge lavorazioni di precisione, dispone di 20 calibri. L'organizzazione ha definito che ogni sei mesi i calibri devono essere tarati internamente mediante blocchetti Johnson: i blocchetti johnson sono a loro volta tarati. Presso l'organizzazione è disponibile la certificazione di taratura dei blocchetti johnson e i certificati, con durata di 10 anni, sono validi.</p> <p>Un'azienda che svolge lavorazioni di verniciatura dispone di uno spessoremetro che annualmente manda in un laboratorio esterno qualificato per svolgere la taratura.</p> <p>Un'organizzazione utilizza per la misurazione del prodotto realizzato di metri, calibri e bilance. Il campione di misura utilizzato per la taratura dei caliiri sono i blocchetti johnson mentre per la taratura della bilancia tre pesi campioni rispettivamente da 50 gr, 150 gr e 200 gr.</p>					

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
			riferimento a campioni di misura validi l'organizzazione deve determinare il campione di misura impiegato. (Es: peso campione da 1 Kg, blocchetti Johnson) I campioni di misura riferibili a campioni internazionali:							
	7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni	Quando la riferibilità delle misurazioni è un requisito, o è considerato componente essenziale per fornire fiducia circa la validità dei risultati delle misure, le apparecchiature di misura sono state identificate affinché ne sia determinato lo stato?	È necessario identificare le apparecchiature di misurazione tarate/verificate rispetto a quelle che non lo sono. E' possibile apporre etichette, bollini, o segregarli in apposite aree al fine di identificarli quali apparecchiature sono idonee e dunque utilizzabili per la rilevazione delle misurazioni.		<ul style="list-style-type: none"> Definita apposita area dove sono segregate le apparecchiature idonee per la rilevazione delle misure; Definita procedura interna dove le apparecchiature tarate sono identificate con un bollino verde e la data di scadenza della successiva taratura/verifica da eseguire. 	<ul style="list-style-type: none"> Definita apposita area dove sono segregate le apparecchiature idonee per la rilevazione delle misure: le apparecchiature non idonee sono segregate nella stessa area rendendo difficile la distinzione tra quelle idonee e quelle non idonee; La procedura interna prevede che le apparecchiature tarate sono identificate con un bollino verde e un'etichetta che riporta la data di scadenza della successiva taratura/verifica da eseguire: le apparecchiature non dispongono del bollino e della data di scadenza della prossima taratura/verifica. 				
	7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni	Quando la riferibilità delle misurazioni è un requisito, o è considerato componente essenziale per fornire fiducia circa la validità dei risultati delle misure, le apparecchiature di misura sono state salvaguardate da regolazioni, danni, deterioramenti che possano invalidare il	L'organizzazione deve disporre di eventuali regole di utilizzo dell'apparecchiatura per garantire la validità delle misurazioni rilevate. È necessario utilizzare l'apparecchiatura di misurazione in accordo alle regole/istruzioni fornite dal libretto d'uso e manutenzione ed in accordo ad altre leggi/norme che regolano il corretto utilizzo della apparecchiatura durante la rilevazione della misurazione. È importante proteggere le apparecchiature di misurazione dal danneggiamento e dal deterioramento		Utilizzo dell'apparecchiatura in accordo al libretto d'uso e manutenzione; Definite regole interne per l'utilizzo dello strumento durante la rilevazione delle misurazioni (Es. determinate condizioni meteorologiche (temperatura, umidità), gestione ed utilizzo dello strumento (impugnatura, inclinazione,...) Le apparecchiature di misurazione sono conservate nella loro custodia, in ambienti	<ul style="list-style-type: none"> Non disponibili regole d'utilizzo della apparecchiatura pur essendo necessarie ad assicurare il suo corretto utilizzo e la correttezza delle misurazioni rilevate. Le apparecchiature di misurazione sono conservate fuori dalle loro custodie, in ambienti sporchi o dove gli agenti atmosferici possono precluderne l'idoneità. 				

