

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
8 ATTIVITA' OPERATIVE										
8.1 Pianificazione e controllo operativi L'organizzazione deve pianificare, attuare e tenere sotto controllo i processi (vedere punto 4.4) necessari per soddisfare i requisiti per la fornitura di prodotti ed erogazione di servizi e per attuare le azioni determinate al punto 6: a) determinando i requisiti per i prodotti e servizi; b) stabilendo i criteri per: 1) i processi; 2) l'accettazione di prodotti e servizi; c) determinando le risorse necessarie per conseguire la conformità ai requisiti relativi ai prodotti e servizi; d) attuando il controllo dei processi in conformità ai criteri; e) determinando, mantenendo e conservando le informazioni documentate nella misura necessaria: 1) ad avere fiducia che i processi siano stati effettuati come pianificato; 2) per dimostrare la conformità dei prodotti e servizi ai relativi requisiti. L'output di tale pianificazione deve essere adatto alle attività operative dell'organizzazione. L'organizzazione deve tenere sotto controllo le modifiche pianificate e riesaminare le conseguenze dei cambiamenti involontari, intraprendendo azioni per mitigare ogni effetto negativo, per quanto necessario. L'organizzazione deve assicurare che i processi affidati all'esterno siano tenuti sotto controllo (vedere punto 8.4).										
	8.1 Pianificazione e controllo operativi	L'organizzazione ha pianificato, attuato e tenuto sotto controllo i processi necessari per soddisfare i requisiti per la fornitura di prodotti/servizi e per attuare le azioni relative a rischi ed opportunità??	<p>In questo punto si riprende in maniera abbastanza fedele il punto 7.1 della vecchia norma. La differenza è che ora qui si parla di pianificazione operativa, distinguendola dalla pianificazione strategica che invece è stata già svolta al punto 6.</p> <p>Pianificare significa immaginare, definire in anticipo tutte le attività, le risorse, gli obiettivi che interesseranno la realizzazione del prodotto: prevedendo potenziali imprevisti ed anomalie.</p> <p>L'organizzazione deve pianificare i processi necessari alla realizzazione del prodotto e durante tale attività dovrà soddisfare i diversi requisiti contenuti nei punti successivi del seguente paragrafo.</p> <p>L'organizzazione non solo deve pianificare ma deve anche sviluppare i processi, assicurarsi che</p>		<p>Predisposta una mappatura dei processi riguardante la realizzazione del/i prodotto/i. Un'organizzazione che produce particolari in plastica ha pianificato i seguenti processi, necessari per la realizzazione del prodotto:</p> <ul style="list-style-type: none">• Acquisto materiale;• Produzione;• Attività di monitoraggio e misurazione;• Imballaggio del prodotto;• Spedizione del prodotto al cliente. <p>• Predisposizione di procedure dettagliate;</p> <p>• Disponibilità di risorse (umane e infrastrutturali);</p> <p>• Disponibilità di strumenti di misura e monitoraggio, analisi e controllo.</p> <p>Definiti i documenti da utilizzare.</p> <p>La pianificazione del prodotto non deve interferire con:</p> <ul style="list-style-type: none">• la definizione delle responsabilità ed autorità;• la messa a disposizione di ambiente di lavoro idonei;	<p>Non pianificati i processi necessari alla realizzazione del prodotto.</p> <ul style="list-style-type: none">• Non predisposizione di procedure dettagliate;• Mancata disponibilità di risorse (umane e infrastrutturali);• Mancata disponibilità di strumenti di monitoraggio, analisi e controllo. <p>Mancata definizione dei documenti da utilizzare.</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 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
			ogni singolo processo che parteciperà alla realizzazione del prodotto sia pronto per svolgere tutte le attività che dovrà compiere. Ogni processo deve disporre delle risorse e delle informazioni per poter operare al meglio permettendo la realizzazione conforme del prodotto. I processi necessari alla realizzazione del prodotto vanno pianificati e sviluppati, mantenendo una coerenza con i requisiti degli altri processi del SGQ. La necessità di pianificare la realizzazione del prodotto deve avvenire in maniera congiunta con i requisiti degli altri processi del SGQ.		<ul style="list-style-type: none"> lo svolgimento della manutenzione dei macchinari; la corretta gestione della documentazione; piani di qualità (per aziende che lavorano su commessa) piani di produzione e di acquisto, (per le aziende che lavorano in serie)					
	8.1 Pianificazione e controllo operativi a)	L'organizzazione ha determinato i requisiti per i prodotti e i servizi?	L'organizzazione in fase di pianificazione deve aver ben compreso quelli che sono i requisiti relativi al prodotto. Requisiti <ul style="list-style-type: none"> espliciti Impliciti Latenti Servizi <ul style="list-style-type: none"> Materiali Immateriali Misti Intellettuale/non intellettuale Mercato <ul style="list-style-type: none"> Metalmeccanico Sanità 		Definiti in fase di pianificazione i requisiti del prodotto: <ul style="list-style-type: none"> Disponibilità di un contratto con riportati tutti i requisiti richiesti in maniera chiara ed esaustiva, compresi eventuali leggi e norme da applicare; Se è un cliente storico definiti eventuali requisiti non riportati a contratto ma utili per accrescere la sua soddisfazione; Disponibili capitolati tecnici o altri documenti che riportano ulteriori requisiti del prodotto da realizzare. 	<ul style="list-style-type: none"> Non definiti in fase di pianificazione i requisiti del prodotto. 		Esempio prefabbricati in calcestruzzo Esempio Acciaierie		

Sviluppo di un diagramma di flusso: del processo sotteso dal capitolo / paragrafo della norma	Requisito / obiettivo	Requisito / obiettivo espresso come domanda	<p>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...)</p>	Differenze con 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"> Nucleare Aeronautica Difesa <p>Attenzione al fatto che alcuni prodotti vivono di regole esterne che il valutatore non può esimersi dal conoscere (dovrebbe esserci sempre all'interno del team un esperto di contesto). Es: un valutatore esprime giudizio positivo sul sistema qualità di un'azienda che produce recipienti a pressione in acciaio inossidabile. Peccato che le lastre di acciaio inox destinate ad essere prima calandrate e poi saldate vengono tenute appoggiate su zanche in ferro. Il contatto tra acciaio inox e ferro (Fe) provoca un effetto fotovoltaico che induce micro-corrosioni nelle lastre di acciaio inox</p>							
	8.1 Pianificazione e controllo operativi b)	L'organizzazione ha stabilito i criteri per i processi, e per l'accettazione di prodotti e servizi?	<p>Pianificare significa definire come gli oggetti da pianificare (in questo caso i processi, e i prodotti/servizi) debbano essere prodotti o svolti, e quali siano i punti di controllo e i criteri di accettabilità.</p> <p>L'organizzazione quindi dovrà, sulla base dei requisiti, stabilire in che maniera i processi e i prodotti/servizi forniti possano essere considerati validi e accettabili, con che criteri. Numerici? Qualitativi? Questo è a scelta dell'organizzazione; l'importante però è che vi sia una verifica e che questi criteri siano noti e documentati.</p>		Definizione chiara, nei documenti di programmazione operativa, dei criteri necessari per definire il prodotto/servizio come valido e accettabile. Stessa cosa, ove necessario, per i processi.					

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 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
	8.1 Pianificazione e controllo operativi c)	L'organizzazione ha determinato le risorse necessarie per conseguire la conformità ai requisiti relativi ai prodotti e servizi??	<p>L'organizzazione, durante la pianificazione, deve determinare se c'è l'esigenza di fornire specifiche risorse per il prodotto.</p> <p>La realizzazione di un prodotto può richiedere risorse specifiche.</p> <p>Es.</p> <p>l'impiego di un determinato macchinario: potrebbe accadere che non tutti i macchinari disponibili nell'organizzazione siano idonei per la realizzazione del prodotto richiesto; lo stesso può valere nella scelta del personale che realizzerà il prodotto.</p> <p>In tutti questi casi il valutatore deve preoccuparsi durante la verifica di capire se le risorse messe a disposizione (ciò che vede in termini di uomini, materiali, attrezzature, impianti, capannoni, risorse finanziarie, et...) sono effettivamente adeguate (specifiche) per realizzare quanto pianificato</p>		<p>Una carpenteria metallica deve piegare e saldare 10 travi.</p> <p>L'organizzazione dispone di due macchinari per la lavorazione di piegatura e di tre operai per la lavorazione di saldatura.</p> <p>In fase di pianificazione l'organizzazione stabilisce il macchinario idoneo per svolgere la lavorazione di piegatura e il saldatore migliore per svolgere la lavorazione di saldatura.</p>	Non definite le risorse specifiche per realizzare il prodotto.				
	8.1 Pianificazione e controllo operativi d)	L'organizzazione attua il controllo dei processi in conformità ai criteri definiti?	<p>In base ai criteri di accettabilità sopra definiti, dovrà essere predisposto un adeguato piano di controllo all'interno delle attività operative.</p> <p>Si ribadisce qui come la fase di verifica e controllo debba essere considerata parte integrante del processo stesso di produzione.</p>		<p>L'organizzazione ha pianificato le attività di verifica che dovrà svolgere nei diversi processi che concorrono alla realizzazione del prodotto.</p> <p>Una carpenteria metallica ha predisposto un Piano Controllo della Qualità con riportate tutte le attività di verifica che devono essere svolte sul prodotto con i relativi criteri di accettazione.</p> <p>Es.</p>	Non determinate, se appropriate, le richieste attività di verifica specifiche per il prodotto ed i relativi criteri di accettazione.				

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 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>Verifica del materiale approvvigionato: l'organizzazione ha definito le verifiche da svolgere sul materiale approvvigionato.</p> <p>Il materiale in acciaio per uso strutturale deve essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • marcato CE, • deve essere accompagnato da Dichiarazione di Prestazione (DoP), • disporre dei relativi certificati 3.1.; • soggetto a controllo visivo e quantitativo dagli operatori incaricati i quali devono riportare l'esito della verifica sulla scheda di controllo predisposta. 					
	8.1 Pianificazione e controllo operativi e)	L'organizzazione determina, mantiene e conserva le informazioni documentate nella misura necessaria ad avere fiducia che i processi siano stati effettuati come pianificato, e a dimostrare la conformità dei prodotti e servizi ai requisiti relativi?	L'organizzazione deve definire tutti i documenti e tutte le registrazioni (informazioni documentate) che permettono di fornire evidenze oggettive che i processi di realizzazione e il prodotto risultante soddisfino i requisiti.		<p>Una carpenteria metallica per la realizzazione della nuova commessa "realizzazione di un soppalco" ha pianificato le registrazioni che permetteranno di fornire evidenza che i processi di realizzazione e il prodotto risultante soddisfino i requisiti. Le registrazioni sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PROCESSO COMMERCIALE: Conferma d'ordine del cliente, Fattura cliente. • PROCESSO ACQUISITI: conferma d'ordine del fornitore con riportati i materiale ordinati; DDT materiale; certificati materiali; fattura fornitore. • PROCESSO PRODUTTIVO: Schede giornaliere di lavorazione; Marcatura CE, Dichiarazione di Prestazione (DOP); WPS e qualifiche del personale che svolge la lavorazione di saldatura; • PROCESSO DI SPEDIZIONE: • DDT in uscita presso il cliente. 	Mancanza delle registrazioni necessarie a garantire la conformità del prodotto				
	8.1 Pianificazione e controllo operativi	L'organizzazione ha verificato che il risultato del processo di	Tutto il lavoro svolto dall'organizzazione per pianificare la realizzazione del prodotto deve		Un'organizzazione che produce particolari in plastica riceve un ordine da un cliente fidelizzato da diversi anni.	Es: Siamo in una fonderia di metalli non ferrosi, all'impianto è presente un operaio del Ghana,		Esempio acciaierie		

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 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
		pianificazione operativa sia adatta alle attività operative svolte?	essere adeguato al modo di operare dell'organizzazione. La grandezza di una organizzazione, la sua struttura, la sua complessità e la tipologia di prodotti da realizzare (ripetitività o no del prodotto/servizio) sono tutte variabili che devono essere prese in considerazione nel valutare l'adeguatezza degli elementi in uscita della pianificazione. La domanda sottesa dal requisito, e che il valutatore dovrebbe porsi durante la verifica, è rappresentata dal riconoscere nelle persone la reale possibilità che tutto quanto stabilito in fase di pianificazione sia realmente fruibile e quindi leggibile, comprensibile e realizzabile. Il dettaglio del cronoprogramma, la specificità e la frequenza dei controlli e delle attività di monitoraggio e di misurazione, la scelta delle infrastrutture e delle risorse umane da impiegare per la produzione, la disponibilità di procedure e di istruzioni di lavoro, la scelta di eventuali terzisti e subappaltatori; tutte queste informazioni ed elementi, nel loro insieme, sono idonei per il prodotto/servizio che dovrà essere erogato.		Il prodotto richiesto dal cliente viene prodotto dall'organizzazione da sei anni. In tutti questi anni non si sono mai verificate non conformità durante la realizzazione del prodotto e tanto meno ricevuto reclami da parte del cliente. Il personale dell'organizzazione è esperto e rimasto invariato; i macchinari in dotazione non hanno evidenziato mal funzionamenti e il fornitore dal quale viene acquistato il materiale è storico. Sapendo che le risorse impiegate per la produzione sono sostanzialmente invariate e il carico di lavoro in essere dell'organizzazione è al 65% della sua capacità produttiva, gli elementi in uscita della pianificazione non richiedono l'aggiunta di ulteriori elementi rispetto a quanto già definito a Sistema.	il valutatore lo saluta e gli pone una domanda in lingua italiana. Dopo qualche minuto il valutatore si rende conto che l'operaio comprende solo la lingua francese. Nel rilevare le istruzioni a bordo impianto vede che esse sono tutte in lingua italiana. Una di queste è particolarmente importante per la qualità del materiale fuso, la "scorifica" del bagno. Evidentemente l'operatore non può fare riferimento all'istruzione a disposizione non avendone la capacità di lettura. Il valutatore deve approfondire per capire se il problema è stato risolto in altro modo comunque la pianificazione non aveva previsto questa condizione...		Riferimenti sistema di gestione sicurezza		
	8.1 Pianificazione e controllo operativi	L'organizzazione tiene sotto controllo le modifiche pianificate, e riesamina le	Paragrafo nuovo: si ribadisce qui come l'organizzazione debba pianificare (come detto sopra) anche le modifiche ai processi operativi, e debba riesaminare eventuali conseguenze di modifiche		Vi possono essere casi in cui l'organizzazione è costretta a modificare i propri processi di produzione o di erogazione dei servizi. Essa deve quindi definire una nuova pianificazione operativa, che recepisca le modifiche (volute o subite) e tenga conto dei possibili effetti			Esempio servizi e sottoservizi per acciaierie.		

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
		conseguenze dei cambiamenti involontari, intraprendendo azioni per mitigare ogni aspetto negativo, per quanto necessario?	non dipendenti dalla propria volontà.		negativi, cercando di mitigarli per quanto possibile. Esempi: carichi di lavoro modificati, consegne anticipate, modalità di erogazione del servizio cambiate, ecc.					
	8.1 Pianificazione e controllo operativi	L'organizzazione assicura che i processi affidati all'esterno siano tenuti sotto controllo?	Prima anticipazione di un punto che sarà più compiutamente sviluppato al successivo paragrafo 8.4: anche (in certi casi, soprattutto) i processi gestiti all'esterno devono essere pianificati e tenuti sotto controllo esattamente come quelli interni. Non vi sono differenze		Vedi successivo punto 8.4. Presenza nei piani qualità, o nei documenti di programmazione produttivi, delle fasi gestite da fornitori esterni, se queste sono rilevanti.	Mancata gestione dei fornitori esterni nei documenti di pianificazione				
8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi										
8.2.1 Comunicazione con il cliente										
La comunicazione con i clienti deve comprendere: a) la fornitura di informazioni relative ai prodotti e servizi; b) la gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche; c) l'ottenimento, dal cliente, di informazioni di ritorno relative ai prodotti e servizi, compresi i reclami del cliente stesso; d) la gestione o la tenuta sotto controllo della proprietà del cliente; e) la definizione di specifici requisiti per le azioni di emergenza, quando pertinente.										
	8.2.1 Comunicazione con il cliente a)	Il processo di comunicazione con i clienti comprende la fornitura di tutte le informazioni relative ai prodotti/servizi?	Le comunicazioni con i clienti devono riguardare in primo luogo il prodotto/servizio fornito dall'organizzazione. È necessario che l'organizzazione comunichi al cliente tutti i requisiti e le caratteristiche dei prodotti/servizi venduti.		<ul style="list-style-type: none"> Disponibile un sito web con riportati tutti i prodotti forniti e le loro specifiche tecniche; Disponibile un catalogo con riepilogati tutti i prodotti forniti e loro specifiche; Disponibile un Resp. Commerciale che riceve i clienti presso l'azienda o direttamente presso la sede del cliente per fornire tutte le informazioni richieste; 	Non formalizzato un contratto/ordine con il cliente; Non specificati i requisiti di eventuali attività di consegna (modalità di trasporto, imballaggio del prodotto ecc.) e successive alla consegna (assistenza post-vendita).				
	8.2.1 Comunicazione con il cliente b)	Il processo di comunicazione con i clienti comprende la gestione delle richieste, dei contratti, degli	Il processo di comunicazione con il cliente va curato, pianificato e seguito in tutte le sue fasi, a partire dalle richieste iniziali sino alla ricezione dell'ordine finale, e alla		Un'organizzazione che produce forni, oltre ai requisiti definiti a contratto, dispone di tutti documenti tecnici con riportate tutte le informazioni necessarie che il prodotto richiesto deve avere. Le comunicazioni con i clienti devono tenere conto di quesiti:	Esempio azienda noleggio mezzi				

