



ISO 9001:2008

GESTIONE RISORSE



6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE



Requisito/obiettivo

L'organizzazione deve determinare e fornire le risorse necessarie per:

- a) attuare e mantenere il sistema di gestione per la qualità e migliorarne in continuo l'efficacia;
- b) accrescere la soddisfazione del cliente, mediante il rispetto dei requisiti del cliente stesso.





Commento al requisito/obiettivo

L'organizzazione
ha determinato le
risorse necessarie
per attuare il
SGQ?

Determinare significa che l'organizzazione ha stabilito con precisione quali risorse (umane, infrastrutturali, ambienti di lavoro) siano necessarie affinché si operi in maniera corretta.

L'organizzazione non solo deve determinarle, ma anche fornirle e dunque renderle disponibili nell'organizzazione.



6.1 Messa a Disposizione delle risorse





L'organizzazione
ha determinato le
risorse necessarie
per attuare il
SGQ?



Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



L'organizzazione **ha determinato** che il proprio ufficio vendite estero, per operare in maniera efficace, necessita di:

-  responsabile d'area
-  due assistenti
-  tre PC
-  un ufficio

Le risorse determinate
sono **fornite**
dall'organizzazione.

6.1 Messa a Disposizione delle risorse

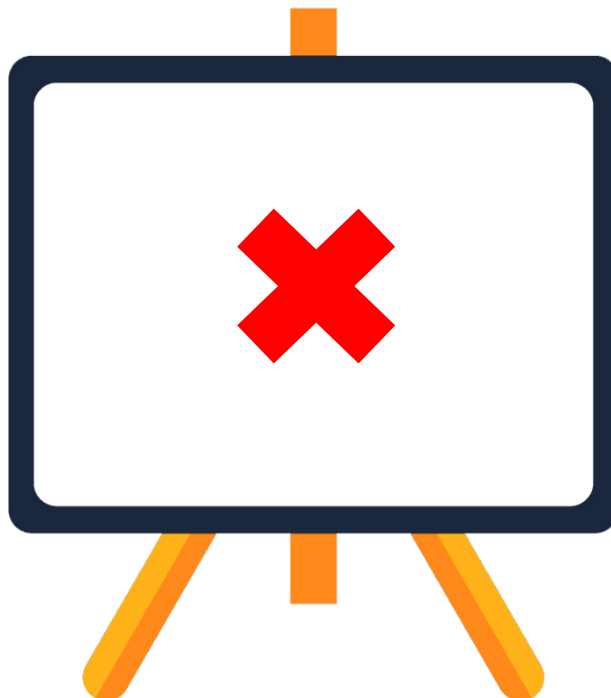
L'organizzazione
ha determinato le
risorse necessarie
per attuare il
SGQ?



Esempi di mancato soddisfacimento del requisito/obiettivo



Non sono state determinate e fornite le risorse necessarie per garantire il buon funzionamento dell'ufficio vendite.





Commento al requisito/obiettivo

Le risorse determinate devono essere fornite, nelle modalità definite, al fine di **mantenere il SGQ**.



L'organizzazione
fornisce le risorse
necessarie per
mantenere il SGQ?

6.1 Messa a Disposizione delle risorse

L'organizzazione
fornisce le risorse
necessarie per
mantenere il SGQ?



Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



L'organizzazione ha **determinato** che il responsabile dell'ufficio vendite deve essere **sempre** presente sul luogo di lavoro durante lo svolgimento delle diverse attività.