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
		loro stato di taratura, e di conseguenza i risultati delle misure?	durante la movimentazione, la manutenzione e l’immagazzinamento.		idonei come previsto dal libretto d’uso e manutenzione dell’apparecchiatura.					
	7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni	Quando un’apparecchiatura di misura viene riscontrata come non idonea all’utilizzo previsto, l’organizzazione: <ul style="list-style-type: none">Determina se la validità dei risultati precedenti sia stata influenzata negativamente?Intraprende azioni appropriate?	Qualora l’esito della taratura o della verifica delle apparecchiature non è ritenuta idonea, è necessario valutare e registrare le misure rilevate in precedenza, in quanto le misurazioni possono non essere corrette. È necessario ripetere le misurazioni per accertarsi della loro idoneità. Qualora l’apparecchiatura risulti non idonea l’organizzazione deve intraprendere azioni appropriate sull’apparecchiatura e su ogni prodotto coinvolto. Deve dunque segnalare il prodotto come potenzialmente non conforme e rivalutare l’idoneità dello strumento.		Ricontrollate le misure svolte dell’apparecchiatura non idonea; Se il prodotto è stato inviato al cliente è necessario contattare il cliente e richiedere un intervento sul prodotto per ripetere dei controlli di misurazione. Il prodotto viene gestito come potenzialmente non conforme e ricontrollato con una apparecchiatura idonea; L’apparecchiatura rilevata come non idonea viene inviata ad un laboratorio esterno qualificato per svolgere la taratura; L’apparecchiatura rilevata non idonea è soggetta a taratura con frequenza annuale, a seguito della sua non idoneità la frequenza della taratura viene ridotta a periodi semestrali.	<ul style="list-style-type: none">Non ricontrollate le misure svolte dell’apparecchiatura non idonea.<ul style="list-style-type: none">Il prodotto non conforme non viene verificato nuovamente con una apparecchiatura idonea;L’apparecchiatura non conforme viene utilizzata comunque durante la misurazione dei diversi prodotti realizzati.				
7.1.6 Conoscenza organizzativa										
L'organizzazione deve determinare la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità di prodotti e servizi. Tale conoscenza deve essere mantenuta e messa a disposizione, nella misura necessaria. Nell'affrontare le esigenze e tendenze di cambiamento, l'organizzazione deve considerare la propria conoscenza attuale e determinare come acquisire o accedere ad ogni necessaria conoscenza aggiuntiva e aggiornamenti richiesti. Nota 1 La conoscenza organizzativa è la conoscenza specifica dell'organizzazione, maturata generalmente attraverso l'esperienza. Queste informazioni sono utilizzate e condivise al fine di conseguire gli obiettivi dell'organizzazione. Nota 2 La conoscenza organizzativa può essere basata su: a) risorse interne (per esempio proprietà intellettuale; conoscenze maturate con l'esperienza; lezioni apprese da insuccessi o da progetti che hanno avuto successo; acquisizione e condivisione di conoscenze ed esperienze non documentate; risultati dei miglioramenti ottenuti nei processi, prodotti e servizi); b) risorse esterne (per esempio norme; fonti accademiche; conferenze; raccolta di conoscenze da clienti o fornitori esterni).										
	7.1.6 Conoscenza organizzativa	L’organizzazione determina le conoscenze organizzative necessarie per il funzionamento dei	Paragrafo normativo del tutto nuovo: si ribadisce qui come l’organizzazione, se vuole avere processi funzionanti ed efficaci, e quindi garantire la conformità dei prodotti e servizi forniti, deve avere al suo interno le conoscenze		È la norma stessa che le cita: a) risorse interne (per esempio proprietà intellettuale; conoscenze maturate con l'esperienza; lezioni apprese da insuccessi o da progetti che hanno avuto successo;					