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 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
		ordini, comprese le modifiche?	presa in carico di successive richieste di modifica		domande, richieste di suggerimento, richieste di chiarimenti provenienti dai clienti. Le comunicazioni con i clienti devono tenere in considerazione anche le informazioni riguardanti la gestione di contratti o di ordini Es modalità di acquisto: <ul style="list-style-type: none"> on –line presso l'organizzazione richiedendo un incontro presso la propria sede con il commerciale dell'organizzazione Modalità di pagamento: <ul style="list-style-type: none"> RI.BA; A prodotto consegnato; Anticipo e saldo a prodotto consegnato; Eventuali forme di finanziamento per l'acquisto del prodotto Informazioni sulla possibilità di recesso del contratto, sostituzione del prodotto, garanzie... Informazioni su eventuali sconti, occasioni particolari sul prodotto.					
	8.2.1 Comunicazione con il cliente c)	Il processo di comunicazione con i clienti comprende l'ottenimento, dal cliente, di informazioni di ritorno relative a prodotti e servizi, compresi i reclami??	Le comunicazioni con i clienti devono tenere in considerazione anche le informazioni di ritorno del cliente (apprezzamenti, giudizi sul prodotto acquistato, recensioni, feedback) compresi i suoi reclami. I reclami vanno gestiti, ossia bisogna: <ul style="list-style-type: none"> Capirne le ragioni 		<ul style="list-style-type: none"> Riportato sul sito web dell'organizzazione informazioni per presentare un reclamo: numero di telefono, i giorni e gli orari per chiamare; Disponibilità di un modulo, sul sito web dell'organizzazione, che raccoglie informazioni, consigli per migliorare i prodotti/servizi offerti dall'organizzazione; 	<ul style="list-style-type: none"> 		Iter del reclamo		

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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"> Dare una risposta adeguata al cliente Intraprendere azioni correttive, se ritenute necessarie 							
	8.2.1 Comunicazione con il cliente d)	Il processo di comunicazione con i clienti comprende la gestione e la tenuta sotto controllo della proprietà del cliente?	Qualora durante il processo di erogazione del prodotto/servizio vi sia presa in carico di proprietà del cliente, tutte le informazioni relative a questo aspetto (rif 8.5.3) devono essere concordate prima mediante comunicazioni mirate ed esaustive. Dovranno essere rese esplicite le modalità che l'organizzazione seguirà per l'utilizzo e la salvaguardia della proprietà del cliente		Esempio agenzie pubblicitarie e relativi contratti.					
	8.2.1 Comunicazione con il cliente e)	Il processo di comunicazione con i clienti comprende la definizione di specifici requisiti per le azioni di emergenza, quando pertinente?	Altro punto di novità: la comunicazione con il cliente deve definire anche gli eventuali requisiti particolari da stabilirsi per situazioni di emergenza. L'organizzazione deve quindi, insieme con il cliente, se possibile, definire quali tipologie di emergenze possono modificare i requisiti di base del prodotto/servizio, e stabilire in maniera chiara quali tipologie di requisiti si vengano a determinare in tali casi.		Esempio aziende di trasporti (prevedere possibili variazioni di percorso o di durata, ed eventuali cambiamenti), esempio aziende di servizi per le acciaierie (previsione dei tre turni costanti)					
8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi Nel determinare i requisiti dei prodotti e dei servizi da offrire ai clienti, l'organizzazione deve assicurare che: a) siano definiti i requisiti dei prodotti e servizi, compresi: 1) ogni eventuale requisito cogente applicabile; 2) quelli ritenuti necessari dall'organizzazione; b) l'organizzazione sia in grado di corrispondere a quanto essa dichiara in relazione ai prodotti e servizi offerti.										
	8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai	Nel determinare i requisiti dei prodotti o servizi, l'organizzazione	L'organizzazione deve determinare e comprendere tutti i requisiti specificati dal cliente.		Un'organizzazione che produce forni industriali ha stipulato un nuovo contratto con il cliente per la realizzazione di un forno negli U.S.A..	Esempio azienda di noleggio mezzi				

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 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
	prodotti e servizi a)	assicura che siano definiti tutti i requisiti, compresi ogni requisito cogente? E compresi tutti quelli ritenuti necessari dall'organizzazione?	<p>Questi requisiti non devono riguardare solo il prodotto ma devono comprendere anche informazioni riguardanti le attività di consegna (modalità di trasporto, modalità di imballaggio del prodotto ecc.) e successive se necessarie (assistenza post-vendita, servizi di manutenzione ecc.).</p> <p>Il cliente può specificare determinati requisiti di un prodotto, ma non definire specifici requisiti che necessariamente il prodotto deve avere, in quanto troppo tecnici e dunque al cliente sconosciuti. L'organizzazione dovrà comunque prendere in considerazione tutti questi requisiti necessari per l'uso specificato o previsto del prodotto.</p> <p>Per ogni prodotto ci possono essere una o più leggi / normative che ne regolano la costruzione e l'utilizzo. Questi requisiti, definiti come cogenti, devono essere a conoscenza dell'organizzazione e devono essere rispettati durante la realizzazione del prodotto.</p>		<p>Il contratto, firmato da entrambe le parti per accettazione, riporta nei suoi allegati informazioni dettagliate sui requisiti che deve avere il prodotto in tutte le sue parti, con specificati i riferimenti ad eventuali attività di consegna e successive alla consegna. L'organizzazione ha definito che il montaggio del forno verrà eseguito per intero dall'organizzazione e sarà fornita assistenza, post-vendita, con frequenza semestrale per i due anni successivi.</p> <p>Un'organizzazione che produce forni, oltre ai requisiti definiti a contratto, dispone di tutti documenti tecnici con riportate tutte le informazioni necessarie che il prodotto richiesto deve avere.</p> <p>Disponibilità di un elenco leggi e norme aggiornato; Conoscenza da parte del personale, ai diversi livelli dell'organizzazione, dei requisiti cogenti (Disponibilità di attestati di corsi formativi svolti, di rapporti di addestramento, ecc.); Riportati sul contratto / ordine le principali leggi e norme che regolano il prodotto. (esempio strutture di carpenteria)</p>					
	8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi b)	Nel determinare i requisiti dei prodotti o servizi, l'organizzazione assicura di poter corrispondere a quanto essa dichiara, in relazione ai	L'organizzazione deve svolgere il "riesame dei requisiti" prima di stipulare un contratto con il cliente o di inviare un'offerta. Il riesame va fatto a monte, prima di prendere accordi definitivi con il cliente, per assicurarsi di aver compreso nel dettaglio tutti i requisiti che il prodotto richiesto deve avere.		<p>Un'impresa edile riceve una richiesta di preventivo per ristrutturare un tetto di una casa. Prima di stipulare il contratto con il cliente dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> svolgere un sopralluogo per analizzare l'area e recepire nel dettaglio le richieste del cliente (materiale che vuole utilizzare, la forma del tetto che deve avere, ...). 	<p>Stipulato contratto con l'organizzazione AAA Srl in data 20/02/2015, riesaminati i dati in data 27/02/2015. A seguito del contratto l'organizzazione si accorge di non poter realizzare il prodotto in quanto non dispone di personale qualificato e relativo attestato.</p>		Esempio: azienda di lavorazioni e movimento terra.		

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 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
		prodotti e ai servizi offerti?	<p>L'organizzazione deve assicurarsi di avere le capacità di soddisfare i requisiti del prodotto. Per capacità si intende:</p> <ul style="list-style-type: none"> Risorse, che possono essere economiche, umane (know-how, qualifiche speciali che deve avere il personale,...), infrastrutture (macchinari, mezzi, ambienti di lavoro, apparecchiature di misurazione adeguati); Esperienza in quanto il prodotto è già stato prodotto più volte con risultati positivi o non è mai stato realizzato e dunque non si hanno precedenti; Tempo: il prodotto richiesto deve essere realizzato in tempi più o meno ristretti (capire se il carico di lavoro dell'organizzazione attuale e futuro dell'organizzazione è in grado di realizzare il nuovo prodotto nelle tempistiche richieste) 		<ul style="list-style-type: none"> Avviare un'analisi tecnica sui requisiti che il tetto deve avere. Definire le leggi e le norme che regolamentano le ristrutturazioni di un tetto (Norme tecniche delle costruzioni, leggi e norma in tema sicurezza)ecc. <p>L'organizzazione invia un preventivo al cliente solo dopo aver svolto una attenta analisi tecnica/economica del prodotto richiesto.</p> <p>L'impresa edile verifica di avere le risorse per realizzare il tetto: operai qualificati e mezzi /macchinari ...</p>					
8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi 8.2.3.1 L'organizzazione deve assicurare che essa possiede la capacità di soddisfare i requisiti dei prodotti e servizi da offrire ai clienti. Prima di impegnarsi a fornire prodotti e servizi al cliente, l'organizzazione deve condurre un riesame che comprenda: a) i requisiti specificati dal cliente, compresi i requisiti per le attività di consegna e post-consegna; b) i requisiti non stabiliti dal cliente, ma necessari per l'utilizzo specificato o atteso, quando conosciuto; c) i requisiti specificati dall'organizzazione; d) i requisiti cogenti applicabili ai prodotti e ai servizi; e) i requisiti del contratto o dell'ordine che differiscono da quelli espressi in precedenza. L'organizzazione deve assicurare che siano risolte le differenze fra i requisiti del contratto o dell'ordine e quelli espressi in precedenza. Qualora il cliente non fornisca una dichiarazione documentata dei propri requisiti, i requisiti del cliente devono essere confermati dall'organizzazione prima di essere accettati. Nota In alcune situazioni, come nel caso di vendite via internet, un riesame formale è impraticabile per ogni ordine. Invece, il riesame può riguardare le pertinenti informazioni sul prodotto, quali cataloghi.										
	8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai	L'organizzazione ha assicurato di possedere i requisiti	L'organizzazione deve riesaminare tutti i requisiti specificati dal cliente.		Un'impresa edile è stata contattata da un cliente privato per la ristrutturazione di un tetto.					

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 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
	prodotti e servizi 8.2.3.1 a)	dei prodotti e servizi da fornire ai clienti, effettuando, prima di impegnarsi alla fornitura, un riesame che comprenda: i requisiti specificati dal cliente, comprese le attività di consegna e post-consegna?	Questi requisiti non devono riguardare solo il prodotto ma devono comprendere anche informazioni riguardanti le attività di consegna (modalità di trasporto, modalità di imballaggio del prodotto ecc.) e successive se necessarie (assistenza post-vendita, servizi di manutenzione ecc.). L'organizzazione dopo aver raccolto tutti i requisiti necessari alla realizzazione del prodotto deve riesaminarli. L'organizzazione deve rivederli nel loro insieme, controllando di disporre di tutte le informazioni necessarie per realizzare il prodotto e che tutti i requisiti siano ben definiti. Deve assicurarsi che eventuali discordanze tra i requisiti attuali e quelli definiti in precedenza siano stati risolti, verificando oltremodo di avere tutte le risorse, capacità per soddisfare i requisiti richiesti.		L'impresa edile prima di stipulare il contratto con il cliente ha: a) definito i requisiti del prodotto; b) risolto eventuali differenze tra i requisiti del contratto o dell'ordine, rispetto a quelli espressi in precedenza; c) la capacità di soddisfare i requisiti definiti; d) mantenuto registrazioni dei risultati del riesame e delle azioni conseguenti al riesame; e) formalizzato un contratto con riportati tutti i requisiti del prodotto, essendo la richiesta del cliente non documentata; f) aggiornato i documenti informando tutte le figure interessate a seguito di modifiche del cliente sulla tipologia di materiale da utilizzare per la ristrutturazione del tetto.					
	8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi 8.2.3.1 b)	L'organizzazione ha assicurato di possedere i requisiti dei prodotti e servizi da fornire ai clienti, effettuando, prima di impegnarsi alla fornitura, un riesame che comprenda: i requisiti non stabiliti dal cliente, ma necessari per	Completamento del punto precedente: nel riesame dei requisiti devono essere compresi anche tutti quei requisiti che il cliente non esprime in maniera esplicita, ma che sono direttamente conseguenti alla tipologia del prodotto/servizio offerto (requisiti tecnici, requisiti qualitativi, requisiti legali, ecc.ecc.)		Esempio Protezione Civile. Requisiti di un settore pubblico.	Esempio attività di noleggio mezzi.				

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 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
		l'utilizzo specificato o atteso?								
	8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi 8.2.3.1 c)	L'organizzazione ha assicurato di possedere i requisiti dei prodotti e servizi da fornire ai clienti, effettuando, prima di impegnarsi alla fornitura, un riesame che comprenda: i requisiti specificati dall'organizzazione?	Il riesame deve assicurare che tutti i requisiti del prodotto siano definiti (requisiti espressi dal cliente, obblighi legislativi o normativi, gestite e definite eventuali modifiche). In primo luogo, quelli direttamente specificati dall'organizzazione stessa (quindi, verificare dove questi sono specificati, e in che modo)		<ul style="list-style-type: none"> Definite le richieste espresse dal cliente; Definiti i requisiti che il prodotto deve avere; Definiti gli obblighi cogenti (leggi e norme) che regolano la realizzazione del prodotto; Verificata le capacità dell'organizzazione di realizzare il prodotto richiesto. 					
	8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi 8.2.3.1 d)	L'organizzazione ha assicurato di possedere i requisiti dei prodotti e servizi da fornire ai clienti, effettuando, prima di impegnarsi alla fornitura, un riesame che comprenda: i requisiti cogenti legati a prodotti e servizi?	Per ogni prodotto ci possono essere una o più leggi / normative che ne regolano la costruzione e l'utilizzo. Questi requisiti, definiti come cogenti, devono essere a conoscenza dell'organizzazione e devono essere rispettati durante la realizzazione del prodotto. Pertanto, devono essere oggetto dello specifico riesame, prima di prendere l'impegno. NOTA: nella vecchia norma, questo punto era nella parte di determinazione dei requisiti; ora è nel riesame. C'è un motivo. (rif. Aziende su commessa)		<ul style="list-style-type: none"> Disponibilità di un elenco leggi e norme aggiornato; Conoscenza da parte del personale, ai diversi livelli dell'organizzazione, dei requisiti cogenti (Disponibilità di attestati di corsi formativi svolti, di rapporti di addestramento, ecc.); Riportati sul contratto / ordine le principali leggi e norme che regolano il prodotto., possono fornire i loro quesiti.					
	8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi 8.2.3.1 e)	L'organizzazione ha assicurato di possedere i requisiti dei prodotti e servizi da fornire ai clienti, effettuando, prima di impegnarsi alla fornitura, un riesame che	È frequente che i requisiti del prodotto in fase di analisi e trattativa vengano modificati. L'organizzazione deve essere attenta e gestire queste modifiche che si verificano.		A seguito di una settimana il cliente ha deciso che il materiale da impiegare per la ristrutturazione del tetto non sarà il calcestruzzo ma del legno. L'organizzazione ripianifica le attività produttive e riformula l'offerta tenendo conto delle modifiche richieste dal cliente, prima di iniziare i lavori.	Esempi piccole imprese. Tendenza ad assecondare in maniera acritica le richieste del cliente, senza fare valutazioni e riesami preventivi.				

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
		comprenda: i requisiti del contratto o ordine che differiscano da quelli espressi in precedenza?								
	8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi 8.2.3.1	L'organizzazione assicura che siano risolte le differenze fra i requisiti del contratto/ordine e quelli precedentemente espressi?	È frequente che i requisiti del prodotto in fase di analisi e trattativa vengano modificati. L'organizzazione deve essere attenta e gestire queste modifiche che si verificano.		Valutare, sulla base dell'analisi rischi/opportunità, come reagire ad eventuali richieste unilaterali di modifica dei requisiti in fase di ordine. Esempio piccole imprese artigiane.					
	8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi 8.2.3.1	Qualora il cliente non fornisca una dichiarazione documentata dei propri requisiti, l'organizzazione effettua in ogni caso una conferma di questi al cliente prima di accettarli?	Il cliente molto spesso richiede alle organizzazioni di realizzare un determinato prodotto in forma verbale, non scritta. L'organizzazione che riceve la richiesta del cliente deve confermare di aver recepito in maniera corretta quanto richiesto dal cliente. L'organizzazione può documentare i requisiti del prodotto richiesti dal cliente facendo firmare per accettazione		L'organizzazione predispone un preventivo con riepilogati i requisiti del prodotto richiesti dal cliente. Il preventivo viene inviato al cliente per presa visione e conferma di quanto riportato a preventivo. Il cliente conferma i requisiti inviando il preventivo firmato.	Esempio azienda di noleggio mezzi				
8.2.3.2 L'organizzazione deve conservare informazioni documentate, per quanto applicabile: a) dei risultati del riesame; b) di ogni nuovo requisito per i prodotti e servizi.										
	8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi 8.2.3.2	L'organizzazione conserva informazioni documentate sui risultati dei riesami, e su ogni nuovo requisito definito per i prodotti e i servizi?	Vanno conservate le registrazioni del riesame (ad es. conferma d'ordine, verbali di riunione, raccolta documentazione / appunti elaborati durante la trattativa, liste di controllo per l'analisi dei documenti contrattuali, data e firma sull'ordine, ecc).		L'impresa edile che ha ricevuto una richiesta di preventivo per la ristrutturazione del tetto dispone delle seguenti registrazioni a seguito del riesame svolto: • Attestati dei corsi obbligatori (Es. corsi sicurezza: Formazione generale e specifica, caduta dall'alto,) del personale che dovrà svolgere i lavori in cantiere;	Mancata comunicazione alle persone interessate delle modifiche dei requisiti del prodotto....				