6.1 Messa a Disposizione delle risorse

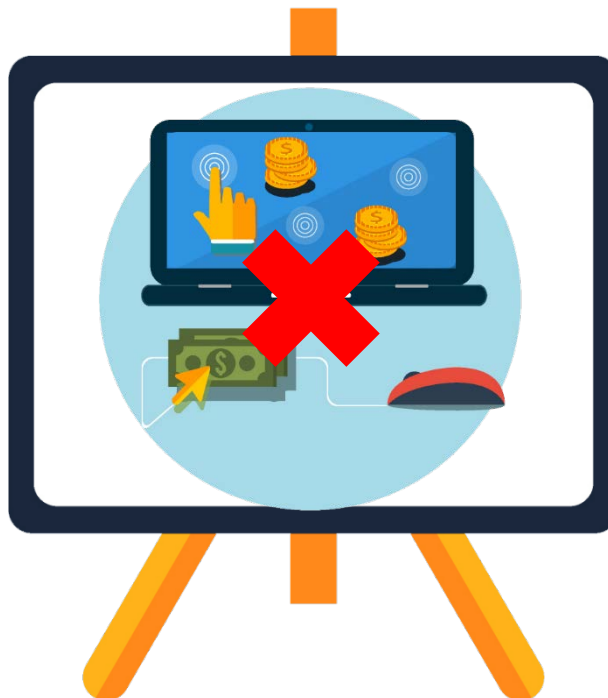
L'organizzazione
fornisce le risorse
necessarie per
mantenere il SGQ?



Esempi di mancato soddisfacimento del requisito/obiettivo



Non sono state determinate e fornite le risorse necessarie per mantenere il buon funzionamento dell'ufficio vendite.



6.1 Messa a Disposizione delle risorse

L'organizzazione
ha determinato e
fornisce le risorse
necessarie per
migliorare in
continuo
l'efficacia del
SGQ?



Commento al requisito/obiettivo

L'organizzazione deve **determinare** e **fornire** le risorse in proprio possesso così da migliorare in continuo l'efficacia del proprio SGQ.



6.1 Messa a Disposizione delle risorse

L'organizzazione
ha determinato e
fornisce le risorse
necessarie per
migliorare in
continuo
l'efficacia del
SGQ?



Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



Per l'ufficio vendite è stato messo a disposizione un nuovo pc, e settimanalmente la direzione chiede al responsabile ufficio vendite la necessità di risorse ulteriori per accresce l'efficacia del proprio processo.



6.1 Messa a Disposizione delle risorse

L'organizzazione ha determinato e fornisce le risorse necessarie per accrescere la soddisfazione del cliente, mediante il rispetto dei requisiti del cliente?



Commento al requisito/obiettivo

L'organizzazione deve quindi analizzare le risorse aggiuntive che sarebbe possibile fornire al cliente, garantendo il rispetto dei requisiti del prodotto richiesti, al fine di accrescere la sua soddisfazione.



6.1 Messa a Disposizione delle risorse

L'organizzazione ha determinato e fornisce le risorse necessarie per accrescere la soddisfazione del cliente, mediante il rispetto dei requisiti del cliente?



Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



Aggiunto nel sito web dell'organizzazione un'area clienti riservata così da fornire maggiori informazioni sui prodotti forniti e la rintracciabilità dei loro acquisti.





Requisito/obiettivo

Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto deve essere competente sulla base di istruzione, formazione addestramento, abilità ed esperienza appropriati.



6.2.1 Generalità



Note

Nota 2

La conformità ai requisiti del prodotto può essere influenzata direttamente o indirettamente da personale che svolge qualsiasi compito nell'ambito del sistema di gestione per la qualità.



Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto è competente?



Commento al requisito/obiettivo

Dobbiamo assicurarci che le persone che operano nell'organizzazione e che hanno un'influenza diretta sulla qualità siano **competenti**: istruite, addestrate, abili ed esperte.



Per poterle definire come “competenti” occorre definire quali competenze riteniamo bisogna avere per le diverse posizione.

Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto è competente?



Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



Definite le competenze per ricoprire il ruolo di Responsabile acquisiti.

Le competenze sono riportate sul mansionario aziendale.



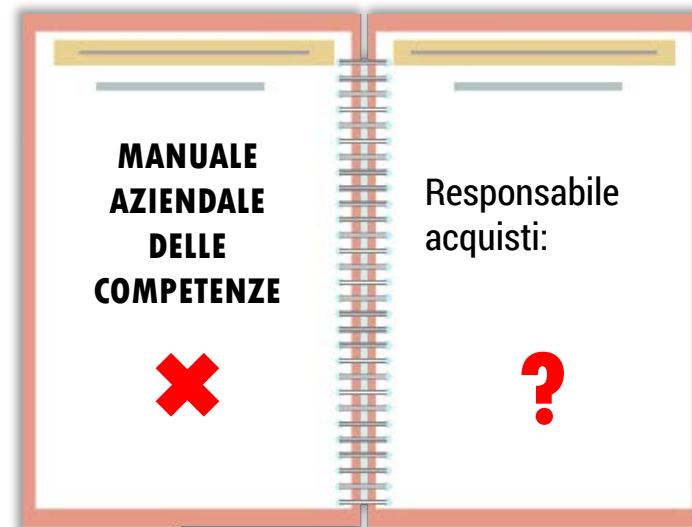


Esempi di mancato soddisfacimento del requisito/obiettivo



Non definite le competenze per ricoprire il ruolo di Responsabile acquisti.

Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto è competente?



Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto è **istruito**?



Commento al requisito/obiettivo



Istruito significa il titolo di studio richiesto per svolgere una determinata mansione: il titolo di studio richiesto potrebbe essere: diploma di scuola media inferiore, diploma di scuola media superiore, laurea triennale, laurea quinquennale ecc.

Può essere definito anche l'indirizzo del titolo di studio: lingue, economia, informatica, ingegneria ecc.



Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto è **istruito**?



Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



L'organizzazione **ha definito** che per ricoprire il ruolo di Responsabile marketing sia **necessaria un'istruzione minima** conseguita una laurea triennale in comunicazione e marketing.



Il responsabile marketing che opera nell'organizzazione ha conseguito una laurea triennale in comunicazione e marketing, svolgendo oltremodo uno stage post laurea.



Esempi di mancato soddisfacimento del requisito/obiettivo



Il responsabile marketing che opera presso l'organizzazione dispone di un'istruzione come perito industriale.



Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto è istruito?

Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto è formato?



Commento al requisito/obiettivo



Formazione è la progressiva acquisizione, attraverso lo studio o l'esperienza, di competenze specifiche per svolgere una determinata attività, accompagnate anche dall'acquisizione di una determinata fisionomia culturale o morale.

SIN preparazione, educazione: *f. intellettuale* ||
corsi di f. professionale, quelli organizzati da enti pubblici o privati per migliorare le competenze professionali



Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto è formato?

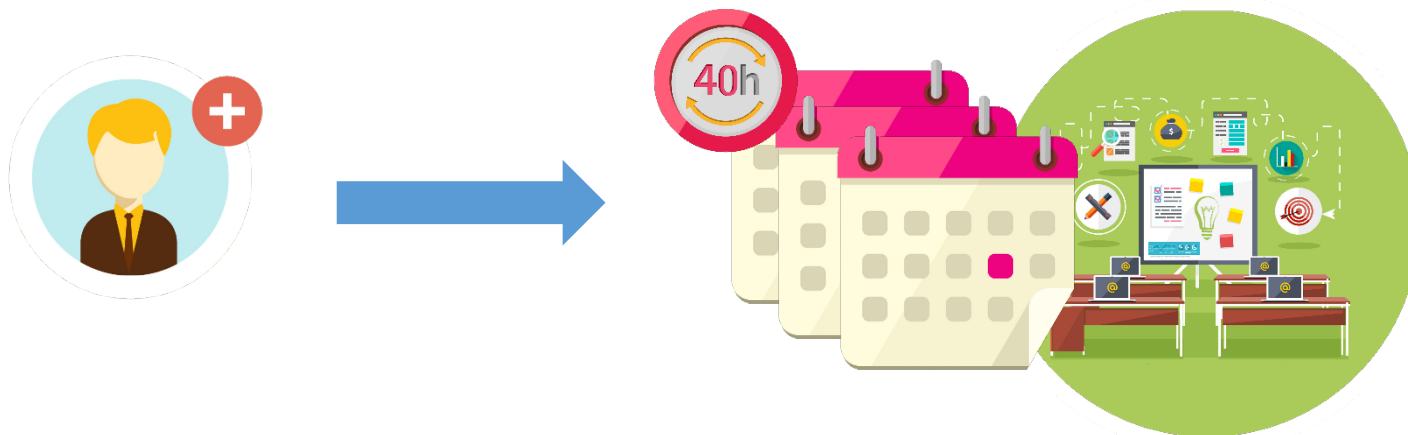


Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



L'organizzazione ha definito che i nuovi assunti nell'area acquisiti devono svolgere una formazione interna della durata di 3 mesi:

A seguito della vendita di un nuovo prodotto il responsabile commerciale ha ritenuto necessario programmare un corso di formazione della durata di 40 ore a tutti i propri agenti al fine di spiegare le caratteristiche del nuovo prodotto che l'organizzazione intende fornire sul mercato.



Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto è formato?

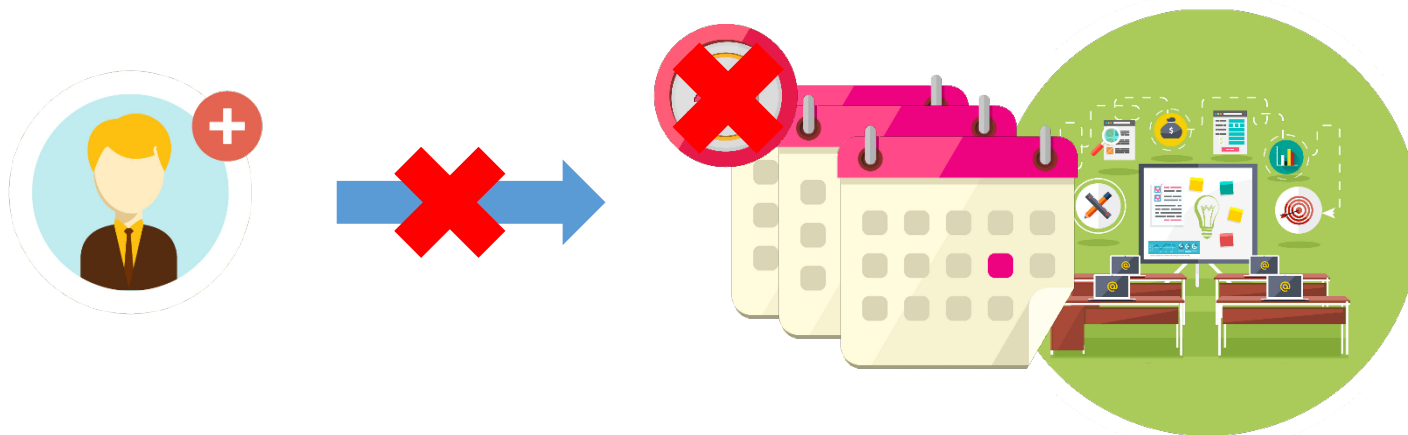


Esempi di mancato soddisfacimento del requisito/obiettivo



Il nuovo dipendente dell'area acquisti non ha frequentato la formazione della durata di tre mesi.

Non tutti gli agenti dell'organizzazione hanno frequentato il corso di 40 ore riguardante il nuovo prodotto immesso sul mercato dall'organizzazione.



Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto è **addestrato**?



Commento al requisito/obiettivo

L'addestramento è un percorso formativo di tipo pratico e di durata variabile che consente di accrescere la formazione e le abilità nello svolgere determinate attività.



influenzano la
conformità ai
requisiti del
prodotto è
addestrato?