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
		propri processi, e per conseguire la conformità di prodotti e servizi? La mantiene nel tempo e la mette a disposizione di tutti gli interessati?	organizzative necessarie. Le quali quindi vanno determinate, e va poi verificato se sono già presenti o se bisogna reperirle, e in che modi. Si tratta dei risultati delle analisi di cui al punto 4.1 e 4.2, oltre che di tutte le informazioni necessarie per capire il proprio contesto organizzativo interno ed esterno.		acquisizione e condivisione di conoscenze ed esperienze non documentate; risultati dei miglioramenti ottenuti nei processi, prodotti e servizi); b) risorse esterne (per esempio norme; fonti accademiche; conferenze; raccolta di conoscenze da clienti o fornitori esterni).					
	7.1.6 Conoscenza organizzativa	Nell'affrontare le esigenze e le tendenze di cambiamento, l'organizzazione considera le conoscenze attuali e determina come acquisire eventuali conoscenze aggiuntive, o aggiornamenti?	Sempre nell'ottica della continuità aziendale, nel momento in cui l'azienda pianifica i cambiamenti, deve considerare se il suo livello di conoscenza organizzativa è adeguato, o se sono richiesti aggiornamenti o modifiche. Quindi, deve determinare come ottenerli: corsi di formazione, collaborazione con esperti esterni, colloqui con clienti o fornitori, ecc. ecc.		Tutti queste conoscenze interne vanno verbalizzate, documentate, conservate e rese disponibili agli interessati.			Esempio offerta complessa		
7.2 Competenza L'organizzazione deve: a) determinare le competenze necessarie per la(e) persona(e) che svolge(ono) attività lavorative sotto il suo controllo e che influenzano le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità; b) assicurare che queste persone siano competenti sulla base di istruzione, formazione***), o esperienza appropriate; c) ove applicabile, intraprendere azioni per acquisire le necessarie competenze e valutare l'efficacia delle azioni intraprese; d) conservare appropriate informazioni documentate quale evidenza delle competenze. Nota Le azioni applicabili possono comprendere, per esempio: il provvedere alla formazione, il mentoring, o la riallocazione delle persone attualmente impiegate; oppure l'assunzione o l'incarico a contratto di persone competenti.										
	7.2 Competenza a)	L'organizzazione ha determinato le competenze necessario per le persone che svolgono attività lavorative sotto il suo controllo, e che influenzano le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione?	L'organizzazione deve determinare quali competenze sono necessarie per il personale che svolge attività che possono influenzare la conformità ai requisiti del prodotto/servizio e le prestazioni del sistema. L'organizzazione deve definire le conoscenze ed esperienze necessarie per tutte le persone che vi lavorano,		Matrici competenze, mansionari con l'indicazione puntuale delle competenze richieste.					

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
			indipendentemente dal ruolo.							
	7.2 Competenza b)	L'organizzazione assicura che queste persone siano competenti, sulla base di istruzione, formazione, esperienza appropriate?	L'organizzazione deve impegnarsi a fornire attività di formazione, addestramento, intraprendendo qualunque azione affinché il proprio personale acquisisca la necessaria competenza.		<p>L'organizzazione ha definito che i nuovi assunti dell'area acquisti devono svolgere una formazione interna della durata di 3 mesi: visto scheda personale del nuovo assunto e relativo rapporto di addestramento dei tre mesi di formazione prevista dall'organizzazione.</p> <p>A seguito della vendita di un nuovo prodotto il responsabile commerciale ha ritenuto necessario programmare un corso di formazione della durata di 40 ore a tutti i propri agenti al fine di spiegare le caratteristiche del nuovo prodotto che l'organizzazione intende fornire sul mercato.</p>	<p>Il nuovo dipendente dell'area acquisti non ha frequentato la formazione della durata di tre mesi.</p> <p>Non tutti gli agenti dell'organizzazione hanno frequentato il corso di 40 ore riguardante il nuovo prodotto immesso sul mercato dall'organizzazione.</p>				
	7.2 Competenza c)	L'organizzazione intraprende azioni per acquisire le necessarie competenze e valutare l'efficacia delle azioni intraprese?	<p>La formazione erogata va valutata verificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> il livello di comprensione della formazione (questionario per i partecipanti), il livello di utilità percepita (questionario per i partecipanti e per i loro responsabili), la percezione dell'applicabilità concreta 		<p>A seguito di un corso di formazione interno, della durata di 24 ore, riguardante l'utilizzo di un nuovo macchinario in produzione, il docente svolge un test di verifica teorico / pratico al fine di valutare se i partecipanti hanno acquisito le competenze stabilite.</p> <p>Il test ha fornito esito positivo per il 90% dei partecipanti.</p> <p>Il Responsabile della produzione ha verificato inoltre, nei sei mesi successivi, che il personale</p>	A seguito del corso formativo interno gli indicatori di produzione, nei sei mesi successivi, hanno rilevato diverse inefficienze e non conformità sulle lavorazioni.	Parallelismi con i Sistemi di Gestione Sicurezza e con il D.Lgs. 81/08	Esempio di Rapporto di formazione		