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
			Devono essere accuratamente evidenziate e comunicate tutte le modifiche ai requisiti rispetto ai dati di partenza della trattativa. In caso di modifica anche il personale interessato deve essere aggiornato e dunque essere a conoscenza delle modifiche dei requisiti del prodotto.		<ul style="list-style-type: none">Registro delle manutenzione eseguite dei macchinari, apparecchiature di misurazione (certificati di taratura...), veicoli che saranno impiegati per realizzare il prodotto;Verballi di sopralluogo;Computo metrico dettagliato;Preventivi dei fornitori per il materiale necessario alla realizzazione del tetto; <p>L'organizzazione che produce guarnizioni in plastica, a seguito delle modifiche all'ordine 15038, da 3.000 a 2.500 pezzi, il Resp. Commerciale avvisa il Resp. Area Tecnica, mediante e-mail con ricevuta di ritorno, con riportato l'oggetto della modifica dell'ordine 15038.</p>					
8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi Quando i requisiti di prodotti e servizi vengono modificati, l'organizzazione deve assicurare che le pertinenti informazioni documentate siano aggiornate e che le persone pertinenti siano rese consapevoli in merito ai requisiti modificati.										
	8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi	Quando i requisiti di prodotti e servizi vengono modificati, l'organizzazione assicura che le relative informazioni documentate siano aggiornate, e che le persone pertinenti siano rese consapevoli in merito ai requisiti modificati?	Qualora ci siano delle modifiche ai requisiti del prodotto questi devono essere gestiti. I documenti che contengono le informazioni inerenti i requisiti del prodotto devono essere aggiornati. In caso di modifica anche il personale interessato deve essere aggiornato e dunque essere a conoscenza delle modifiche dei requisiti del prodotto.		Un'organizzazione che produce guarnizioni in plastica riceve un ordine di 3.000 pezzi del prodotto XXX. Due giorni dopo il cliente invia una e-mail modificando il numero di prodotti da 3.000 a 2.500. L'organizzazione effettua le opportune modifiche aggiornando il documento "Ordine interno". L'organizzazione che produce guarnizioni in plastica, a seguito delle modifiche all'ordine 15038, da 3.000 a 2.500 pezzi, il Resp. Commerciale avvisa il Resp. Area Tecnica, mediante e-mail con ricevuta di ritorno, con riportato l'oggetto della modifica dell'ordine 15038.	Il documento "Oridne interno" viene inviato in produzione senza le opportune modifiche. Mancata comunicazione alle persone interessate delle modifiche dei requisiti del prodotto.				
8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi										
8.3.1 Generalità L'organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere un processo di progettazione e sviluppo appropriato ad assicurare la successiva fornitura di prodotti ed erogazione di servizi.										

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
	8.3.1 Generalità	L'organizzazione ha stabilito, attuato e mantiene attivo un processo di progettazione e sviluppo appropriato per assicurare la successiva fornitura di prodotti o erogazione di servizi?	L'organizzazione mettere in atto l'attività di progettazione e sviluppo in accordo ai diversi requisiti definiti nei successivi paragrafi. Chiaramente, se la natura dei suoi prodotti/servizi prevede un processo di progettazione Questo è un requisito generico che per essere soddisfatto deve tenere conto dei diversi requisiti racchiusi nel paragrafo 8.3.				Definizione di "progettazione"			
8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo Nel determinare le fasi e i controlli per la progettazione e sviluppo, l'organizzazione deve considerare: a) la natura, la durata e la complessità delle attività di progettazione e sviluppo; b) le fasi necessarie del processo, compresi i riesami della progettazione e sviluppo applicabili; c) le necessarie attività di verifica e validazione della progettazione e sviluppo; d) le responsabilità e le autorità coinvolte nel processo di progettazione e sviluppo; e) le esigenze di risorse interne ed esterne per la progettazione e sviluppo di prodotti e servizi; f) l'esigenza di tenere sotto controllo le interfacce fra le persone coinvolte nel processo di progettazione e sviluppo; g) l'esigenza di coinvolgere clienti e utilizzatori nel processo di progettazione e sviluppo; h) i requisiti per la successiva fornitura di prodotti ed erogazione di servizi; i) il livello di controllo del processo di progettazione e sviluppo atteso dai clienti e dalle altre parti interessate rilevanti; j) le informazioni documentate necessarie per dimostrare che i requisiti relativi alla progettazione e sviluppo sono stati soddisfatti.										
	8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo a)	Nel determinare le fasi e i controlli del processo di progettazione, l'organizzazione considera la natura, la durata e la complessità dell'attività di progettazione?	L'organizzazione deve pianificare l'attività di progettazione e sviluppo in accordo ai diversi requisiti definiti nel seguente paragrafo, considerando la difficoltà del processo, la natura dello stesso e la durata prevista o necessaria. L'organizzazione deve tenere sotto controllo la progettazione sviluppo del prodotto/servizio. Questo è un requisito generico che per essere soddisfatto necessità della valutazione di più aspetti quali: <ul style="list-style-type: none"> Lo svolgimento delle attività di verifica; Lo svolgimento delle attività di riesame; 	Un'organizzazione che produce stampanti sta progettando un nuovo modello denominato DPS-793 che entrerà sul mercato l'anno prossimo. L'organizzazione realizza la progettazione internamente. Per progettare la nuova stampante la direzione ha convocato una riunione di apertura con tutto l'ufficio tecnico spiegando quali sono gli obiettivi che l'azienda vuole raggiungere e quali requisiti il nuovo modello DPS-793 dovrà avere. La pianificazione della nuova stampante richiederà un lavoro stimato di 6 mesi che	Non svolgimento dei riesami come da pianificazione.					

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 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"> L'identificazione di responsabili nell'attività di progettazione e sviluppo che controllano che le diverse attività operino in maniera corretta; In caso di modifiche ai dati in ingresso della progettazione questi vengano opportunamente gestiti; 		<p>vedrà coinvolti oltre 40 dipendenti suddivisi in diversi gruppi.</p> <p>Ogni gruppo avrà un suo responsabile che supervisionerà e coordinerà il proprio gruppo e si interfacerà con i responsabili degli altri gruppi in caso di bisogno e durante le attività di riesame.</p> <p>Tutto il lavoro, nel suo insieme sarà gestito dal Resp. Area Tecnica dell'organizzazione.</p> <p>Durante la progettazione della nuova stampante, per ogni gruppo sono state pianificate le attività di verifica e in congiunta con tutti i gruppi attività di riesame che saranno svolte ogni lunedì mattina sino alla fine del lavoro.</p> <p>Sono state inoltre pianificate le attività di validazione che avverranno durante la realizzazione di prototipi della stampante o di sue parti.</p> <p>Per la progettazione della nuova stampante sono stati definiti tutti i documenti necessari che permetteranno la registrazione dei risultati del lavoro svolto e la sua gestione e i documenti che dovranno accompagnare il prodotto finito.</p> <p>Eventuali modifiche alla progettazione della stampante saranno gestite e comunicate in occasione delle periodiche riunioni fissate ogni lunedì</p>					
	8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo b)	Nel determinare le fasi e i controlli del processo di progettazione, l'organizzazione considera le fasi dell'attività di progettazione, compresi i riesami?	L'organizzazione durante la pianificazione della progettazione deve determinare le fasi della progettazione e sviluppo. Deve definire i singoli passaggi, le attività che serviranno per progettare il prodotto. Durante la pianificazione della progettazione del prodotto		Si pensi a titolo di esempio alla progettazione di un impianto: durante la fase di pianificazione dovrà definire le diverse fasi che permetteranno la progettazione dell'impianto:: la progettazione preliminare, tipicamente destinata ad inquadrare soluzioni di tipo architettonico, la progettazione definitiva, destinata a consentire il superamento delle procedure	Non definite nella pianificazione della progettazione le attività di riesame appropriate ad ogni fase di progettazione e sviluppo.		<p>Esempio progettazione di impianto</p> <p>Esempio progettazione di un servizio</p>		

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
			l'organizzazione deve determinare le attività di riesame appropriate ad ogni fase della progettazione.		autorizzative ed infine la progettazione esecutiva, in genere destinata a consentire a chi realizzerà l'impianto di pianificarne e realizzarne la costruzione. Progettazione di un servizio le attività di riesame sono state definite nel cronoprogramma predisposto.					
	8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo c)	Nel determinare le fasi e i controlli del processo di progettazione, l'organizzazione considera le attività di verifica e validazione del progetto?	Durante la pianificazione della progettazione del prodotto l'organizzazione deve determinare le attività di verifica appropriate ad ogni fase della progettazione. Durante la pianificazione della progettazione del prodotto l'organizzazione deve determinare le attività di validazione appropriate ad ogni fase della progettazione.		Esempi di verifica e validazione nei progetti Caso impresa edile Caso componentistica nautica	Mancata definizione di fasi di verifica e validazione				
	8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo d)	Nel determinare le fasi e i controlli del processo di progettazione, l'organizzazione considera le responsabilità e le autorità coinvolte nel processo di progettazione?	Nel pianificare l'attività di progettazione, l'azienda deve definire tutte le responsabilità relative, dando a ciascuno gli obiettivi da raggiungere. A seconda della complessità del prodotto da progettare ci possono essere uno o più responsabili dell'attività di progettazione e sviluppo.		Nomina di uno o più capi progetto Definizione per ciascuno degli obiettivi di progetto e delle tempistiche.					
	8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo e)	Nel determinare le fasi e i controlli del processo di progettazione, l'organizzazione considera le risorse interne ed esterne necessarie?	Nel pianificare la progettazione, devono essere definite tutte le risorse necessarie, in termini di esperienza, conoscenza, competenza, ecc. Qualora manchino all'interno, deve	Punto nuovo rispetto alla norma del 2008. Si ribadisce come i fornitori esterni possono	Definizione, nel piano di progetto, delle risorse necessarie, del loro numero, delle competenze richieste, delle tempistiche richieste. Definizione dei possibili fornitori utilizzabili.					

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 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 pianificato l'approvvigionamento di risorse esterne .	essere strategici in ogni ambito, e quindi vanno pianificati e gestiti.						
	8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo f)	Nel determinare le fasi e i controlli del processo di progettazione, l'organizzazione considera le esigenze di tenere sotto controllo le interfacce fra le persone coinvolte nel processo di progettazione?	Anche i rapporti fra i responsabili, o fra i differenti gruppi di progetto, e il relativo interscambio di documenti, dati e informazioni deve essere gestito a monte mediante opportuna pianificazione. L'organizzazione deve gestire le interfacce tra i diversi gruppi coinvolti nella progettazione e sviluppo. Ci possono essere progetti che richiedono una o più persone o gruppi di lavoro. I gruppi di lavoro devono essere gestiti al fine di coordinare i lavori, assicurare una comunicazione efficace ed intraprendere le opportune azioni di miglioramento se necessario.		Predisposti regolamenti che tutti i gruppi devono conoscere e rispettare, i regolamenti definiscono le modalità di svolgimento dei lavori, informazioni delle figure responsabili e che hanno autorità, definiscono informazioni di come bisogna comunicare, sollevare un problema e richiederne la soluzione;... Incontri per condividere i dati, opportunamente decisi e pianificati. Report di andamento del progetto, condivisi fra i partecipanti					
	8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo g)	Nel determinare le fasi e i controlli del processo di progettazione, l'organizzazione considera le esigenze di coinvolgere clienti e utilizzatori?	Fra le differenti interfacce da gestire, fondamentale importanza possono avere i clienti e/o gli utilizzatori finali del servizio, che quindi devono essere opportunamente coinvolti in fase già di pianificazione dell'intero progetto		Esempio servizi per acciaierie Esempio ente pubblico	Mancato coinvolgimento dei clienti o degli utilizzatori, con conseguente necessità di dover reimpostare il progetto, con i relativi costi e tempistiche				
	8.3.2 Pianificazione della	Nel determinare le fasi e i controlli del processo di	Va da sé che nella pianificazione della progettazione andranno considerati tutti i requisiti relativi al							

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 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
	progettazione e sviluppo h)	progettazione, l'organizzazione considera i requisiti per la successiva fornitura di prodotti e servizi?	prodotto/servizio; per intenderci, tutti quelli che sono stati definiti secondo quanto visto nel precedente paragrafo della norma.							
	8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo i)	Nel determinare le fasi e i controlli del processo di progettazione, l'organizzazione considera il livello di controllo del processo di progettazione atteso dai clienti e dalle altre parti interessate?	Quanto più la fase di progettazione è critica e fondamentale per ottemperare ai requisiti del prodotto del servizio, e quindi per ottenere la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate rilevanti (che, ricordiamo, è lo scopo dell'organizzazione) tanto più all'interno del processo di progettazione dovranno essere pianificate le fasi di controllo sull'andamento, sui risultati, sui tempi, sui costi, ecc.ecc.		Previsione, all'interno del piano di progetto, di un numero adeguato di punti/fasi/momenti di controllo del processo stesso e del progetto in corso, per verificarne l'andamento e i risultati.					
	8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo j)	Nel determinare le fasi e i controlli del processo di progettazione, l'organizzazione considera le informazioni documentate necessarie per dimostrare che i requisiti relativi alla progettazione sono stati soddisfatti?	Durante la pianificazione della progettazione, l'organizzazione dovrà adeguatamente definire tutti i documenti e tutte le registrazioni che dovranno essere prodotti e seguiti durante il processo stesso, tutti i supporti da utilizzare, tutte le registrazioni relative a controlli, verifiche, riesami, prove finali, al fine di dimostrare la riuscita del processo stesso.		Documentazione aggiornata e completa, correttamente archiviata, per ogni processo gestito	Documentazione in corso d'opera o a fine progetto non in ordine, incompleta, mancante di alcune parti, confusa, ecc.ecc.				

8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo

L'organizzazione deve determinare i requisiti essenziali per gli specifici tipi di prodotti e servizi da progettare e sviluppare. L'organizzazione deve considerare:

- a) i requisiti funzionali e prestazionali;
- b) le informazioni derivanti da precedenti analoghe attività di progettazione e sviluppo;
- c) i requisiti cogenti;
- d) le norme o i codici di condotta che l'organizzazione si è impegnata a mettere in atto;
- e) le potenziali conseguenze di guasto dovute alla natura dei prodotti e servizi.

Gli input devono essere adeguati, in relazione alle finalità della progettazione e sviluppo, completi e univoci.

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
Eventuali conflitti fra gli input alla progettazione e sviluppo devono essere risolti. L'organizzazione deve conservare informazioni documentate sugli input alla progettazione e sviluppo.										
	8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo	L'organizzazione determina i requisiti essenziali per gli specifici tipi di prodotti/servizi da sviluppare?	Prima di iniziare a progettare dobbiamo disporre di tutte le informazioni necessarie. La norma in questo paragrafo definisce gli elementi in ingresso che devono essere analizzati ai commi successivi	Determinati gli input necessari relativi ai requisiti funzionali e prestazionali;	Gli input per il processo di progettazione non comprendono i requisiti necessari.					
	8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo a)	L'organizzazione ha considerato i requisiti funzionali e prestazionali del prodotto/servizio?	I requisiti funzionali sono quelli che possono influenzare la capacità del prodotto di funzionare in maniera idonea o meno. I requisiti prestazionali sono quei requisiti che determinano le prestazioni, i risultati che il prodotto deve garantire	Deve essere progettato una nuova stampante, i requisiti funzionali richiesti sono: <ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di stampare in bianco e nero e a colori; • Funzionalità di scanner; • Funzionalità di stampare fronte / retro in automatico; • Colori della stampante nera/bianca/grigia; • Wi/fi <ul style="list-style-type: none"> • Dimensioni 40X10X20 cm I requisiti prestazionali della stampante sono: <ul style="list-style-type: none"> • Velocità di stampa in bianco e nero 40 pagine/minuto; • Velocità di stampa a colori 30 pagine/minuto; • Risoluzione scanner max: 4.800 dpi Velocità scansione a colori 21 sec				Ente pubblico Servizi per acciaierie		
	8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo b)	L'organizzazione ha considerato le informazioni derivanti da precedenti attività di progettazione analoghe?	Quando applicabile devono essere richiamati eventuali elementi in ingresso che derivano da altre progettazioni similari precedenti.	La nuova stampante è un nuovo modello della serie DPS-792. Gli elementi in ingresso utilizzati per il nuovo modello DPS-793 sono molto simili al modello precedente (DPS-792) con l'aggiunta di requisiti nuovi che essenzialmente riguardano le dimensioni (il nuovo modello è più piccolo) e maggiori prestazioni (velocità di stampa).				Esempio servizi per acciaierie		
	8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo	L'organizzazione ha considerato i requisiti cogenti per	I requisiti cogenti sono tutti quei requisiti che si riferiscono a leggi e norme che regolano le attività o le	Carpenterie metalliche con elementi strutturali						