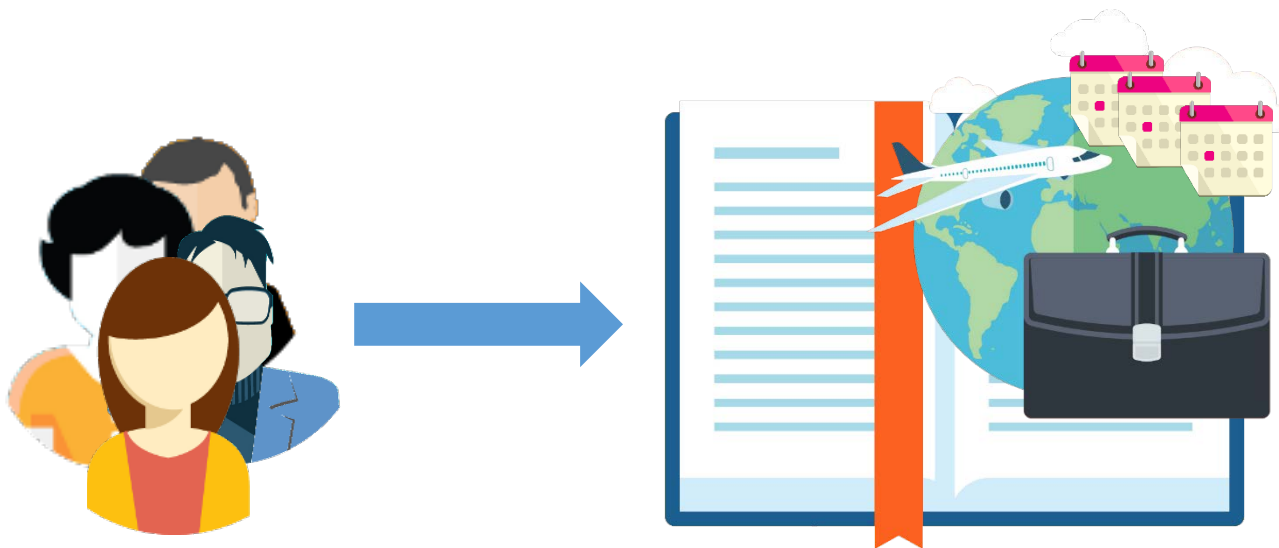


Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



La nuova compagnia aerea Italy airways ha aperto un bando per la candidatura di 80 nuovi assistenti di volo.

Gli 80 vincenti frequenteranno un corso di addestramento della durata di un anno.

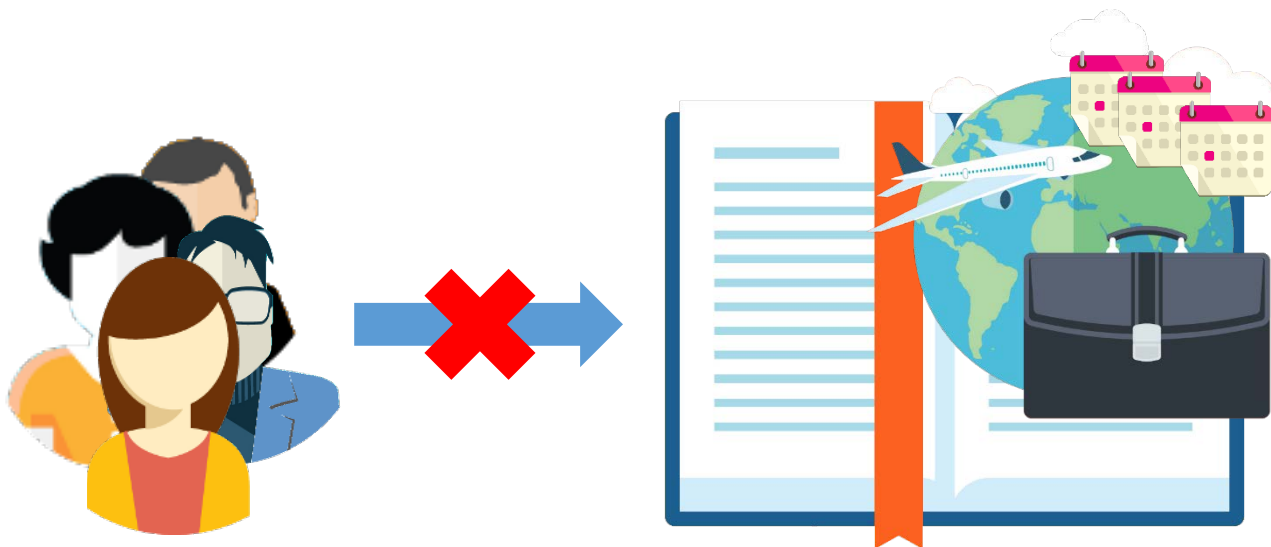




Esempi di mancato soddisfacimento del requisito/obiettivo



Gli 80 vincenti non hanno frequentato il corso di addestramento ma svolto un corso formativo della durata di 3 mesi.



influenzano la
conformità ai
requisiti del
prodotto è
addestrato?

Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto dispone delle **abilità appropriate**?