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
			<p>(questionario per i partecipanti);</p> <ul style="list-style-type: none"> la differenza della conoscenza iniziale e finale del corso svolto, (fornendo un test in apertura e chiusura del corso); i risultati della formazione sull'organizzazione e sue performance. <p>La valutazione è necessaria per verificare l'efficacia della formazione svolta: se sono stati raggiunti gli obiettivi, quali sono stati i punti critici, come si può migliorare l'intervento, come si può rinforzare l'apprendimento, individuare nuovi bisogni...</p>		avesse realmente assimilato le competenze necessarie. L'esito positivo dell'efficacia della formazione svolta si è confermata in maniera oggettiva anche sugli indicatori aziendali di produzione, rilevando nessuna non conformità e ritardi nella produzione con l'utilizzo del nuovo macchinario.					
	7.2 Competenza d)	L'organizzazione conserva appropriate informazioni documentate relative alle competenze?	Tutto quanto sopra descritto deve essere conservato in apposite informazioni documentate. Tutte le attività di formazione, addestramento devono essere registrate e lo stesso vale per le informazioni riguardanti		Piani di formazione, rapporti di formazione/addestramento matrici di competenze, ecc.ecc. Disponibilità di un fascicolo del personale con riportati gli attestati dei corsi svolti, un registro di tutte le attività di addestramento, formative ed informative svolte; disponibilità di un CV.	Assenza degli attestati dei corsi svolti; Assenza di uno storico con riportate le attività di addestramento – formative ed informative svolte; Mancata disponibilità di un CV. Mancata analisi periodica da parte della direzione sulle abilità, competenze del personale.				

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
			le istruzioni, le abilità e l’esperienza del personale.		Analisi e valutazione periodica da parte della direzione sulle abilità, competenze del personale.					
7.3 Consapevolezza										
L'organizzazione deve assicurare che le persone che svolgono un’attività lavorativa sotto il suo controllo siano consapevoli: a) della politica per la qualità; b) dei pertinenti obiettivi per la qualità; c) del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni; d) delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione per la qualità.										
	7.3 Consapevolezza	L’organizzazione assicura che tutte le persone che vi lavorano siano consapevoli: <ul style="list-style-type: none">della politica per la qualità?degli obiettivi per la qualità?del rporpio contributo all'efficacia del sistema di gestione e al miglioramento delle prestazioni?Delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema?	Altro punto innovativo e cruciale. Il personale deve essere consapevole che il suo operato è fondamentale per raggiungere gli obiettivi dell’organizzazione e garantire il suo corretto funzionamento. Deve essere coinvolto e reso partecipe relativamente alla politica aziendale, agli obiettivi, deve essere convinto e reso partecipe di come la sua specifica attività sia importante e funzionale all’ottenimento dei requisiti (che, si ricordi, è lo scopo dell’organizzazione) e al suo miglioramento nel tempo delle prestazioni. Nessuno deve pensare di essere un “corpo a sé” all’interno dell’azienda.	<ul style="list-style-type: none">Premi di produzione;Ringraziamenti verbali/scritti dell’operato svolto;Venire incontro alle esigenze del personale (flessibilità del lavoro, fornire permesse su richiesta, supporto/assistenza in caso di necessità;Riportati sugli obiettivi i responsabili del loro raggiungimento; Creare un clima amichevole e familiare. “fare squadra”.	<ul style="list-style-type: none">Assenza di premi di produzione;Nessun ringraziamenti dell’operato svolto;Mancato ascolto e presa in considerazione delle esigenze del personale (flessibilità del lavoro, fornire permesse su richiesta, supporto/assistenza in caso di necessità; Non riportati sugli obiettivi i responsabili del loro raggiungimento	Significato di “consapevolezza”				
7.4 Comunicazione										
L'organizzazione deve determinare le comunicazioni interne ed esterne pertinenti al sistema di gestione per la qualità, includendo: a) cosa vuole comunicare; b) quando comunicare; c) con chi comunicare; d) come comunicare;										