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 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
	c)	il prodotto/servizio?	caratteristiche del prodotto che si sta progettando e dunque devono essere prese in considerazione.		Enti pubblici Dispositivi medicali					
	8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo d)	L'organizzazione ha considerato le norme o i codici di condotta che essa stessa si è impegnata a mettere in atto?	Questo aspetto è una novità della nuova norma: ed è importante, perché afferma che, fra gli input di progettazione, la stessa importanza delle normative cogenti deve essere affidata alle regole interne, alle prassi stabilite, ai livelli qualitativi attesi, ecc. che l'organizzazione stessa ha deciso di voler rispettare. Questo è applicabile soprattutto per il settore dei servizi.		Esempio catene alimentari multinazionali, che vogliono garantire la medesima qualità e il medesimo tipo di servizio in tutto il mondo.					
	8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo e)	L'organizzazione ha considerato le potenziali conseguenze di guasto dovute alla natura dei prodotti e servizi??	Altro punto di novità: nell'ottica della continuità aziendale, l'organizzazione deve considerare anche le possibili e prevedibili conseguenze di guasti o malfunzionamenti o anomalie nei prodotti e servizi oggetto della progettazione.		A seconda della complessità del prodotto, vi possono essere analisi più o meno approfondite. Nel caso dei servizi, vanno considerate tutte le problematiche che si possono creare nel momento in cui il servizio è effettivamente erogato.					
	8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo	Gli input alla progettazione sono adeguati alla finalità della progettazione stessa? Sono completi e univoci?	Gli elementi in ingresso vanno controllati per verificarne l'adeguatezza e la completezza. I requisiti sono completi e dunque non necessitano di ulteriori informazioni. I requisiti non devono essere ambigui, di significato incerto, che possono essere variamente interpretati, che suggerisce due o più significati differenti. Tipicamente i requisiti sono espressi in prima battuta in modo vago e astratto, man mano che la definizione dei requisiti del prodotto va avanti, emergono requisiti più specifici, più dettagliati e meno ambigui.		I requisiti che la stampante deve avere sono ben definiti e chiari. Le dimensioni della stampante sono 40X10X20 cm: il requisito non dice che la stampante deve essere "leggermente" più piccola rispetto al precedente modello, lasciando dubbi e interpretazioni ai diversi operatori.	Es di requisiti ambigui inerenti la stampante sono: • La stampante deve stampare velocemente (ma quanto velocemente? 30 pag/min? 60 pag/min?); • Lo scanner deve essere di buona qualità (quanti dpi deve avere?? 3.200? 3.600? 7.200?);				

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
			Scomporre un requisito di alto livello che risulti ambiguo, in più requisiti per chiarirne il significato ed eliminarne le ambiguità.							
	8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo	Eventuali conflitti fra gli input sono stati risolti?	I requisiti non devono essere in conflitto tra loro. I requisiti devono avere lo stesso valore su tutti i documenti utilizzati.		Le informazioni dei requisiti sui diversi documenti sono identici, riportando gli stessi valori ed informazioni. Es. le dimensioni che la stampante deve avere (40X10X20 cm) sono riportate correttamente su tutti i documenti utilizzati per la progettazione.	Le informazioni dei requisiti sono in conflitto tra loro. Le informazioni contenute in un documento sono diverse rispetto a quelle riportate in un altro documento. Le informazioni contenute in un documento sono in conflitto con i requisiti dettati da una specifica legge/normativa.				
	8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo	Sono conservate adeguate informazioni documentate per gli input di progettazione?	Devono essere mantenute le adeguate informazioni documentate relativi ai requisiti del prodotto/servizio oggetto di progettazione		Disponibili registrazioni degli elementi in ingresso relativi ai requisiti del prodotto: <ul style="list-style-type: none"> Riferimenti a leggi e norme utilizzati; Ordine o contratto con definiti i requisiti del prodotto; Riferimenti a progetti simili svolti in precedenza 	Non disponibili le registrazioni degli elementi in ingresso relativi ai requisiti del prodotto. <ul style="list-style-type: none"> Assenza di riferimenti a leggi e norme utilizzat; Ordine o contratto con definiti i requisiti del prodotto; Se utilizzati uno o più progetti simili svolti in precedenza mancati riferimenti agli stessi;				
8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo L'organizzazione deve effettuare controlli sul processo di progettazione e sviluppo in modo da assicurare che: <ul style="list-style-type: none"> a) siano definiti i risultati da conseguire; b) siano condotti riesami allo scopo di valutare la capacità dei risultati della progettazione e sviluppo di soddisfare i requisiti; c) siano condotte attività di verifica per assicurare che gli output della progettazione e sviluppo soddisfino i requisiti di input; d) siano condotte attività di validazione per assicurare che i prodotti e servizi risultanti soddisfino i requisiti per l'applicazione specificata o per l'utilizzo previsto; e) sia intrapresa ogni azione necessaria su problemi determinati durante i riesami o le attività di verifica e validazione; f) siano conservate le informazioni documentate di tali attività. Nota I riesami, la verifica e la validazione della progettazione e sviluppo hanno finalità differenti. Essi possono essere condotti separatamente o in qualsiasi combinazione, nel modo adatto ai prodotti e servizi dell'organizzazione.										
	8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo	L'organizzazione effettua controlli suo processo di progettazione in	I controlli devono essere svolti in accordo con quanto pianificato. L'organizzazione a monte deve aver pianificato quando svolgere le		Svolgimento dei controlli come da pianificazione. Le attività di riesame pianificate per la progettazione della nuova stampante DPS-793	Non svolgimento dei controlli come da pianificazione.				

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 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)	modo da assicurare che siano definiti i requisiti da conseguire?	attività di controllo durante l'attività di progettazione: queste devono essere eseguite nei momenti pianificati. I controlli potrebbero essere svolti e Distinguersi nei seguenti tipi: <ul style="list-style-type: none"> Controllo preliminare del progetto; Controllo dei requisiti; Controlli intermedi del progetto (prima degli acquisti, di una serie di prove...); Controllo finale del progetto (prima della produzione, montaggio, collaudo, costruzione, Installazione...); Controllo dell'idoneità all'immissione sul mercato; Controlli di riqualificazione 		sono state fissate con una frequenza fissa , ogni lunedì mattina, dalle ore 08:30 alle ore 13:00. La direzione vedrà a turno i diversi responsabili. Esempio ente pubblico					
	8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo b)	L'organizzazione effettua controlli suo processo di progettazione in modo da assicurare che siano condotti riesami per valutare la capacità di soddisfare i requisiti?	I riesami devono essere finalizzati a valutare la capacità dei risultati della progettazione e sviluppo di soddisfare i requisiti: devono valutare se la realizzazione dell'attività di progettazione è in linea con quanto pianificato o meno, se emergono non conformità o modifiche in fase di progettazione e quali azioni intraprendere. Il riesame è finalizzato anche a individuare eventuali problemi emersi durante la progettazione e a proporre le opportune azioni necessarie. Il riesame deve essere un momento in cui tutte le funzioni coinvolte nella progettazione devono unirsi e partecipare per analizzare lo stato di avanzamento della progettazione.		Comparazione dello stato di avanzamento della progettazione con il cronoprogramma realizzato; È emersa una nuova idea riguardante le funzioni della stampante e questa è stata tratta con le diverse figure, apportando le opportune modifiche ai diversi documenti della progettazione; Individuato un problema di un componente della stampante, il rullo scelto è leggermente più grande rispetto alle dimensioni della stampante, dal riesame svolto si è deciso di individuare sul mercato un nuovo rullo con le dimensioni corrette. A seguito del riesame è disponibile un verbale di partecipazione di tutte le figure coinvolte le quali hanno firmato per partecipazione. Il SGQ dell'azienda ha predisposto per la registrazione dei riesami della progettazione un Piano di Progettazione.					

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 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
			Al riesame può partecipare anche il cliente, ed eventuali terzisti/subappaltatori, che hanno comunque interesse nell'attività di progettazione. Le attività di riesame devono essere registrate, devono dunque esserci evidenze oggettive delle attività di riesame svolte e dell'esito che tali attività hanno fornito. Possono essere fornite evidenze su un apposito documento predisposto dall'organizzazione per gestire l'attività di progettazione (Es. Piano di Progettazione) o su altri documenti/verbali predisposti con allegati altri documenti che arricchiscono quanto trattato in sede di riesame.		I riesami della progettazione sono svolti come da pianificazione e verbalizzati nell'apposito documento Piano di progettazione.					
	8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo c)	L'organizzazione effettua controlli suo processo di progettazione in modo da assicurare che siano condotte attività di verifica per assicurare che gli output di progettazione soddisfino i requisiti di input?	Le fasi di verifica vanno indicate nella pianificazione (il numero, le tipologie e i metodi per la verifica devono essere adeguati al prodotto che si realizza). Si devono effettuare verifiche per assicurarsi che gli output della progettazione e dello sviluppo siano compatibili con gli input. Alcuni metodi per effettuare una verifica possono essere: - controlli/collaudi su prototipi o parti/componenti; - dimostrazioni pilota; - verifiche della documentazione elaborata; - calcoli alternativi; - confronto con altri progetti; - prove sperimentali;		I disegni d'assieme e dei particolari della nuova stampante DPS-793 sono stati verificati assicurando che le dimensioni e le geometrie della stampante e dei suoi componenti soddisfano i requisiti funzionali previsti. Il dispositivo wireless installato nella stampante soddisfa i requisiti dello standard IEEE 802.11 ; Disponibili registrazioni delle attività di verifica eseguite: • Verificati i diversi disegni di assieme e dei particolari della stampante: firmati sul cartiglio dal responsabile d'area;	La stampante viene consegnata nei diversi negozi senza che prima sia stata svolta un'attività di validazione della stessa.				

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 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
			Si valuta se lo scopo della progettazione/sviluppo è stato raggiunto, se l'esito delle scelte fatte ha portato ad un prodotto che si presume (sulla carta) essere in linea con i requisiti di ingresso. La verifica riguarda gli aspetti specifici del progetto.							
Immagine "riesame-verifica-validazione"	8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo d)	L'organizzazione effettua controlli suo processo di progettazione in modo da assicurare che siano condotte attività di validazione per assicurare che i prodotti e servizi soddisfino i requisiti per l'applicazione specificata o per l'utilizzo previsto?	Anche le attività di validazione devono essere pianificate e devono essere svolte in accordo alla pianificazione. Occorre validare la progettazione e lo sviluppo per assicurarsi che il prodotto/servizio sia in grado di soddisfare i requisiti per l'applicazione specificata o prevista. Il controllo si fa sul prodotto (generalmente un prototipo), comparandolo con la lista dei requisiti iniziali. La differenza tra verifica e validazione che sembrano e suonano simili è che nella prima la verifica si fa sulla carta, nella seconda si fa sul prodotto. Se possibile la validazione deve essere svolta prima che il prodotto venga consegnato o prima della sua utilizzazione. È necessario garantire prima di consegnare al cliente o prima che questo venga utilizzato che il prodotto funzioni in maniera corretta, soddisfacendo quelli che sono i suoi requisiti all'uso. Nel caso dei servizi, spesso la validazione si effettua con la prima messa in atto del servizio stesso.		Svolti diversi test su un prototipo della stampante (DPS-793), i test hanno confermato che la stampante è in grado di: <ul style="list-style-type: none"> Stampare in bianco e nero 40 pagine/minuto; Stampare a colori 30 pagine/minuto; Avere una risoluzione scanner di 4.800 dpi Avere una velocità scansione a colori 21 sec. I valori rilevati sono in accordo ai requisiti di utilizzo previsti. La stampante prima di essere consegnata nei diversi negozi viene validata, svolgendo diversi test sul prodotto, assicurando che la stampante DPS-793 soddisfa i requisiti all'uso. Disponibili registrazioni delle attività di validazione eseguite. Le registrazioni delle attività di validazione della progettazione sono riepilogati sul Piano di Progettazione predisposto.	Svolta l'attività di validazione ma non disponibili le registrazioni del suo esito.				

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 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
	8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo e)	L'organizzazione effettua controlli suo processo di progettazione in modo da assicurare che sia intrapresa ogni azione necessaria sui problemi emersi durante le attività di controllo?	Durante la progettazione, devono essere anche definite tutte le azioni necessarie per risolvere eventuali problematiche emerse durante le fasi di riesame, di verifica o di validazione. Ecco perché è fondamentale documentarne i risultati.		Individuato un problema di un componente della stampante, il rullo scelto è leggermente più grande rispetto alle dimensioni della stampante, dal riesame svolto si è deciso di individuare sul mercato un nuovo rullo con le dimensioni corrette.					
	8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo f)	L'organizzazione effettua controlli suo processo di progettazione in modo da assicurare che siano conservate informazioni documentate di tali attività?	Le attività di controllo devono essere registrate, devono dunque esserci evidenze oggettive delle attività di controllo svolte e dell'esito che tali attività hanno fornito. Possono essere fornite evidenze su un apposito documento predisposto dall'organizzazione per gestire l'attività di progettazione (Es. Piano di Progettazione) o su altri documenti/verbali predisposti con allegati altri documenti che arricchiscono quanto trattato in sede di riesame.		Il SGQ dell'azienda ha predisposto per la registrazione dei controlli della progettazione un Piano di Progettazione. I controlli della progettazione sono svolti come da pianificazione e verbalizzati nell'apposito documento Piano di progettazione, o su allegati dello stesso.	Il SGQ dell'azienda non ha predisposto per la registrazione dei controlli della progettazione un Piano di Progettazione. I controlli della progettazione sono svolti come da pianificazione ma non sono verbalizzati nell'apposito documento Piano di progettazione.				
8.3.5 Output della progettazione e sviluppo L'organizzazione deve assicurare che gli output della progettazione e sviluppo: a) soddisfino i requisiti di input; b) siano idonei per i successivi processi di fornitura di prodotti ed erogazione di servizi; c) comprendano o facciano riferimento ai requisiti di monitoraggio e misurazione, per quanto appropriato, e ai criteri di accettazione; d) specifichino le caratteristiche dei prodotti e servizi che sono essenziali per le relative finalità previste e per la loro sicura e appropriata fornitura/erogazione. L'organizzazione deve conservare informazioni documentate relative agli output della progettazione e sviluppo.										
	8.3.5 Output della progettazione e sviluppo a)	L'organizzazione assicura che gli output della progettazione soddisfino i requisiti di input?	Gli output della progettazione e dello sviluppo (disegni, distinte, registrazioni di verifiche, validazioni, disegni tecnici, specifiche, istruzioni, schede di prodotto, cicli di lavoro, manuali di uso e manutenzione, piano di fabbricazione e controllo,		Gli elementi in uscita della nuova stampante DPS-793: <ul style="list-style-type: none"> • Disegni d'assieme; • Disegni dei particolari; • Disegni e modelli 3D; • Libretti d'uso e manutenzione; • Lista componenti e loro specifiche; 					

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 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
			tolleranze ammissibili, ecc) devono poter essere valutati in relazione alle aspettative previste all'inizio della specifica fase progettuale. Ogni elemento previsto dovrà poter essere misurato in relazione a quanto definito in termini di caratteristiche funzionali, prestazionali, requisiti cogenti e essenziali Si renderà necessario per il valutatore capire se le informazioni destinate a generare le azioni di controllo (Riesame, verifica e validazione) operate dall'organizzazione sugli elementi in uscita sono coerenti con quanto definito "in ingresso".		<ul style="list-style-type: none"> ... <p>Sono in una forma adeguata per la verifica a fronte degli elementi in ingresso.</p>					
	8.3.5 Output della progettazione e sviluppo b)	L'organizzazione assicura che gli output della progettazione siano idonei per i successivi processi di fornitura di prodotti/servizi?	In questo paragrafo la Norma non distingue tra "prodotto" e "servizio". Entrambi possono essere oggetto di "progettazione" ed entrambi possono richiedere la definizione di informazioni riguardanti l'approvvigionamento di singole componenti. Nel caso di prodotti si parlerà di materie prime o semilavorati o altro, nel caso di "servizi" si può parlare di entità materiali (autobus nel caso di servizi di trasporto) oppure immateriali (prestazioni di tipo immateriale intellettuale come consulenze o altro). Gli elementi in uscita devono definire e fornire informazioni per l'approvvigionamento del servizio e dunque quale materiale occorre per realizzare il prodotto, quali		Redatta la lista dei materiali da approvvigionare; Definiti gli eventuali terzisti a cui affidare determinate lavorazioni. Durante l'attività di progettazione è stato definito che la produzione della nuova stampante DPS-793 avverrà nello stabilimento di Bari. La produzione realizzerà 200.000 prodotti nell'arco di 4 mesi. Predisposte le schede di produzione necessarie per la realizzazione del prodotto, Definite modalità di assistenza al cliente in caso di mal funzionamento della stampante;					

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 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
			lavorazioni/servizi devono essere affidati a terzi. Gli elementi in uscita devono fornire appropriate informazioni relative alla produzione del servizio..							
	8.3.5 Output della progettazione e sviluppo c)	L'organizzazione assicura che gli output della progettazione comprendano, o facciano riferimento ai requisiti di monitoraggio e misurazione, e ai criteri di accettazione dei prodotti/servizi?	Il risultato della progettazione, quale esso sia, deve comprendere tutti i dati, i riferimenti e i requisiti relativi alle fasi di monitoraggio e misurazione dei prodotti e servizi. Gli elementi in uscita devono specificare le caratteristiche essenziali del prodotto/servizio e Soprattutto devono specificare quali siano i criteri che dovranno poi essere seguiti per l'accettazione del prodotto/servizio, in fase di produzione/erogazione per definirlo come accettabile e valido, comprese le parti accessorie (per un prodotto, ad esempio imballaggio, consegna, packaging, ecc.)		Definiti i collaudi, le prove ed i test che devono essere compiuti sia in fase di pre-produzione sia in fase di produzione avviata. Definita una guida d'uso del prodotto con riportate informazioni sul suo utilizzo in sicurezza. Definite le specifiche finali di accettazione del prodotto/servizio. Caso di progettazione di servizi: capitolato di qualità					
	8.3.5 Output della progettazione e sviluppo d)	L'organizzazione assicura che gli output della progettazione specifichino le caratteristiche dei prodotti/servizi che sono essenziali per le relative finalità previste, e per la loro sicura e appropriata fornitura o erogazione?	Gli elementi in uscita devono specificare le caratteristiche essenziali del prodotto per la sua sicura ed appropriata utilizzazione. Fornire informazioni che permettano all'utente di utilizzare il prodotto in maniera appropriata, corretta e in tutta sicurezza.		Definita una guida d'uso del prodotto con riportate informazioni sul suo utilizzo in sicurezza.					
	8.3.5 Output della	L'organizzazione conserva informazioni	Tutto quanto riguarda gli output di progettazione deve essere		Progetti finali, capitolati di collaudo,e in generale tuti i documenti citati come esempio nei paragrafi precedenti.					