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
e) chi comunica.										
	7.4 Comunicazione	L'organizzazione determina le comunicazioni interne ed esterne pertinenti al sistema di gestione?	<p>L'organizzazione deve determinare quali forme di comunicazione interna ed esterna sono cruciali per il funzionamento del sistema, e quindi gestirle.</p> <p>L'organizzazione deve garantire che all'interno dell'organizzazione si comunichi l'andamento del SGQ al fine di diffondere la sua efficacia o meno.</p> <p>La comunicazione deve riguardare anche l'efficacia del SGQ e dunque i risultati raccolti dal suo impiego nell'organizzazione.</p>		Definita una procedura di comunicazione all'interno dell'organizzazione o modalità definite; Definita modalità di invio delle informazioni a seconda dell'oggetto: quali informazioni possono essere comunicate a voce e quali devono essere comunicate in forma scritta, tramite e-mail o documenti cartacei. I sistemi per comunicare all'interno di un'organizzazione possono essere molteplici: riunioni, bacheche, e-mail, colloqui individuali, ecc. Comunicata a tutto il personale la Politica per la qualità, i requisiti dei clienti, gli obiettivi della qualità. Comunicati i risultati degli obiettivi prefissati; Comunicati e commentati gli esiti degli audit dell'ente di certificazione; Comunicati i valori degli indicatori di processo; Comunicati i risultati della soddisfazione del cliente.	Non comunicati i risultati degli obiettivi prefissati; Non comunicati gli esiti degli audit dell'ente di certificazione; Non comunicati i valori degli indicatori di processo; Non comunicati i risultati della soddisfazione del cliente.				
	7.4 Comunicazione	<p>L'organizzazione ha determinato:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cosa vuole comunicare? Quando comunicare? Con chi comunicare? Come comunicare? Che è incaricato di comunicare? 	<p>Per ciascuna attività di comunicazione che sia inserita nel sistema di gestione, è necessario definire con chiarezza tutte le caratteristiche che deve avere, e chi ne è responsabile.</p> <p>È necessario tenere presente il fatto che vi possono essere forme di comunicazione indirette, quali sito internet, brochure pubblicitarie, ecc.</p>							
7.5 Informazioni documentate										
7.5.1 Generalità Il sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione deve comprendere: a) le informazioni documentate richieste dalla presente norma internazionale; b) le informazioni documentate che l'organizzazione determina necessarie per l'efficacia del sistema di gestione per la qualità. Nota L'estensione delle informazioni documentate del sistema di gestione per la qualità può variare da un'organizzazione all'altra in base a: - la dimensione dell'organizzazione e il suo tipo di attività, processi, prodotti e servizi; - la complessità dei processi e delle loro interazioni; - la competenza delle persone.										

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
	7.5 Informazioni documentate 7.5.1 Generalità	Il sistema di gestione comprende le informazioni documentate richieste dalla presente norma internazionale?	Quale che sia la struttura del sistema di gestione (che ogni azienda si deve costruire come un abito su misura) la norma richiama, in vari punti, tutta una serie di specifiche informazioni documentate, che ci devono essere.	Nella ISO 9001:2008 c'erano le "procedure documentate" e le "registrazioni" obbligatorie. Qui si lascia all'organizzazione la libertà di scegliere quale tipologia di documento adottare, purché vi siano le informazioni necessarie	Presenza delle necessarie informazioni documentate, ove richieste	Mancanza delle stesse	Definizione di "informazione documentata"	Elenco documentazioni di sistema		
	7.5 Informazioni documentate 7.5.1 Generalità	Il sistema di gestione comprende le informazioni documentate che l'organizzazione ritiene necessarie per l'efficacia del sistema stesso?	Oltre alle informazioni documentate obbligatorie, la norma specifica come il sistema debba necessariamente comprendere tutte le informazioni documentate che l'organizzazione stessa ritenga necessarie per il funzionamento del sistema stesso. Nella nota, la norma specifica come l'estensione ed il numero di queste informazioni dipendano da:							

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
			<ul style="list-style-type: none"> • Dimensione dell'organizzazione • Tipo di attività • Tipo di processi e prodotti/servizi • Complessità degli stessi, e delle loro interazioni • Competenza delle persone 							
7.5.2 Creazione e aggiornamento Nel creare e aggiornare le informazioni documentate, l'organizzazione deve assicurare appropriati: a) identificazione e descrizione (per esempio titolo, data, autore o numero di riferimento); b) formato (per esempio lingua, versione del software, grafica) e supporto (per esempio cartaceo, elettronico); c) riesame e approvazione in merito all'idoneità e all'adeguatezza.										
	7.5.2 Creazione e aggiornamento	Nella creazione delle informazioni documentate, l'organizzazione assicura appropriata identificazione e descrizione?	Ogni informazione documentata deve avere, per poter essere classificate e gestita come tale: <ul style="list-style-type: none"> • Titolo • Data (di emissione/di aggiornamento) • Autore (se necessario o utile) • Numero/codice univoco di riferimento Ogni altro elemento atto a identificarla con chiarezza	Elenco documenti corredato di tutte le caratteristiche richieste						
	7.5.2 Creazione e aggiornamento	Nella creazione delle informazioni documentate, l'organizzazione assicura appropriato formato e supporto?	Siamo nell'era della globalizzazione e dell'information technology: è logico quindi che la norma richieda all'organizzazione di scegliere in modo adeguato il formato di creazione ed il supporto di uso e conservazione più adatto. Sarà quindi necessario determinare: <ul style="list-style-type: none"> • Lingua di compilazione e di utilizzo • Veste grafica • Software (se necessario) 							