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
	progettazione e sviluppo	documentate relative agli output di progettazione?	conservato e gestito come informazione documentata.		Tali elementi possono comprendere informazioni relative a: <ul style="list-style-type: none"> marketing, vendite ed acquisti; produzione; assicurazione qualità; imballaggio, consegna e installazione, ove applicabile; informazioni relative all'erogazione del servizio, alla conservazione e alla manutenzione del prodotto, successivamente alla consegna, ed essere espressi in forma tale da permettere l'effettuazione delle attività di verifica e validazione. 					
8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo L'organizzazione deve identificare, riesaminare e tenere sotto controllo le modifiche effettuate durante o successivamente alla progettazione e sviluppo di prodotti e servizi, nella misura necessaria per assicurare che non vi siano impatti negativi sulla conformità ai requisiti. L'organizzazione deve conservare informazioni documentate relative: a) alle modifiche alla progettazione e sviluppo; b) ai risultati dei riesami; c) alle autorizzazioni delle modifiche; d) alle azioni intraprese per prevenire impatti negativi.										
	8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo	L'organizzazione identifica, riesamina e tiene sotto controllo le modifiche effettuate durante o dopo la progettazione, per quanto necessario ad assicurare che non vi siano conseguenze sulla conformità ai requisiti?	I requisiti della progettazione possono variare nel corso della sua realizzazione per svariati motivi: <ul style="list-style-type: none"> Modifiche delle richieste da parte del cliente; Novità o modifiche in campo legislativo o normativo e dunque degli obblighi cogenti; A seguito di verifiche o attività di riesami emergono problematiche che portano in evidenza la necessità di apportare modifiche a quanto pianificato; Le modifiche devono essere identificate. Le modifiche devono essere soggette a riesame per valutare		In fase di progettazione della nuova stampante DPS-793, voci di mercato dicono che il nuovo modello della nuova stampante dell'azienda concorrente ha una velocità di stampa maggiore rispetto alle 40 pagine/minuto previste dal DPS-793. L'organizzazione intende fare una modifica ai requisiti di stampa volendo raggiungere le 60 pagine/minuto. I nuovi requisiti che la stampante DPS-793 dovrà soddisfare sono riportati in tutti i documenti previsti per la progettazione e comunicati a tutte le persone responsabili. Le modifiche riguardanti la stampante DPS-793 sono documentate sul Piano di Progettazione. Le modifiche per raggiungere la stampa di 60 pagine al minuto richiede l'installazione di un micro-chip e parti hardware più performanti.					

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 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
			l'effetto delle modifiche sulle parti componenti. Fare riferimento a quanto esposto in precedenza in relazione ai criteri di riesame, verifica e validazione. Le modifiche apportate all'attività di progettazione devono essere documentate e dunque disporre delle relative registrazioni che permettono di capire come le modifiche sono state gestite e quali risultati sono emerse dalla loro gestione. Le modifiche della progettazione e sviluppo devono essere approvate prima della loro attuazione: deve esserci quindi una figura responsabile che deve approvare tali cambiamenti.		Il nuovo micro-chip e le parti hardware sono soggette a nuova verifica , riesame e validazione. Le modifiche delle performance della stampante sono state approvate dalla direzione che ha verbalizzato su apposito documento l'intenzione di rendere effettiva la volontà di portare la velocità di stampa della DPS -793 da 40 pagine al minuto a 60 pagine al minuto. Dal riesame emerge che alcuni componenti della stampante, per raggiungere le 60 pagine al minuto, devono esser sostituiti con altri componenti, migliori.					
	8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo	L'organizzazione conserva informazioni documentate relative: <ul style="list-style-type: none"> Alle modifiche alla progettazione? Ai risultati dei riesami? Alle autorizzazioni per le modifiche? Alle azioni intraprese per prevenire impatti negativi? 	Fare riferimento a quanto citato nel paragrafo precedente. Di tutti questi aspetti deve essere conservata adeguata documentazione. Anche nella gestione del post-modifiche (vedi esempio)		Nel caso di progettazione di impianti è frequente il caso di produttori che modificano componenti o sistemi di alimentazione. Quando un impianto venduto in precedenza richiede una manutenzione l'organizzazione deve preoccuparsi di non fare confusione montando sul vecchio impianto elementi di quello nuovo. Se un consumatore che ha acquistato una lavatrice si trova nella condizione di cambiare il filtro e durante il ciclo di vita del prodotto il produttore aveva deciso di modificarne le caratteristiche, come fa l'organizzazione ad assicurare il vecchio utente che avrà il ricambio corretto? Il valutatore in tutti questi casi deve preoccuparsi di capire come l'organizzazione ha tenuto in considerazione il problema e lo gestisce.					

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno
8.4.1 Generalità

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
L'organizzazione deve assicurare che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno siano conformi ai requisiti. L'organizzazione deve determinare i controlli da attuare sui processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno, quando: a) prodotti e servizi di fornitori esterni sono destinati ad essere incorporati nei prodotti e servizi dell'organizzazione; b) prodotti e servizi sono forniti direttamente al(ai) cliente(i) da fornitori esterni, per conto dell'organizzazione; c) un processo, o una sua parte, viene fornito da un fornitore esterno, quale esito di una decisione dell'organizzazione. L'organizzazione deve determinare e applicare criteri per la valutazione, selezione, monitoraggio delle prestazioni e per la ri-valutazione dei fornitori esterni, sulla base della loro capacità di fornire processi o prodotti e servizi conformi ai requisiti. L'organizzazione deve conservare informazioni documentate di queste attività e di ogni necessaria azione che scaturisce dalle valutazioni.										
	8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno 8.4.1 Generalità	L'organizzazione assicura che i processi, i prodotti e i servizi acquisiti dall'esterno sono conformi ai requisiti?	L'approvvigionamento può riguardare sia l'acquisto di materiali sia l'affidamento di lavorazioni a terzi: in tutti i casi l'organizzazione deve garantire che quanto approvvigionato sia conforme ai requisiti di approvvigionamento specificati. I requisiti di approvvigionamento possono essere diversi: Es: <ul style="list-style-type: none">Qualità e quantità del prodotto;Tempi di consegna;Modalità di pagamento;Modalità di trasporto e di imballaggio;Riferimenti a specifici obblighi cogenti (Riferimento a leggi e/o norme);Certificazioni in possesso; ...		L'organizzazione, per realizzare la nuova stampante DPS 793, ha acquistato 250.000 dispositivi wireless presso il fornitore WIRR Srl. I 250.000 dispositivi wireless sono stati consegnati dal fornitore in accordo all'ordine formalizzato contenente tutti i requisiti di approvvigionamento specificati (Es caratteristiche prodotto, normative – standard di riferimento, modalità e tempi di consegna, modalità di pagamento,...). L'assemblaggio dei componenti elettrici viene affidato in subappalto all'azienda TECH-ASSEMBLY Srl, uno dei requisiti è il possesso della certificazione ISO 9001: la TECH-ASSEMBLY Srl dispone del certificato ISO 9001 valido. Esempio carpenterie metalliche: certificati dei materiali.					
	8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno 8.4.1 Generalità a)	L'organizzazione determina i controlli da attuare sui processi, prodotti e servizi quando prodotti e servizi di fornitori esterni sono destinati ad esser incorporati nei	Ecco la prima novità rispetto alla norma vecchia, per questo paragrafo: qui si specifica che i controlli sui prodotti e servizi approvvigionati devono essere effettuati ogni qual volta questi sono destinati a diventare parte, o ad essere incorporati, nei prodotti e servizi dell'organizzazione.		Esempio società che effettua noleggio e manutenzione mezzi. Gestione dei subfornitori di ricambistica.		Definizione di outsourcing.			

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 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
		prodotti e servizi dell'organizzazione?								
	8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno 8.4.1 Generalità b)	L'organizzazione determina i controlli da attuare sui processi, prodotti e servizi quando prodotti e servizi di fornitori esterni sono forniti direttamente al cliente, per conto dell'organizzazione?	A maggior ragione, il controllo deve essere effettuato quando l'organizzazione decentra in toto la fornitura di prodotti e servizi ai subfornitori esterni.		Sempre il caso dell'azienda di noleggio e manutenzione mezzi. Gestione delle officine esterne.					
	8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno 8.4.1 Generalità c)	L'organizzazione determina i controlli da attuare sui processi, prodotti e servizi quando un processo, o una sua parte, viene fornito da un fornitore esterno, quale esito di una decisione dell'organizzazione?	Non è solo quando i fornitori arrivano direttamente al cliente che deve essere svolto il controllo; ma anche quando uno o più processi, soprattutto se critici ed importanti, sono subappaltati ad un fornitore esterno per decisione strategica dell'organizzazione.		Si pensi a tutte quelle aziende, magari facenti parte di una holding, che decentrano ad altre aziende del gruppo servizi quali l'amministrazione, la gestione del personale, la gestione della sicurezza, la consulenza legale, ecc.ecc.					
	8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno 8.4.1 Generalità	In tutti i tre casi precedenti, l'organizzazione determina e applica criteri per la valutazione, selezione e monitoraggio delle prestazioni, e per la rivalutazione dei fornitori esterni, sulla base della loro capacità di fornire prodotti e servizi	La valutazione dei fornitori si deve basare sulla loro capacità di fornire il prodotto conforme ai requisiti definiti dall'organizzazione. L'organizzazione individua chi è in grado di fornire i prodotti in accordo ai requisiti richiesti: i requisiti possono essere (qualità del prodotto, i tempi di consegna, conformità a specifiche norme o leggi, tempi e metodi di pagamento, ...).		L'organizzazione ha definito per ogni prodotto che acquista o lavorazioni che affida in subappalto i requisiti che i fornitori devono avere, valutando chi è in grado di soddisfare i requisiti determinati. • L'organizzazione ha definito che i fornitori dei "Rulli di carica" della stampante devono essere certificati ISO 9001. L'organizzazione ha individuato 4 fornitori per l'acquisto di "Rulli di carica", tutti e quattro sono certificati ISO 9001 e la selezione ricade sul fornitore con il prezzo più conveniente.		Riferimenti a sistemi di gestione sicurezza e ambiente.	Esempio di Elenco fornitori qualificati		

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 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
		conformi ai requisiti?	<p>L'organizzazione deve definire per ogni prodotto quali requisiti deve avere e dunque valutare quali fornitori riescono a fornire il prodotto in accordo ai requisiti stabiliti.</p> <p>Dopo aver valutato i fornitori che sono in grado di fornire il prodotto in accordo ai requisiti definiti l'organizzazione deve selezionare quali impiegare: chi dunque, tra le diverse possibilità, viene scelto rispetto ad altri.</p> <p>I criteri di selezione dei fornitori può dipendere da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vicinanza area geografica • Prezzo del prodotto • Fiducia –amicizia – ecc.; <p>I criteri di valutazione dei fornitori devono essere stabiliti.</p> <p>L'organizzazione deve stabilire i criteri per la rivalutazione dei fornitori.</p> <p>Col il passare del tempo possono entrare in vigore nuove leggi e norme che modificano i requisiti che il prodotto approvvigionato deve avere: l'organizzazione deve dunque rivalutare questi criteri nel tempo.</p>		<p>Definiti i requisiti di selezione dei fornitori e disponibile un elenco dei fornitori qualificati</p> <p>Disponibile nella procedura i criteri per la valutazione dei fornitori.</p> <p>L'organizzazione ha stabilito che i fornitori devono essere rivalutati semestralmente, tenendo in considerazione i seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prezzo del materiale; • Qualità del materiale; • Rispetto tempi di consegna; • Rapporto “ordini svolti/NC forniture”, < 1% 					
	8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno 8.4.1 Generalità	In tutti i tre casi precedenti, l'organizzazione conserva informazioni documentate di queste attività e di ogni necessaria azione che	<p>Bisogna tenere traccia delle dei risultati delle valutazioni dei fornitori.</p> <p>Devono essere mantenute registrazioni delle eventuali azioni necessarie risultanti dalla valutazione dei fornitori.</p>		<p>l'organizzazione aggiorna il proprio elenco fornitori qualificati coerentemente in base alle regole che si è data (esempio di elenco dinamico).</p> <p>A seguito dell'entrata in vigore di una nuova norma, che regola il commercio dei materiali in acciaio di carpenteria metallica ad uso strutturale, i requisiti dei fornitori di acciaio</p>	<p>Non disponibili registrazioni dei risultati delle valutazioni dei fornitori.</p> <p>Non aggiornati i requisiti dei fornitori in caso di cambiamenti.</p>				

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
		scaturisce dalle valutazioni?			per carpenteria metallica sono stati aggiornati in accordo ai requisiti della nuova normativa. I nuovi requisiti sono stati aggiornati nel Manuale qualità dell'organizzazione.					
8.4.2 Tipo ed estensione del controllo L'organizzazione deve assicurare che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno non influenzino negativamente la capacità dell'organizzazione di rilasciare con regolarità, ai propri clienti, prodotti e servizi conformi. L'organizzazione deve: a) assicurare che i processi forniti dall'esterno rimangano sotto il controllo del proprio sistema di gestione per la qualità; b) definire sia i controlli che essa intende applicare al fornitore esterno, sia quelli che intende applicare agli output risultanti; c) tenere in considerazione: 1) l'impatto potenziale dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno sulla capacità dell'organizzazione di soddisfare con regolarità i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili; 2) l'efficacia dei controlli attuati dal fornitore esterno; d) determinare le verifiche o altre attività, necessarie ad assicurare che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno soddisfino i requisiti.										
	8.4.2 Tipo ed estensione del controllo	L'organizzazione assicura che i processi, i prodotti e i servizi forniti dall'esterno non influenzino negativamente le sue capacità di rilasciare con regolarità prodotti e servizi conformi?	Il primo e fondamentale controllo da effettuare è che tutto ciò che viene acquistato dall'esterno non vada a influenzare negativamente, in termini qualitativi o di servizio, la capacità di fornire ai clienti i prodotti e servizi conformi.	<ul style="list-style-type: none"> Analizzate nel tempo le eventuali anomalie, non conformità o problematiche causate da fornitori esterni sul prodotto/servizio fornito Applicazione rigorosa e sistematica dei controlli di cui ai punti successivi Nella procedura sono riportati, per ogni prodotto/servizio acquisito, le ispezioni / i controlli da eseguire. 						
	8.4.2 Tipo ed estensione del controllo a)	L'organizzazione assicura che i processi forniti dall'esterno rimangano sotto il controllo del sistema di gestione per la qualità?	Il fornitore esterno deve essere gestito a tutti gli effetti come se fosse un processo interno. E quindi, definite le procedure operative, le tipologie di controllo, le condizioni per l'accettazione ed il rilascio, ecc.	<ul style="list-style-type: none"> Preparazione di piani di qualità o specifiche tecniche per il fornitore Definizione dei controlli di processo e di prodotto da effettuare Effettuazione di audit presso il fornitore Incontri con il fornitore per definire eventuali azioni correttive o di miglioramento per i suoi prodotti e processi. 	<ul style="list-style-type: none"> Caso noleggio mezzi e manutenzioni 					
	8.4.2 Tipo ed estensione del controllo b)	L'organizzazione definisce i controlli che intende applicare al fornitore esterno, e ai suoi prodotti/servizi?	Per i prodotti approvvigionati l'organizzazione deve svolgere le ispezioni e/o i controlli definiti, per assicurare l'idoneità dei requisiti del prodotto approvvigionato. L'organizzazione o il suo cliente possono svolgere delle verifiche	Il personale svolge le ispezioni e/o i controlli definiti sul prodotto approvvigionato. Disponibilità di documenti che registrano l'esito dell'ispezione e/o dei controlli svolti; Disponibilità del documento di trasporto (DDT) firmato per accettazione ed idoneità del prodotto approvvigionato.						

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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>presso il fornitore (Audit di seconda parte) specificando come verrà svolta la verifica e la modalità per il rilascio del prodotto.</p> <p>Questo è un modo da parte dell'organizzazione o del suo cliente di verificare in maniera più dettagliata l'operatività del fornitore e quindi svolgere una verifica non solo documentale ma più diretta nei confronti del fornitore.</p>		<p>La carpenteria metallica prima di affidare la lavorazione di verniciatura al subappaltatore decide di svolgere un Audit di seconda parte presso il fornitore.</p> <p>Il Rappresentante della Direzione predispone una check-list con riportate tutte le informazioni che intende verificare presso il subappaltatore.</p> <p>Il Resp. Acquisti contatta il subappaltatore per chiedere disponibilità a svolgere una visita presso la loro organizzazione spiegandone i motivi e le finalità.</p> <p>Fissato l'incontro l'Audit di seconda parte viene svolto dal Rappresentante della Direzione insieme al Resp. Produzione dell'organizzazione i quali raccolgono informazioni oggettive presso il subappaltatore assicurando la sua idoneità a svolgere le lavorazioni di verniciatura.</p>					
8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni L'organizzazione deve assicurare l'adeguatezza dei requisiti specificati prima della loro comunicazione al fornitore esterno. L'organizzazione deve comunicare ai fornitori esterni i requisiti relativi a: a) i processi, prodotti e servizi da fornire; b) l'approvazione: 1) di prodotti e servizi; 2) di metodi, processi e apparecchiature; 3) del rilascio di prodotti e servizi; c) la competenza, comprese le eventuali qualifiche delle persone; d) le interazioni fra il fornitore esterno e l'organizzazione; e) il controllo e monitoraggio da applicare sulle prestazioni del fornitore esterno da parte dell'organizzazione; f) le attività di verifica o di validazione che l'organizzazione, o i suoi clienti, intendono effettuare presso le sedi del fornitore esterno										
	8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni	L'organizzazione assicura l'adeguatezza dei requisiti specificati prima della loro comunicazione al fornitore esterno?	Prima di inviare le comunicazioni ai fornitori l'organizzazione deve assicurarsi che i requisiti di approvvigionamento specificati siano adeguati. Per l'analisi dei singoli requisiti si veda i punti sottostanti.		Tutti i requisiti dettati dal seguente paragrafo devono essere rispettati. In che modo? Effettuando un controllo ed un riesame preventivo, per verificarne l'adeguatezza (check list ufficio acquisti, controllo incrociato di più funzioni, fac-simili di richieste di acquisto ed ordini già compilati, ecc.)	Uno o più dei requisiti dettati dal seguente paragrafo non sono rispettati.				