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
			<ul style="list-style-type: none"> Tipo di supporto (cartaceo o elettronico) Ecc. <p>Il tutto, tenendo sempre presente e valutando chi sarà l'utilizzatore del documento o della registrazione.</p>							
7.5.3 Controllo delle informazioni documentate										
7.5.3.1 Le informazioni documentate richieste dal sistema di gestione per la qualità e dalla presente norma internazionale devono essere tenute sotto controllo per assicurare che:										
a) siano disponibili e idonee all'utilizzo, dove e quando necessario;										
b) siano adeguatamente protette (per esempio da perdita di riservatezza, utilizzo improprio, o perdita d'integrità).										
	7.5.3 Controllo delle informazioni documentate 7.5.3.1	Le informazioni documentate sono tenute sotto controllo per assicurare che siano disponibili ed idonee all'utilizzo, dove e quando necessario?	Assicurare che le versioni pertinenti dei documenti applicabili siano disponibili nei punti di utilizzo. Rendere i documenti disponibili dove servono per lavorare in maniera efficace. Verificare i supporti scelti affinché non creino problemi nell'utilizzo. Assicurare che le modifiche e lo stato di revisione vigente dei documenti siano identificati. Si dovrà intervenire nel caso in cui dovessero intervenire modifiche all'interno del sistema tali per cui i documenti debbano essere revisionati e resi disponibili nell'ultima revisione disponibile.			Sistema informativo non comunicante, problemi di connessione fra le varie sedi, mancanza di controllo sulla documentazione che le persone si salvano sui computer locali.				
	7.5.3 Controllo delle informazioni documentate 7.5.3.1	Le informazioni documentate sono tenute sotto controllo per assicurare che siano adeguatamente protette?	Con protezione delle informazioni: si intende la modalità attraverso la quale assicuro che tali registrazioni siano protette da accessi non		Definite in procedura le modalità di controllo necessarie per la protezione delle informazioni.	Perdite di dati Archivi disordinati o non sotto controllo Documenti modificati in maniera unilaterale e non controllata in giro per l'azienda.				

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
			desiderati. Richiede la definizione di specifici ruoli e responsabilità anche in ottemperanza alle regole vigenti in materia di Privacy. Verificare le modalità di conservazione, stoccaggio e archiviazione dei documenti cartacei. Controllare lo stato dei backup e dei salvataggi dei sistemi informativi. Verificare che non vi siano in giro documenti non aggiornati o modificati in maniera non controllata.		Es. le schede del personale contengono diversi dati sensibili dei dipendenti dell'organizzazione e sono archiviate in un mobiletto chiuso a chiave.					
<p>7.5.3.2 Per tenere sotto controllo le informazioni documentate l'organizzazione deve intraprendere le seguenti attività, per quanto applicabile:</p> <p>a) distribuzione, accesso, reperimento e utilizzo;</p> <p>b) archiviazione e preservazione, compreso il mantenimento della leggibilità;</p> <p>c) tenuta sotto controllo delle modifiche (per esempio controllo delle versioni);</p> <p>d) conservazione ed eliminazione.</p> <p>Le informazioni documentate di origine esterna, determinate come necessarie dall'organizzazione per la pianificazione e per il funzionamento del sistema di gestione per la qualità, devono essere identificate, per quanto appropriato, e tenute sotto controllo.</p> <p>Le informazioni documentate conservate come evidenza di conformità devono essere protette da alterazioni involontarie.</p> <p>Nota L'accesso può comportare una decisione in merito ai permessi di sola visione delle informazioni documentate, o ai permessi e autorità per visualizzarle e modificarle.</p>										
Flow chart documentazione	7.5.3 Controllo delle informazioni documentate 7.5.3.2	L'organizzazione gestisce la distribuzione, l'accesso, il reperimento e l'utilizzo delle informazioni documentate?	Con distribuzione si intende la modalità con cui l'organizzazione rende disponibile agli utilizzatori il documento richiesto, nel momento in cui serva. Con accesso, si intende la possibilità dell'eventuale utilizzatore di accedere ai documenti. Con reperimento i: si intende la modalità					Esempio di elenco registrazioni con indicati i responsabili		