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 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
	8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni a)	L'organizzazione comunica ai fornitori i requisiti relativi ai processi, prodotti e servizi?	Le informazioni per l'approvvigionamento devono essere complete ed adeguate all'acquisto da fare: l'organizzazione deve assicurare di trasmettere al fornitore tutte le richieste relative a ciò che vogliamo ottenere.		Una carpenteria metallica deve affidare all'esterno una lavorazione speciale riguardante la verniciatura di travi, piegate e saldate. Viene richiesto al fornitore di inviare la loro procedura impiegata per verniciare i prodotti ed i riferimenti alle normative con la quale la lavorazione di verniciatura viene svolta. L'organizzazione definisce inoltre tempi e modalità di trasporto ed imballaggio del materiale verniciato.					
	8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni b)	L'organizzazione comunica ai fornitori i requisiti relativi all'approvazione: <ul style="list-style-type: none"> di prodotti e servizi? Di metodi e apparecchiature? Del rilascio di prodotti e servizi? 	Se appropriato le informazioni relative all'approvvigionamento devono comprendere i requisiti per l'approvazione del prodotto. Se appropriato le informazioni relative all'approvvigionamento devono comprendere i requisiti per l'approvazione dei metodi di lavoro e delle apparecchiature. Se appropriato le informazioni relative all'approvvigionamento devono comprendere i requisiti per l'approvazione dei processi.		Una Residenza per Anziani (RSA) ha definito al proprio interno requisiti per l'approvazione del prodotto da approvvigionare. La procedura definisce che per lo svolgimento di ordini occasionali inferiori ai 10.000€ l'ordine viene approvato dalla Direttrice e dal Presidente della RSA, mentre per gli ordini superiori ai 10.000€ la loro approvazione deve arrivare dal CdA (Consiglio di Amministrazione). Esempio azienda di servizi per acciaierie. La direzione e il responsabile della produzione della carpenteria metallica, dopo aver ricevuto la procedura e le istruzioni di lavoro del subappaltatore riguardante la lavorazione di verniciatura, approvano quanto riportato nella documentazione fornita. Il subappaltatore alla quale è stata affidata la lavorazione di verniciatura fornisce anche una mappatura dei diversi processi che gestiranno il materiale da verniciare consegnato. I processi definiscono nel dettaglio le modalità con la quale il materiale da verniciare viene ricevuto dal subappaltatore. I processi gestiti sono:	Mancata gestione delle approvazioni divise per categorie. Esempio azienda di noleggio mezzi.	Riferimenti ai sistemi di sicurezza e ambiente			

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 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"> Ricezione materiale da lavorare fornito dal Cliente), Identificazione e rintracciabilità del materiale sino alla consegna del prodotto fino al cliente; Immagazzinamento e protezione prima della lavorazione; Movimentazione del prodotto; Lavorazione del prodotto; Imballaggio e consegna del prodotto finito. <p>La descrizione dei processi gestiti dal subappaltatore sono stati approvati dal cliente prima della formalizzazione dell'incarico. Un'organizzazione affida ad un subappaltatore la produzione di particolari in metallo richiedendo informazioni sul macchinario utilizzato per la realizzazione del prodotto richiesto. Il subappaltatore invia informazioni del macchinario fornendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> il fascicolo tecnico della costruzione (FTC); dichiarazione "CE" di conformità; manuali d'uso e manutenzione; <ul style="list-style-type: none"> immagine del marchio CE posto sul macchinario <p>richiesta e approvazione delle modalità usate dal fornitore per gestire e smaltire i rifiuti. Richiesta e approvazione delle modalità usate dal fornitore per garantire il rispetto delle normative di sicurezza in cantiere.</p>					
	8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni c)	L'organizzazione comunica ai fornitori i requisiti relativi alla competenza del suo personale, comprese le	Se appropriato e ritenuto necessario le informazioni relative all'approvvigionamento, devono comprendere i requisiti per la qualificazione del personale.		Un'organizzazione affida all'esterno le lavorazioni di saldatura strutturale. L'organizzazione richiede al proprio subappaltatore l'invio delle qualifiche del personale che svolgerà le saldature, a garanzia che le lavorazioni avvengano in maniera idonea ed in accordo ai requisiti cogenti.	Pur essendo ritenute necessarie dall'organizzazione le istruzioni di lavoro non sono disponibili durante le attività di controllo.		Esempio modulo richiesta documenti e qualifiche.		

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 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
		eventuali qualifiche?			Il subappaltatore invia all'organizzazione la qualifica (patentino di saldatura) del personale che svolgerà la lavorazione. L'organizzazione approva le qualifiche dell'operatore che svolgerà la saldatura.					
	8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni d)	L'organizzazione comunica ai fornitori i requisiti relativi alle interazioni fra il fornitore esterno e l'organizzazione stessa?	L'organizzazione deve dare ai fornitori esterni tutte le informazioni e tutti i documenti che servano al fornitore per valutare le possibili interazioni (positive o negative) fra il suo lavoro e l'organizzazione stessa. Questo è un punto cruciale per chi lavora nei cantieri.		Esempio attività di servizi per le acciaierie. Procedura di qualifica del fornitore	Mancata gestione delle interazioni fra il fornitore e l'organizzazione. Possibili conseguenze	Rif. D. Lgs. 81/08 – DUVRI e gestione delle interferenze.			
	8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni e)	L'organizzazione comunica ai fornitori i requisiti relativi al controllo e al monitoraggio da applicare sulle prestazioni del fornitore da parte dell'organizzazione stessa?	Al fornitore esterno devono anche essere fornite le specifiche di ogni tipologia e modalità di controllo che l'azienda stessa intenda svolgere sulle sue prestazioni e sui suoi processi e prodotti. Il fornitore è come fosse un processo interno; e quindi va gestito esattamente come si gestirebbe un reparto interno.	<ul style="list-style-type: none"> Capitolato di contratto/ordine, dove sono indicate tutte le specifiche ed i controlli che saranno svolti sul processo/prodotto (a campione, al 100%, ecc.) Comunicazioni tempestive al fornitore di ogni controllo effettuato, dell'estito, e di eventuali modifiche alle modalità di controllo stesso. 						
	8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni f)	L'organizzazione comunica ai fornitori i requisiti relativi alle attività di verifica e validazione che l'organizzazione o i suoi clienti intendano effettuare presso le sedi del fornitore??	Punto nuovo: qui si specifica che l'organizzazione, nel caso preveda che essa stessa, o direttamente i suoi clienti finali, intendano effettuare controlli, audit e verifiche presso la sede del fornitore, deve specificarlo al fornitore stesso.		Capitolato di fornitura, ove siano previsti audit periodici (trimestrali, semestrali) da parte dell'organizzazione, o da parte dei clienti finali Esempi: azienda componentistica nautica e sua controllata di lavorazioni meccaniche			Esempi: azienda componentistica nautica e sua controllata di lavorazioni meccaniche		

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi
8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi

L'organizzazione deve attuare la produzione e l'erogazione dei servizi in condizioni controllate. Le condizioni controllate devono comprendere, per quanto applicabile:

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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) la disponibilità di informazioni documentate che definiscano: 1) le caratteristiche dei prodotti da realizzare, dei servizi da erogare o delle attività da eseguire; 2) i risultati da conseguire; b) la disponibilità e l'utilizzo di idonee risorse per il monitoraggio e la misurazione; c) l'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione in fasi appropriate, per verificare che i criteri per il controllo dei processi o degli output, e i criteri di accettazione di prodotti e servizi, siano stati soddisfatti; d) l'utilizzo di infrastrutture e ambienti idonei per il funzionamento dei processi; e) la designazione di persone competenti, comprese le eventuali qualifiche richieste; f) la validazione, e periodica rivalidazione, della capacità di conseguire i risultati pianificati per i processi di produzione e di erogazione dei servizi, quando gli output risultanti non possano essere verificati per mezzo di successivi monitoraggio o misurazione; g) l'attuazione di azioni atte a prevenire l'errore umano; h) l'attuazione di attività di rilascio, consegna e post- consegna.										
	8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi	L'organizzazione attua la produzione e l'erogazione dei servizi in condizioni controllate?	Si sta parlando qui della pianificazione operativa. Che riprende la pianificazione strategica di cui al capitolo 6, e la porta a livello di azioni da sviluppare sul prodotto e servizio. Non è la semplice programmazione della produzione, per intenderci. L'organizzazione deve pianificare le attività di controllo necessaria alla produzione del prodotto e all'erogazione del servizio. Le attività di produzione e di erogazione del servizio devono avvenire in maniera controllata.	Pianificate le attività di controllo necessarie alla produzione del prodotto e all'erogazione del servizio. Per ogni prodotto realizzato sono definiti i controlli da eseguire Svolgimento dei controlli durante le attività di produzione e di erogazione del servizio.	Non pianificate le attività di controllo necessarie alla produzione del prodotto e all'erogazione del servizio. Non svolgimento dei controlli durante le attività di produzione e di erogazione del servizio					
	8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi a)	Le condizioni controllate comprendono la disponibilità di informazioni documentate che definiscano le caratteristiche dei prodotti, dei servizi e delle attività da svolgere?	Durante lo svolgimento dei controlli può essere necessario disporre di documenti che riportino informazioni sulle caratteristiche del prodotto. I controlli possono variare a seconda del prodotto e dunque le informazioni di quale prodotto si sta controllando possono essere fondamentali. Ci sono prodotti che all'apparenza possono essere simili pur avendo caratteristiche diverse, l'operatore che svolge i controlli deve sapere	Sono implicite nella formulazione dei requisiti della norma. Anche in questo caso, tuttavia, il valutatore non deve limitarsi a constatare l'esistenza di riferimenti documentali (dati e procedimenti), ma deve entrare nel merito della loro adeguatezza sostanziale e deve accertarsi della corretta ed efficace applicazione di detti procedimenti. Lo stesso si dica per quanto attiene alle risorse hardware utilizzate.						

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
			con precisione quale prodotto sta controllando.							
	8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi b)	Le condizione controllate comprendono la disponibilità e l'utilizzo di risorse idonee per il monitoraggio e la misurazione?	Le apparecchiature di monitoraggio e di misurazione devono essere idonee per svolgere le attività di produzione.		Disponibile pianificazione, adeguata scelta degli strumenti e svolgimento delle attività di taratura degli stessi Visivamente gli strumenti risultano in buone condizioni. Gli strumenti si rivelano idonei per le misurazioni necessarie.	Non disponibile pianificazione e svolgimento delle attività di taratura; Visivamente lo strumento risultano non in buone condizioni.				
	8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi c)	Le condizioni controllate comprendono l'attuazione delle attività di monitoraggio e misurazione in fasi appropriate? La verifica che i criteri per il controllo dei processi e degli output, e i criteri di accettazione dei prodotti e servizi sono stati soddisfatti?	L'organizzazioen deve garantire che tutti i controlli, i monitoraggi e le misurazioni, pianificate come detto sopra, siano effettivamente svolte, e i processi diano i risultati prefissi. Idem per i prodotti finali, che devono essere sottoposti ai criteri di accettazione che sono stati definiti in sede di pianificazione. Le attività di monitoraggio e di misurazioni sono svolte quando è possibile rilevare misurazioni e dunque valori sul prodotto o parti di prodotto realizzato, associando poi le singole misurazioni insieme permettendo il monitoraggio della determinata attività o aspetto del prodotto. Una produzione in serie permette la misurazione di molteplici aspetti del prodotto realizzato (misurazioni dimensionali, di peso, di resistenza ecc.) queste misurazioni opportunamente gestite permettono di fornire il monitoraggio della misurazione rilevata (ogni 100 prodotti viene		Disponibilità di un piano di produzione (o documento simile) e di una serie di registrazioni dove sono testimoniati tutti i controlli necessari, e gli esisti positivi che testimonino la conformità del prodotto ai requisiti. Un'organizzazione che produce guarnizioni in plastica ha definito le modalità di monitoraggio e di misurazione del prodotto XXX: L'attività di monitoraggio e di misurazione prevede che ogni 50 pezzi il prodotto venga misurato nei valori di dimensione (spessore e lunghezza del prodotto) e di peso mediante calibro e bilancia; le informazioni sono successivamente registrate sulla scheda di produzione del prodotto permettendo il suo monitoraggio durante tutta la produzione.		Esempio piano di qualità azienda edile			

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 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
			misurato il peso, la produzione prevede la realizzazione di 1.000.000 di prodotti; collegando le misurazioni rilevate ogni 100 prodotto ho informazioni sull'andamento della produzione e dunque l'idoneità del lavoro che sto realizzando).							
	8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi d)	Le condizioni controllate comprendono l'utilizzo di infrastrutture e ambienti idonei per il funzionamento dei processi?	Le attività di produzione ed erogazione dei servizi devono essere svolte usando macchinari o apparecchiature idonee per la realizzazione del prodotto. Bisogna dunque controllare la loro idoneità. Lo stesso dicasi per gli ambienti di lavoro dove sono svolti i processi produttivi		I macchinari sono scelti ed utilizzati in maniera conforme a quanto pianificato, sulla base della pianificazione e della progettazione preesistente. Il tutto è testimoniato dai documenti di produzione. I luoghi di lavoro sono analizzati e periodicamente riesaminati, al fine di garantire la loro idoneità e funzionalità per le lavorazioni da effettuare (analisi di lay-out)					
	8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi e)	Le condizioni controllate comprendono la designazione di persone competenti, comprese le eventuali qualifiche richieste?	L'organizzazione deve dare evidenza del fatto che le persone designate a svolgere attività di produzione, e attività di controllo della stessa, sono adeguatamente formate, qualificate e competenti per svolgere adeguatamente le attività richieste.		L'organizzazione ha stabilito che le lavorazioni di saldatura devono essere eseguite con determinate saldatrici (ID 23 e ID 27) e dunque non tutte le saldatrici disponibili nell'organizzazione sono idonee e lo stesso per il personale che dovrà eseguire la lavorazione: l'organizzazione dispone di cinque saldatori ma non tutti sono idonei per svolgere determinate saldature.	L'organizzazione non ha definito che le lavorazioni di saldatura devono essere eseguite con determinate e lo stesso per il personale che dovrà eseguire la lavorazione: l'organizzazione non identifica i saldatori qualificati per la lavorazione..				
	8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi f)	Le condizioni controllate comprendono la validazione e la rivalutazione periodica, della capacità di conseguire i risultati pianificati, quando gli output risultanti non possono esse	Si tratta qui dei famosi "processi speciali": l'organizzazione deve valutare la necessità di predisporre apposite procedure o istruzioni di lavoro contenenti tutte le informazioni che permettano di definire e svolgere il processo in maniera corretta. I processi che richiedono la validazione sono definiti come processi speciali e sono quelli che		Una carpenteria metallica ha validato come processo l'attività di saldatura. Le lavorazioni di saldatura eseguite mediante: <ul style="list-style-type: none"> Utilizzo delle specifiche procedure (WPS); Mediante l'impiego di apposite saldatrici (ID 23 e la ID 27); Le lavorazioni devono avvenire mediante la supervisione del Coordinatore di saldatura (Sig. Mario Rossi); 					

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 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
		verificati per mezzo di successivo monitoraggio o misurazione?	<p>possono essere verificati solo una volta che il prodotto / servizio è stato consegnato / fornito al cliente. Questi processi richiedono una maggiore attenzione durante la loro realizzazione in quanto non possono essere verificati nei modi tradizionali, con attività di misurazione e monitoraggio. Alcuni esempi di processi da validare sono: incollaggio, saldatura, trattamenti superficiali, verniciatura, attività di insegnamento.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Il personale idoneo per svolgere le lavorazioni (Sig. Roberto Bianchi e Sig. Marco Verdi) Il materiale base e di apporto utilizzato deve essere certificato. <p>A seguito di test avvenuti in laboratorio la lavorazione svolta dall'organizzazione ha fornito esito positivo.</p> <p>La direzione semestralmente per le attività di saldatura riesamina che:</p> <ul style="list-style-type: none"> I patentini di saldatura del personale non siano scaduti; Il materiale acquistato disponga sempre delle relative certificazioni; Le saldatrici siano soggette a regolare manutenzione ordinaria; Le WPS impiegate siano valide e coprano tutte le lavorazioni di saldatura eseguite dall'organizzazione; Non siano emerse non conformità durante la lavorazione; Non ci siano stati reclami da parte del cliente; <p>Nel corso dell'anno l'organizzazione ha sostituito una saldatrice ed ha assunto un nuovo saldatore: la direzione riesamina che la saldatrice sia a norma e disponga di tutti i requisiti (Es. marcatura CE) e che il personale disponga delle relative qualifiche (Qualifiche saldatori).</p> <p>Sono tenute le registrazioni delle attività di saldatura in quanto per ogni commessa sono mantenute registrazioni del materiale lavorato (certificati materiali); personale impiegato per la saldatura (qualifica del saldatore); procedure utilizzate (WPS); materiale di</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 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
					apporto di saldatura utilizzato (certificati materiale); saldatrice utilizzata (riferimento alla matricola della saldatrice utilizzata). Tutte queste informazioni sono conservate nel Piano Qualità di Commessa predisposto dall'organizzazione. Nel corso dell'anno il saldatore qualificato ha subito un infortunio e dunque l'organizzazione ha dovuto trovare un suo sostituto. Il nuovo saldatore ha svolto tutti i corsi e le qualifiche richieste rivalidando il processo produttivo delle attività di saldatura.					
	8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi g)	Le condizioni controllate comprendono l'attuazione di azioni atte a prevenire l'errore umano?	Qui si chiede che l'organizzazione preveda le possibili problematiche o errori umani che possano ragionevolmente accadere durante la lavorazione (valutazione dei rischi) e metta in atto azioni preventive.	Punto nuovo della 9001:2015	Analisi del processo produttivo con evidenziazione di tutti i punti dove potrebbe avvenire un errore umano. Sviluppo di istruzioni di lavoro idonee per prevenirlo, che prevedano lo sdoppiamento dei compiti, l'affiancamento, l'utilizzo di strumenti software a prova di errore, ecc.ecc. Assegnazione di compiti maggiormente a rischio di errore ai lavoratori più esperti e formati			Riferimento sistemi di gestione sicurezza		
	8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi h)	Le condizioni controllate comprendono l'attuazione di attività di rilascio, consegna e post consegna?	Il controllo da parte dell'organizzazione deve avvenire anche per le fasi di rilascio finale del prodotto/servizi (sulla base dei criteri di accettazione predefiniti) e per le attività post consegna. Queste attività riguardano essenzialmente le attività di assistenza e manutenzione del prodotto che un'organizzazione fornisce: l'organizzazione definisce quali controlli dovranno essere svolti sul prodotto dopo che è stato consegnato al cliente.		Un'organizzazione che produce forni industriali ha definito i controlli che devono essere svolti sul prodotto prima che questo venga inviato al cliente. Le parti del forno, pre-assemblati prima del suo invio al cliente, sono verificati in accordo a quanto prescritto dal Resp. dell'Area Tecnica in congiunta al Resp. della Produzione. I controlli da svolgere sono riepilogati su una check-list. Nella sede del cliente, dove verrà montato e avviato il forno, è disponibile una squadra dell'organizzazione che verifica che le parti di prodotto consegnate siano idonee					