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
			attraverso la quale si accede ai dati, dalla fase di richiesta alla fase di ricollocazione in archivio. Con utilizzo, si intende la possibilità di leggere i documenti, registrarvi i dati, ecc. Tutti questi aspetti vanno definiti in apposita procedura o istruzione di lavoro, in modo che siano chiari per tutti. Nelle note, la norma specifica come l'accesso alle informazioni possa (e spesso debba) comportare una decisione in merito ai permessi di accesso: definire chi ha possibilità di sola visione del documento e chi invece abbia possibilità e facoltà di modifica degli stessi.							
	7.5.3 Controllo delle informazioni documentate 7.5.3.2	L'organizzazione gestisce l'archiviazione e la preservazione delle informazioni documentate?	Con archiviazione delle registrazioni: Si intende la modalità attraverso la quale colloco l'informazione all'interno di un contenitore (archivio cartaceo, database informatico, ...) in questa parte del processo ne descriverò modalità, responsabilità, tempi, etc...In apposita procedura o istruzione, va indicato in che modo ogni informazione documentata debba		Definite in procedura le modalità di controllo necessarie per l'archiviazione delle registrazioni. Es. Le fatture emesse ai clienti sono archiviate in duplice copia: quella cartacea in apposito faldone e quella digitale in apposita cartella a PC. I responsabili incaricati sono: la Sig.ra Marta Bianchi (Resp. Area amministrativa) per l'archiviazione cartacea; il Sig. Roberto Verdi (Resp.	<ul style="list-style-type: none"> Non definite in procedura le modalità di controllo necessarie per l'archiviazione delle registrazioni; <p>Es. Le fatture cartacee sono archiviate solo per un tempo di 7 anni.</p>				

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
			essere archiviata e preservata nella sua integrità e leggibilità		informatico) per l'archiviazione digitale.. I tempi di archiviazione per le fatture cartaceo sono 10 anni, quelle in formato digitale i tempi sono illimitati.					
	7.5.3 Controllo delle informazioni documentate 7.5.3.2	L'organizzazione gestisce la tenuta sotto controllo delle modifiche alle informazioni documentate?	Anche in caso di modifica, l'iter per l'approvazione e la distribuzione deve essere seguita nello stesso modo. Assicurare che le modifiche e lo stato di revisione vigenti dei documenti siano identificati. Si dovrà intervenire nel caso in cui dovessero intervenire modifiche all'interno del sistema tali per cui i documenti debbano essere revisionati e resi disponibili nell'ultima revisione disponibile.		Definita in procedura le modalità di controllo necessarie per assicurare che le modifiche e lo stato di revisione dei documenti siano identificati. L'organizzazione nel corso dell'anno ha modificato il proprio documento per registrare le non conformità. L'organizzazione ha definito che la definizione dello stato di revisione dei documenti avviene riportando su ogni documento una data di revisione. Il documento precedente riportava la data 24/05/2014, a seguito delle modifiche la data è stata aggiornata al 15/02/2015. La NC che l'organizzazione ha rilevato in data 07/04/2015 è stata correttamente registrata sul documento in Rev. 15/02/15.	Non definita in procedura le modalità di controllo necessarie per assicurare che le modifiche e lo stato di revisione dei documenti siano identificati. L'organizzazione nel corso dell'anno ha modificato il proprio documento per registrare le non conformità. L'organizzazione ha definito che la definizione dello stato di revisione dei documenti avviene riportando su ogni documento una data di revisione. Il documento precedente riportava la data 24/05/2014, a seguito delle modifiche la data è stata aggiornata al 15/02/2015. La NC che l'organizzazione ha rilevato in data 07/04/2015 è stata erroneamente registrata sul documento in Rev. 24/05/14.				
	7.5.3 Controllo delle informazioni documentate 7.5.3.2	L'organizzazione gestisce la conservazione e l'eliminazione delle informazioni documentate?	Con conservazione delle informazioni si intende la modalità attraverso la quale assicuro che le registrazioni non possano essere distrutte, perse o danneggiate durante il periodo di archiviazione. A titolo di esempio come ci si assicura che agenti		Definite in apposita procedura le modalità di controllo necessarie per l'eliminazione delle registrazioni; L'organizzazione ha definito che le registrazioni riguardanti gli audit interni siano eliminate dal responsabile gestione qualità mediante trita-documenti per la	Non definite in procedura le modalità di controllo necessarie per l'eliminazione delle registrazioni. L'eliminazione delle registrazioni riguardanti gli audit interni viene svolta dal Resp. Amministrativo e senza distruggere la documentazione come previsto da procedura.				