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 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
					permettendo il montaggio definito del forno e suo avviamento. Successivamente alla consegna del forno; le attività di controllo devono essere svolte con frequenza semestrale al fine di garantire il corretto funzionamento dell'impianto realizzato. Semestralmente sono svolte Ispezioni da parte del personale dell'organizzazione sul forno fornito.					
8.5.2 Identificazione e rintracciabilità L'organizzazione deve utilizzare mezzi idonei per identificare gli output, quando ciò è necessario per assicurare la conformità dei prodotti e dei servizi. L'organizzazione deve identificare lo stato degli output a fronte dei requisiti di monitoraggio e misurazione, durante tutta la produzione e l'erogazione dei servizi. Quando la rintracciabilità è un requisito, l'organizzazione deve tenere sotto controllo l'univoca identificazione degli output e deve conservare le informazioni documentate necessarie a consentire detta rintracciabilità.										
	8.5.2 Identificazione e rintracciabilità	L'organizzazione, utilizza mezzi idonei per identificare gli output, quando questo è necessario per assicurare la conformità ai prodotti e ai servizi?	Il prodotto quando necessario deve essere identificabile lungo tutta la sua realizzazione. Il prodotto in fase di realizzazione deve essere facilmente riconosciuto dai diversi operatori. Il personale deve sapere quale prodotto sta lavorando. L'identificazione può riguardare il singolo prodotto o un insieme di prodotti a seconda di cosa si sta producendo.		Un'organizzazione che svolge produzione di scatole da imballo identifica i propri prodotti mediante numero di commessa. L'identificazione avviene predisponendo apposita documentazione che accompagna la il prodotto lungo tutta la produzione. Per quanto riguarda la produzione della nuova stampante DPS 793 il prodotto è identificato per lotti e tipologia del prodotto.			Esempio: carpenterie metalliche tracciabilità dei materiali.		
	8.5.2 Identificazione e rintracciabilità	L'organizzazione identifica lo stato degli output a fronte dei requisiti di monitoraggio e di misurazione, lungo tutta la produzione o l'erogazione dei servizi?	L'organizzazione deve garantire che la tracciabilità dei prodotti e dei lotti di produzione viene mantenuta anche (e soprattutto) durante le fasi di monitoraggio e misurazione.		Nelle aziende che producono per lotti, è importante che i documenti di produzione identifichino sempre con chiarezza i lotti di materiale, in modo che le prove e le misurazioni (a campione o al 100%) siano effettivamente riferite ai lotti corretti.					
	8.5.2 Identificazione e rintracciabilità	Qualora la rintracciabilità sia un requisito, l'organizzazione	Se l'identificazione mi permette di riconoscere quale prodotto sto lavorando la rintracciabilità mi permette di sapere nel dettaglio		La realizzazione delle nuove stampanti DPS-793 sono rintracciabili per numero di lotto lungo tutta la realizzazione del prodotto.			Esempio: carpenterie metalliche tracciabilità dei		

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
		tiene sotto controllo l'identificazione univoca degli output e ne mantiene le informazioni documentate?	come il prodotto si sposta durante la sua realizzazione, dove si trova.		La rintracciabilità grazie anche al numero ID specifico			lotti di produzione.		
8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni L'organizzazione deve aver cura della proprietà dei clienti o dei fornitori esterni, quando essa si trova sotto il suo controllo o viene da essa utilizzata. L'organizzazione deve identificare, verificare, proteggere e salvaguardare la proprietà del cliente o del fornitore esterno, messa a disposizione per essere utilizzata o per essere incorporata nei prodotti e servizi. Quando la proprietà del cliente o del fornitore esterno viene persa, danneggiata o altrimenti riscontrata inadatta all'utilizzo, l'organizzazione deve riferire ciò al cliente o al fornitore esterno e conservare informazioni documentate su quanto accaduto. Nota La proprietà del cliente o del fornitore esterno può comprendere materiali, componenti, strumenti e apparecchiature, siti, proprietà intellettuali o dati personali.										
	8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni	L'organizzazione ha cura della proprietà del cliente o dei fornitori quando è sotto il proprio controllo o è da essa utilizzata?	L'organizzazione deve prendersi cura delle proprietà del cliente e dei fornitori quando sono sotto il proprio controllo o utilizzati. Le proprietà del cliente possono essere: <ul style="list-style-type: none"> • Materiali/prodotti che devono essere incorporati nella realizzazione del prodotto finito; • Materiali/prodotto utilizzati come campione per realizzare nuovi prodotti; • siti • proprietà intellettuali; 		Uno studio di grafica e stampa riceve da un cliente una foto che dovrà essere stampata su una T-shirt. L'organizzazione dovrà prendersi cura della foto per tutto il periodo necessario alla realizzazione del prodotto richiesto. L'organizzazione dovrà prendersi cura della foto durante il suo impiego nella realizzazione della T-Shirt, dovrà identificarla e dunque non confonderla con le altre foto fornite dagli altri clienti, dovrà verificare che le sue proprietà sono idonee per realizzare la T-shirt (non stropicciata, rovinata o troppo sfocata che non permetterebbe la buona riuscita della stampa), dovrà proteggerla e dunque tenerla in una busta di un raccoglitore quando non utilizzata per la produzione, dovrà salvaguardarla					
	8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni	L'organizzazione identifica la proprietà del cliente/fornitore messa a disposizione per essere utilizzata o incorporata nel prodotto?	L'organizzazione deve identificare la proprietà del cliente fornita per essere utilizzata o incorporata nel prodotto L'organizzazione deve verificare la proprietà del cliente fornita per essere utilizzata o incorporata nel prodotto e dunque assicurare la sua idoneità per gli scopi previsti.		L'organizzazione identifica la foto fornita dal cliente riportando sulla busta che la contiene il nome e il cognome del cliente e il suo giorno e mese di nascita. L'organizzazione verifica immediatamente che la foto fornita dal cliente vada bene (per tipologia di materiale, dimensione, qualità dell'immagine,...) per realizzare la t-shirt richiesta.	L'organizzazione inserisce la foto in una scatola che contiene le foto dei vari clienti, non riuscendo più a identificare quale foto è di proprietà del cliente che gliel'ha consegnata. L'organizzazione ritira la foto del cliente senza verificare le sue proprietà.				

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
		L'organizzazione verifica la proprietà del cliente/fornitore messa a disposizione per essere utilizzata o incorporata nel prodotto? L'organizzazione protegge la proprietà del cliente/fornitore messa a disposizione per essere utilizzata o incorporata nel prodotto? L'organizzazione salvaguarda la proprietà del cliente/fornitore messa a disposizione per essere utilizzata o incorporata nel prodotto?	Le proprietà dei clienti e fornitori Protette durante la permanenza all'interno dell'organizzazione movimentandole con mezzi adeguati e conservandole correttamente e salvaguardate. La foto viene salvaguardata in quanto tenuta in un ambiente climatizzato con temperatura e umidità controllata, a maneggiata dagli operatori utilizzando appositi guanti.		La foto viene tenuta per tutto il tempo in una busta al fine di proteggerla e non rovinarla, viene tolta dalla busta solo il tempo strettamente necessario per la lavorazione di stampa.	La qualità della foto, essendo vecchia, non è nitida a sufficienza per poter essere stampata ma l'organizzazione se ne accorge solo al momento della lavorazione. La foto viene tenuta fuori dalla busta per tutto il tempo.				
	8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni	Se qualsiasi proprietà del cliente/fornitore viene smarrita, danneggiata o riscontrata comunque inadeguata all'utilizzazione, l'organizzazione lo riferisce al cliente o al fornitore,	Qualora le proprietà del cliente/fornitore siano perse, danneggiate o ritenute inadeguate all'utilizzo, queste situazioni vanno comunicate al cliente/fornitore e le relative registrazioni conservate.		L'organizzazione durante la lavorazione di stampa ha rovinato la fotografia, tagliandola. Immediatamente l'organizzazione ha contattato il cliente, lo ha informato dell'accaduto e regalato un buono di 1.000€ spendibile in altri prodotti. Infine ha registrato la non conformità nel documento predisposto dal proprio SGQ.	L'organizzazione ha informato il cliente della NC rilevata ma senza tenerne le relative registrazioni. L'organizzazione non ha comunicato al cliente la problematica riscontrata.		Esempio: officina di manutenzione		

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
		mantenendo le relative informazioni documentate su quanto accaduto?								
8.5.4 Preservazione L'organizzazione deve preservare gli output durante la produzione e l'erogazione dei servizi, nella misura necessaria ad assicurare la conformità ai requisiti. Nota La preservazione può comprendere l'identificazione, la movimentazione, il controllo della contaminazione, l'imballaggio, lo stoccaggio, la trasmissione o il trasporto, e la protezione.										
	8.5.4 Preservazione	L'organizzazione preserva gli output durante la produzione e l'erogazione dei servizi, nella misura necessaria per assicurare la conformità i requisiti?	Preservare significa tenere una cosa in modo che duri a lungo, che non si guasti, non si sciupa e dunque non perda i suoi requisiti costituenti. Va mantenuta la conformità dei prodotti fino alla consegna finale. Non basta costruire un buon prodotto, bisogna anche assicurarsi che il prodotto rimanga integro in tutte le fasi della sua lavorazione, fino alla consegna finale. Qualsiasi tipologia di prodotto richiede un grado di attenzione riguardo la loro conservazione; qualcuno di più (Es. prodotti alimentari) qualcuno di meno (Es. prodotti in ferro).	Per le stampanti DPS 793 sono stati definiti gli imballi che dovranno contenerla e le aree dove saranno immagazzinate prima della consegna hai diversi negozi per la vendita.						
	8.5.4 Preservazione NOTA	Per quanto applicabile, la preservazione comprende l'identificazione del prodotto? Per quanto applicabile, la preservazione comprende la movimentazione del prodotto? Per quanto applicabile, la preservazione	Se necessaria la conservazione del prodotto deve garantire anche l'identificazione del prodotto. Il prodotto conservato deve essere dunque identificato, riconoscibile dall'organizzazione mediante ad esempio: l'apposizione di cartellini identificativi, La movimentazione, lo spostamento dei prodotti, deve avvenire in maniera tale da garantire l'idoneità del prodotto.	Sull'imballo è riportato il modello della stampante "DPS-793" al fine di indentificare il prodotto da altri simili, come la "DPS-792". La movimentazione del prodotto avviene in modalità tali da conservare l'idoneità del prodotto. La movimentazione del prodotto avviene mediante personale qualificato e l'utilizzo di muletti soggetti a regolare manutenzione. La movimentazione è gestita in tutte le fasi dalla produzione alla spedizione dell'imballo al cliente. Per ogni stampante è stato definito il suo imballo.			Industrie cosmetiche: trasporto e immagazzinamento dei prodotti finiti			

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 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>comprende il controllo della contaminazione del prodotto? Per quanto applicabile, la preservazione comprende l'imballaggio del prodotto? Per quanto applicabile, la preservazione comprende l'immagazzinamento del prodotto? Per quanto applicabile, la preservazione comprende la tramissione o il trasporto del prodotto? Per quanto applicabile, la preservazione comprende la protezione del prodotto?</p>	<p>La movimentazione può avvenire in diversi modi e può richiedere mezzi e macchinari differenti e/o personale più o meno qualificato. L'imballaggio è la confezione, l'involucro, la custodia che racchiude il prodotto, proteggendolo e conservandolo affinché non venga danneggiato e i suoi requisiti vengano alterati.</p> <p>Gli imballaggi possono essere molto diversi a seconda del tipo di prodotto. L'organizzazione deve individuare l'imballaggio più opportuno per i prodotti realizzati. L'immagazzinamento è l'attività nel quale il prodotto viene mantenuto prima della sua consegna al cliente. L'immagazzinamento può richiedere specifiche procedure ed essere un'attività che richiede più o meno attenzioni. L'immagazzinamento deve garantire che il prodotto non perda i suoi requisiti.</p> <p>La gestione del magazzino potrebbe richiedere il metodo FIFO (First In First Out) dove i primi materiali/prodotti realizzati sono i primi ad essere inviati al cliente: è un metodo usato soprattutto quando il prodotto è soggetto a scadenze nel breve-medio periodo. La conservazione del prodotto deve prendere in considerazione non solo il prodotto ma anche eventuali</p>		<p>È stato scelto per l'imballaggio una scatola in cartone a tre onde (tripla protezione) rivestita esternamente in kraft e ultra resistente. Questa tipologia di imballaggio protegge il prodotto dalla rottura, dall'umidità e dalle variazioni di temperatura ed ha un'eccellente sopportazione della compressione verticale e una perfetta aderenza dei nastri adesivi. La conservazione della stampante DPS-793 comprende anche l'immagazzinamento del prodotto per il quale è stata definita l'area dove saranno immagazzinate prima della loro consegna al cliente. La struttura del magazzino garantisce una buona ventilazione interna ed è protetto dalla luce diretta del sole.</p> <p>La conservazione della stampante DPS 793 viene applicata anche ai suoi componenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cavo alimentazione; • telecomando; • DVD installazione; • Manuale d'uso e manutenzione; • Documenti allegati al prodotto (guida installazione rapida, garanzia prodotto, ...) • ... <p>Per ognuno dei seguenti componenti è stato scelto un imballaggio: Telecomando (Cartone + film a bolle d'aria); Manuali e documenti allegati (Sacchetti in plastica trasparente con chiusura a pressione); Cavi di alimentazione (film a bolle d'aria).</p>					

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
			componenti che accompagnano il prodotto stesso. Il trasporto deve essere gestito garantendo che il prodotto non abbia danni o deperimenti durante lo stesso.							
8.5.5 Attività post-consegna L'organizzazione deve soddisfare i requisiti relativi alle attività post-consegna associate ai prodotti e ai servizi. Nel determinare l'estensione delle attività post-consegna necessarie, l'organizzazione deve considerare: a) i requisiti cogenti; b) le potenziali conseguenze indesiderate associate ai propri prodotti e servizi; c) la natura, l'utilizzo e la durata di vita attesa dei suoi prodotti e servizi; d) i requisiti del cliente; e) le informazioni di ritorno da parte del cliente. Nota Le attività post-consegna possono comprendere interventi in garanzia, obblighi contrattuali, come per esempio i servizi di manutenzione, e i servizi supplementari, quali il riciclo o lo smaltimento finale.										
	8.5.5 Attività post-consegna	L'organizzazione soddisfa i requisiti relativi alle attività post consegna associate ai prodotti e ai servizi?	Punto nuovo della norma: L'organizzazione ha determinato, in fase di pianificazione operativa, quali debbano essere i requisiti relativi alle attività post consegna. Ora deve dimostrare di soddisfarli in maniera completa ed accettabile.	Le attività post consegna possono essere interventi in garanzia (se previsti), obblighi contrattuali (esempio, manutenzioni), eventuali servizi supplementari quali smaltimento, riciclo, riutilizzo, ecc.						
	8.5.5 Attività post-consegna a)	L'organizzazione, nel determinare l'estensione delle attività post consegna, ha determinato i requisiti cogenti?	Alcune delle attività sopra citate sono caratterizzate da evidenti requisiti di legge. Si pensi alle garanzie contrattuali, alle attività di smaltimento, ecc.ecc.	Documentazione che identifichi i requisiti legali associati a queste attività. Presenza di adeguata documentazione comprovante il rispetto dei requisiti legali: registri e formulari di smaltimenti rifiuti, interventi in garanzia per tutta la durata del contratto.	Mancanza della documentazione che dia evidenza del rispetto dei requisiti cogenti.					
	8.5.5 Attività post-consegna b)	L'organizzazione, nel determinare l'estensione delle attività post consegna, ha determinato le potenziali conseguenze indesiderate associate ai propri prodotti e servizi?	L'organizzazione deve quali possibili conseguenze indesiderate si possano verificare dopo la consegna dei prodotti e servizi, e quali zioni determinare per ovviare a queste conseguenze.	<ul style="list-style-type: none"> Analisi storiche dei guasti ai prodotti e degli interventi in garanzia Partnership con fornitori esterni per garantire il servizio post-vendita Definite le tempistiche e la frequenza di quando debbano esser svolti eventuali controlli sul prodotto venduto, per verificarne il comportamento, ecc.; 						