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
			atmosferici, elettromagnetici o semplicemente la degenerazione di alcuni elementi come la leggibilità dell'inchiostro o la smagnetizzazione dei supporti informatici ne determinino la perdita. Con eliminazione delle registrazioni: si intende la modalità attraverso la quale ci si assicura che l'informazione, per quanto previsto, venga distrutta senza che se ne possa fare un utilizzo non desiderato.		versione cartacea e l'uso di specifici SW per quella digitale . L'eliminazione delle registrazioni avviene come definito.					
	7.5.3 Controllo delle informazioni documentate 7.5.3.2	Le informazioni documentate di origine esterna, determinate come necessarie per l'organizzazione, sono identificate e tenute sotto controllo?	Assicurare che i documenti di origine esterna, che l'organizzazione ritiene necessari per la pianificazione e per il funzionamento del sistema di gestione, siano identificati e che la loro distribuzione sia controllata. Distribuire i documenti interni ed esterni in maniera controllata (ad es. mediante liste di distribuzione che consentano in ogni momento di ricordare i destinatari, o mediante archiviazione in cartelle apposite del server con		Definita in procedura la modalità di controllo necessarie per assicurare che i documenti di origine esterna, che l'organizzazione ritiene necessari per la pianificazione e per il funzionamento del sistema di gestione, siano identificati e che la loro distribuzione sia controllata; Il SGQ prevede che le conferme d'ordine inviate dai clienti (documenti di origine esterna necessari per la pianificazione e per il funzionamento del processo commerciale) siano consegnate tramite e-mail dal responsabile commerciale al responsabile amministrativo, per la loro archiviazione e futura predisposizione delle fatture da emettere. In fase di	Non definita in procedura la modalità di controllo necessarie per assicurare che i documenti di origine esterna, che l'organizzazione ritiene necessari per la pianificazione e per il funzionamento del sistema di gestione, siano identificati e che la loro distribuzione sia controllata; Il SGQ prevede che le conferme d'ordine inviate dai clienti (documenti di origine esterna necessari per la pianificazione e per il funzionamento del Sistema) siano consegnate tramite e-mail dal responsabile commerciale al responsabile amministrativo, per la loro archiviazione e futura predisposizione delle fatture da emettere. In fase di audit si verifica che il responsabile commerciale non invia le conferme d'ordine per e-mail al responsabile amministrativo.				

Modulo 7-SUPPORTO

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	Commento al requisito: quale significato assume il requisito /obiettivo all'interno di una qualsiasi organizzazione; riferimenti ad altri documenti normativi che ne chiariscono o esplicitano il significato (ISO 9000 o altri riferimenti...)	Differenze con la ISO 9001:2008	Esempi di soddisfazione del requisito / obiettivo in una organizzazione (se parliamo di documenti, esempi di documenti conformi...)	Esempi di mancato soddisfacimento del requisito / obiettivo in una organizzazione (descrizione generica del fatto rilevato e verbalizzazione della non conformità)	Riferimenti ad altri punti della Norma nei quali è richiamato o è fatto riferimento al requisito in esame (se del caso)	Riferimenti ad esempi che vuoi mostrare (se del caso)	TEMPO STIMATO / EFFETTIVO	Verbalizzazione corretta della non conformità
			relativi accessi predefiniti)		audit si verifica che effettivamente il responsabile commerciale invia le conferme d'ordine per e-mail al responsabile amministrativo.					
	7.5.3 Controllo delle informazioni documentate 7.5.3.2	Le informazioni documentate conservate come evidenza di conformità sono protette da alterazioni involontarie?	Fra tutte le informazioni documentate, le più importanti sono quelle mediante le quali l'organizzazione dà evidenza di conformità dei propri processi/prodotti/servizi. Queste devono essere protette in maniera particolare da eventuali alterazioni involontarie			Modifiche o alterazioni ai documenti di misurazione dei prodotti o dei processi. Presenza di documenti contraddittori, incompleti, o non verificati.				