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
	8.5.5 Attività post-consegna c)	L'organizzazione, nel determinare l'estensione delle attività post consegna, ha determinato la natura, l'utilizzo, la vita attesa dei suoi prodotti e servizi?	Nel valutare l'impatto, l'importanza e la pianificazione delle attività post vendita, l'azienda deve stabilire quale sia la natura, il tipo di utilizzo dei suoi prodotti da parte dei clienti, la vita utile prevista in modo da pianificare le proprie attività.		Un'azienda effettua noleggio mezzi presso differenti cantieri: <ul style="list-style-type: none"> • Verifica in quali cantieri vi è un impegno più gravoso • Stabilisce la vita utile e residua per ogni mezzo noleggiato • Identifica le possibili necessità manutentive • Struttura le varie officine mobili sulla base di quanto analizzato 					
	8.5.5 Attività post-consegna d) ed e)	L'organizzazione, nel determinare l'estensione delle attività post consegna, ha determinato i requisiti del cliente e le informazioni di ritorno dello stesso?	Sempre al fine di strutturare e gestire nel modo corretto le attività post vendita, l'organizzazione deve tenere conto di eventuali requisiti supplementari o specifici derivanti da clienti, e di tutte le informazioni di ritorno dagli stessi sulle prestazioni del prodotto.		Sempre l'azienda di noleggio mezzi deve costantemente sentire il cliente per verificare eventuali problematiche specifiche dei mezzi, eventuali richieste supplementari o particolari, eventuali modifiche alle condizioni iniziali del servizio.					
8.5.6 Controllo delle modifiche L'organizzazione deve riesaminare e tenere sotto controllo le modifiche alla produzione o all'erogazione dei servizi, nella misura necessaria ad assicurare la continua conformità ai requisiti. L'organizzazione deve conservare informazioni documentate che descrivano i risultati dei riesami delle modifiche, la(e) persona(e) che autorizza(no) la modifica e ogni azione necessaria derivante dal riesame.										
	8.5.6 Controllo delle modifiche	L'organizzazione riesamina e tiene sotto controllo le modifiche alla produzione o all'erogazione dei servizi, nella misura necessaria ad assicurare al continua conformità ai requisiti?	Anche questo è un punto nuovo: esattamente come per la progettazione, anche per quanto concerne il controllo delle attività produttive, l'azienda deve gestire il processo legato alle modifiche. E quindi, riesaminare i requisiti modificati, pianificare quanto necessario per adempiere alle modifiche, rifedire i criteri di controllo, se necessario, e ricontrollare gli output una volta modificato il processo produttivo.		In fase di produzione, si verifica che un componente non garantisce gli standard di durata previsti. L'azienda non ritiene che sia necessario modificare il progetto, ma modifica la distinta base di produzione inserendo, a partire da un certo lotto di produzione, un componente modificato, acquistato da un nuovo fornitore. L'azienda gestisce i piani di controllo della produzione e i test finali, mandando a modificare i dati ed inserendo le specifiche del nuovo componente.					
	8.5.6 Controllo delle modifiche	L'organizzazione conserva informazioni	Tutto quanto indicato sopra deve essere regolarmente autorizzato e controllato dal responsabile,		L'azienda ha effettuato il riesame della produzione, a fronte dei controlli che hanno dimostrato la scarsa durata del pezzo, e					

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
		documentate che descrivano i risultati dei riesami delle modifiche, la persona che autorizza la modifica e ogni azione necessaria derivante dal riesame?	adeguatamente documentato, come pure tutte le azioni derivanti dalla scelta di modificare le attività produttive.		questo riesame, che suggerisce il cambiamento è stato regolarmente autorizzato dal Responsabile di Produzione. Le azioni conseguenti al cambio del componente sono adeguatamente descritte e verbalizzate tramite i documenti di produzione, anch’essi controllati e vidimati del Responsabile di Produzione.					
8.6 Rilascio di prodotti e servizi										
L'organizzazione deve attuare, in fasi appropriate, quanto pianificato, per verificare che i requisiti dei prodotti e dei servizi siano stati soddisfatti. Il rilascio dei prodotti e l'erogazione dei servizi al cliente non devono essere effettuati prima che quanto pianificato sia stato completato in modo soddisfacente, salvo diversa approvazione da parte di un’autorità competente e, ove applicabile, del cliente. L'organizzazione deve conservare informazioni documentate circa il rilascio dei prodotti e servizi. Tali informazioni devono comprendere: a) l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione; b) la riferibilità alla(e) persona(e) autorizzata(e) al rilascio.										
	8.6 Rilascio di prodotti e servizi	L’organizzazione attua, in fasi appropriate, quanto pianificato, per verificare che i requisiti del prodotto/servizio siano stati soddisfatti?	La norma chiede di assicurare la conformità dei prodotti. I prodotti vanno misurati e monitorati per assicurare che i relativi requisiti siano soddisfatti. La scelta di quando, quanti e quali controlli eseguire dipende da diversi fattori che possono essere: <ul style="list-style-type: none">• affidabilità ed adeguatezza del fornitore e dell’eventuale subappaltatore;• facilità di verifica nelle diverse fasi di realizzazione del prodotto;• impatto sui costi (personale, attrezzature, ecc): maggiori sono i controlli, maggiori sono i costi;• numero reclami cliente / non conformità rilevati in passato; questo paragarfo corripoende in buona parte al vecchio 8.2.4 “monitoraggio e misurazione del		Definiti appositi indicatori che permettono di monitorare e misurare l’idoneità del prodotto ai requisiti. Gli indicatori predisposti da un’impresa edile sono: <ul style="list-style-type: none">• N° reclami clienti;• N° penali pagate;• N° NC interne rilevate in fase di produzione;• N° NC fornitori;<ul style="list-style-type: none">• N° NC subappaltatori	Assenza di appositi indicatori che permettono di monitorare e misurare le caratteristiche del prodotto per verificare che i suoi requisiti siano soddisfatti.				

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 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
			prodotto”, mentre il vecchio 8.2.3 “monitoraggio dei processi” è sostituito per intero dal capitolo 9.							
	8.6 Rilascio di prodotti e servizi	Il rilascio dei prodotti, e l'erogazione dei servizi al cliente, è effettuato solo dopo completamento di quanto pianificato in modo soddisfacente, salvo approvazione da parte di un'autorità competente o, se necessario, del cliente?	Il prodotto deve essere rilasciato al cliente solo se ha superato, con esito soddisfacente, quanto pianificato (obiettivi raggiunti, requisiti del prodotto soddisfatti, svolte attività di verifica, monitoraggio, misurazione e ispezione, disponibili registrazioni che i processi di realizzazione del prodotto hanno soddisfatto i requisiti del prodotto;...). Eccezioni possono esserci ma solo se autorizzate da dal cliente o da autorità che ne hanno la facoltà.		Un'organizzazione ha realizzato 1000 brochure in accordo alle specifiche del cliente, ma non sono state ancora controllate una ad una (come pianificato) per verificare eventuali errori di qualità di stampa (Es. sbavature). Il cliente, per motivi di urgenza, ha fretta di ricevere le brochure prima della data prevista ed autorizza la consegna del prodotto.	Un'organizzazione ha realizzato 1000 brochure in accordo alle specifiche del cliente, ma non sono state ancora controllate una ad una (come pianificato) per verificare eventuali errori di qualità di stampa (Es. sbavature). Il prodotto viene comunque consegnato al cliente nella data prevista anche se non è stato eseguito l'ultimo controllo pianificato.				
	8.6 Rilascio di prodotti e servizi	L'organizzazione conserva informazioni documentate circa il rilascio di prodotti e servizi, che comprendano l'avedienza della conformità ai criteri di accettazione, e la riferibilità alla persona autorizzata al rilascio?	I controlli devono essere registrati per fornire evidenza della conformità del prodotto ai requisiti. Vanno mantenute registrazioni che devono indicare le persone che autorizzano il rilascio dei prodotti. Le modalità per dare evidenza del superamento dei controlli possono essere: <ul style="list-style-type: none"> • attestati di prova/conformità; • modulistica compilata; • cicli di lavoro spuntati e firmati; • registrazioni computerizzate; ... 		In fase di realizzazione del prodotto è prevista una scheda di produzione che il Resp. d'area compila, riportando i valori dei controlli svolti. Predisposta una scheda di produzione con riportati tutti i controlli da eseguire per assicurare la corretta realizzazione del prodotto. La scheda di produzione dispone anche di un campo in cui il Resp. della produzione, a seguito di un controllo finale, autorizza il rilascio del prodotto per la consegna al cliente.	Mancata evidenza della conformità del prodotto ai criteri di accettazione. Non disponibili registrazioni che indicano la/e persona/e che autorizza/autorizzano il rilascio del prodotto per la consegna al cliente.				

8.7 Controllo degli output non conformi

8.7.1 L'organizzazione deve assicurare che gli output non conformi ai requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo, in modo da prevenirne l'utilizzo o la consegna involontari.

L'organizzazione deve intraprendere azioni appropriate in base alla natura della non conformità e al suo effetto sulla conformità dei prodotti e dei servizi. Ciò si deve applicare anche ai prodotti e servizi riscontrati non conformi dopo la consegna dei prodotti, durante o dopo l'erogazione dei servizi.

L'organizzazione deve trattare gli output non conformi in uno o più dei modi seguenti:

- correzione;
- segregazione, contenimento, restituzione o sospensione della fornitura di prodotti ed erogazione di servizi;

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
c) informazione al cliente; d) ottenimento di autorizzazioni per l'accettazione in concessione. Quando gli output non conformi vengono corretti, deve essere verificata la conformità ai requisiti.										
	8.7 Controllo degli output non conformi 8.7.1	L'organizzazione assicura che gli output non conformi ai requisiti siano tenuti sotto controllo e identificati, in modo da prevenirne l'utilizzo e la consegna involontari?	<p>Il prodotto non conforme deve essere identificato. Bisogna sapere quale prodotto non soddisfa i requisiti richiesti e dunque prevenirne l'involontaria utilizzazione o consegna al cliente. L'organizzazione deve definire delle proprie metodologie al fine di identificare il prodotto non idoneo, assicurando il suo inutilizzo. Bisogna assicurare che il prodotto non conforme, pur essendo identificato come non idoneo, non venga involontariamente utilizzato o consegnato. Il prodotto non conforme deve essere tenuto sotto controllo. Si distingue in maniera chiara con la norma del 2015 fra "non conformità di prodotto" (queste) e "non conformità di processo" (cap. 10)</p>		<p>Il prodotto non conforme è identificato mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> l'apposizione di un cartello con scritto "non conforme"; spostando il prodotto in una apposita area; <p>L'organizzazione ha individuato una figura che verifica, periodicamente, che il cartello "non conforme" venga accidentalmente rimosso o risulti non visibile agli altri operatori.</p>	<p>Impossibile identificare il prodotto non conforme con quello conforme.</p> <p>Il cartello "non conforme" cade accidentalmente rendendo il prodotto non più identificabile. L'assenza di una tenuta sotto controllo fa sì che gli altri operatori utilizzino, involontariamente, il prodotto non conforme.</p>				
	8.7 Controllo degli output non conformi 8.7.1	L'organizzazione intraprende azioni appropriate in base alla natura della non conformità e al suo effetto sulla conformità di prodotti e servizi? La applica anche ai prodotti e servizi riscontrati non conformi dopo la consegna dei prodotti stessi, o durante e dopo	<p>Quando possibile l'organizzazione deve trattare il prodotto non conforme intraprendendo azioni per eliminare la non conformità rilevata. Deve intervenire dunque per risolvere il problema.</p> <p>Quando applicabile, l'organizzazione deve trattare il prodotto non conforme intraprendendo azioni appropriate agli effetti, o agli effetti potenziali, della non conformità quando il prodotto non conforme venga rilevato dopo la consegna o</p>		<p>In fase di produzione, durante il campionamento del prodotto, si rileva che i requisiti dimensionali del prodotto non sono soddisfatti i: i parametri dei macchinari sono reimpostati e viene ripresa la produzione.</p> <p>Caso "Mercedes classe A" ed il ritiro dal mercato delle automobili vendute.</p>	<p>In fase di produzione, durante il campionamento del prodotto, si rileva che i requisiti dimensionali del prodotto non sono soddisfatti i: la produzione prosegue regolarmente.</p>				

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
		l'erogazione dei servizi stessi?	dopo che ne sia iniziata l'utilizzazione.							
	8.7 Controllo degli output non conformi 8.7.1 a)	L'organizzazione tratta gli output non conformi mediante correzione?	Quando possibile l'organizzazione deve trattare il prodotto non conforme intraprendendo azioni per eliminare la non conformità rilevata. Deve intervenire dunque per risolvere il problema., sui processi che l'hanno determinato, e sui prodotti riscontrati difettosi, se possibile.		Vedi esempio precedente.					
	8.7 Controllo degli output non conformi 8.7.1 b)	L'organizzazione tratta gli output non conformi mediante segregazione, contenimento, restituzione o sospensione della fornitura di prodotti/erogazione di servizi?	Quando applicabile, l'organizzazione deve trattare il prodotto non conforme intraprendendo azioni per precluderne l'utilizzazione o l'applicazione originariamente previste. Queste azioni possono consistere in: <ul style="list-style-type: none"> • segregazione della produzione errata • contenimento della produzione errata • restituzione al cliente di nuovi prodotti corretti • sospensione della produzione o dell'erogazione del servizio sino al nuovo raggiungimento di standard accettabili 		Un'organizzazione che produce scatole da imballaggio ha realizzato 1.000 scatole dalle dimensioni 40X30X60, invece di 40X30X55. Le dimensioni non permettono di contenere il prodotto a cui sono destinati gli imballi. L'organizzazione ripete la produzione. Erogazione di servizi: caso di sospensione per problematiche di emissione fumi.					
	8.7 Controllo degli output non conformi 8.7.1 c)	L'organizzazione tratta gli output non conformi mediante informazione al cliente?	L'organizzazione, quale che sia la scelta operata, deve informare con correttezza il cliente sulle problematiche verificatesi, sulle azioni svolte per la correzione, sulle azioni per evitare il ripetersi di tale problematica.		Esempio industria automobilistica. Caso di gestione dei richiami.	Prodotti immessi sul mercato e non sottoposti a richiami, malgrado si siano verificate problematiche.				

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
	8.7 Controllo degli output non conformi 8.7.1 d)	L'organizzazione tratta gli output non conformi mediante ottenimento di autorizzazioni per l'accettazione in concessione?	Può essere che il prodotto non conforme venga comunque accettato dal cliente o vi sia un'autorità pertinente che ne autorizza l'impiego. In questo caso l'organizzazione può trattare il prodotto non conforme, come "conforme" in quanto autorizzato da un'autorità pertinente e/o dal cliente stesso.		Un'organizzazione che produce scatole da imballaggio ha realizzato 1.000 scatole dalle dimensioni 40X30X60, invece di 40X30X55. Le dimensioni permettono comunque di contenere il prodotto cui sono destinati gli imballi. Viene emessa una non conformità e comunicata al cliente con richiesta di Fornitura con rilascio sotto concessione. Il cliente autorizza il rilascio delle 1000 scatole.					
	8.7 Controllo degli output non conformi 8.7.1	L'organizzazione verifica la conformità ai requisiti quando gli output non conformi sono successivamente corretti?	Il prodotto non conforme, a seguito delle correzioni intraprese, deve essere sottoposto a una nuova verifica al fine di dimostrare la conformità ai requisiti richiesti.		Un'organizzazione che produce guarnizioni in plastica riceve un reclamo dal cliente. Lo spessore delle guarnizioni non rispetta le tolleranze previste. L'organizzazione ripete la produzione del prodotto verificando nuovamente lo spessore del prodotto realizzato. La verifica non viene svolta sul 5% del prodotto realizzato ma sul 100%.	Un'organizzazione che produce guarnizioni in plastica riceve un reclamo dal cliente. Lo spessore delle guarnizioni non rispetta le tolleranze previste. L'organizzazione ripete la produzione del prodotto verificando nuovamente lo spessore del prodotto realizzato. La verifica viene svolta sul 5%.				
8.7.2 L'organizzazione deve conservare informazioni documentate che: a) descrivano la non conformità; b) descrivano le azioni adottate; c) descrivano ogni concessione ottenuta; d) identifichino l'autorità che decide le azioni in riferimento alla non conformità.										
	8.7 Controllo degli output non conformi 8.7.2	L'organizzazione conserva informazioni documentate che descrivano le non conformità, le azioni adottate, ogni eventuale concessione ottenuta e identifichino l'autorità che	Le non conformità rilevate e le modalità intraprese per risolverle devono essere registrate. L'autorizzazione al rilascio, a procedere alla fase successiva di un processo, anche in caso di non conformità, deve avere la concessione da parte di un'autorità pertinente e, ove applicabile, dal cliente. Ovviamente, di queste autorizzazioni deve esserci evidenza		Nell'anno 2014 l'organizzazione ha rilevato cinque non conformità e tutte e cinque sono state gestite come previsto dal SGQ. Le registrazioni sono mantenute mediante l'utilizzo del rapporto di non conformità. L'organizzazione mantiene traccia dell'autorizzazione da parte del cliente di procedere malgrado non conformità dei servizi (caso servizio di taglio metalli conto terzi).	Nell'anno 2014 l'organizzazione ha dichiarato di aver avuto cinque non conformità: sono disponibili solo tre rapporti di non conformità. L'azienda di taglio metalli procede comunque con il servizio, malgrado la mancanza di un documento attestante l'idoneità da parte del cliente.				

Modulo 8-ATTIVITA' OPERATIVE

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 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
		decide le azioni in merito?								