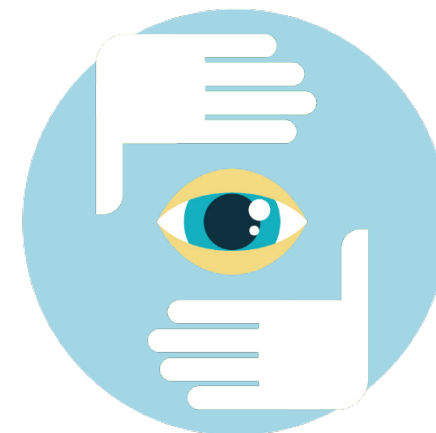
Commento al requisito/obiettivo



Le abilità sono capacità specifiche di ogni singola persona che non dipendono dalla formazione, esperienza, addestramento fornito.

Sono abilità la capacità di:

- Fare qualcosa nel **migliore** dei modi;
- Svolgere contemporaneamente due o più attività;
- Mantenere la concentrazione per un determinato periodo di tempo.



Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto dispone delle **esperienze** appropriate?

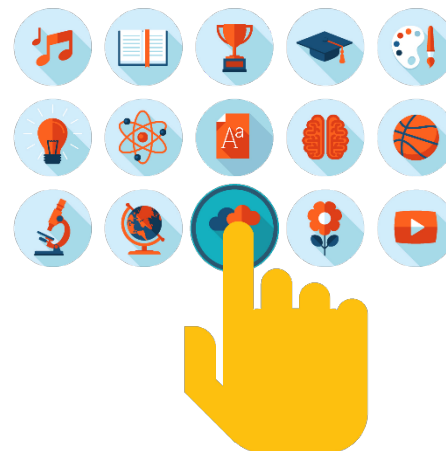


Commento al requisito/obiettivo



L'esperienza è uno storico di informazioni riguardanti uno specifico settore che permettono di accrescere e completare le conoscenze didattiche

Def 1:
Conoscenza acquisita attraverso il contatto diretto con la realtà:
parlare, sapere per e.



Def 1:
Serie di avvenimenti, di eventi, che segnano una persona: *bella, brutta e.*

Le esperienze sono casi reali vissuti, non riportati sui libri o documenti che permettono di avere una visione più allargata dell'ambiente in cui si opera.

Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto dispone delle **esperienze** appropriate?



Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



Un'organizzazione sta cercando un nuovo commerciale per l'area Piemonte con almeno 5 anni di esperienza nel settore.

Il nuovo commerciale assunto ha sei anni di esperienza nel proprio settore.





Esempi di mancato soddisfacimento del requisito/obiettivo



Il nuovo commerciale assunto ha due anni di esperienza nel settore.



Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto dispone delle **esperienze** appropriate?



Requisito/obiettivo



L'organizzazione deve:

- a) determinare la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto;
- b) ove applicabile, fornire formazione-addestramento o intraprendere altre azioni per acquisire la necessaria competenza;
- c) valutare l'efficacia delle azioni intraprese;
- d) assicurare che il proprio personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle sue attività e di come esse contribuiscano a conseguire gli obiettivi per la qualità;
- e) mantenere appropriate registrazioni (vedere punto 4.2.4) dell'istruzione, della formazione-addestramento, delle abilità e dell'esperienza.

6.2.2 Competenza, Formazione, Addestramento e consapevolezza

L'organizzazione ha determinato la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto?



Commento al requisito/obiettivo



L'organizzazione deve determinare quali competenze sono necessarie per il personale che svolge attività che possono influenzare la conformità ai requisiti del prodotto.

L'organizzazione deve definire le conoscenze ed esperienze necessarie.



6.2.2 Competenza, Formazione, Addestramento e consapevolezza

L'organizzazione
ove applicabile,
fornisce
formazione-
addestramento o
intraprende altre
azioni per
acquisire la
necessaria
competenza?



Commento al requisito/obiettivo



L'organizzazione deve impegnarsi a fornire attività di formazione, addestramento, intraprendendo qualunque azione affinché il proprio personale acquisisca la necessaria competenza.



6.2.2 Competenza, Formazione, Addestramento e consapevolezza

L'organizzazione
ove applicabile,
fornisce
formazione-
addestramento o
intraprende altre
azioni per
acquisire la
necessaria
competenza?

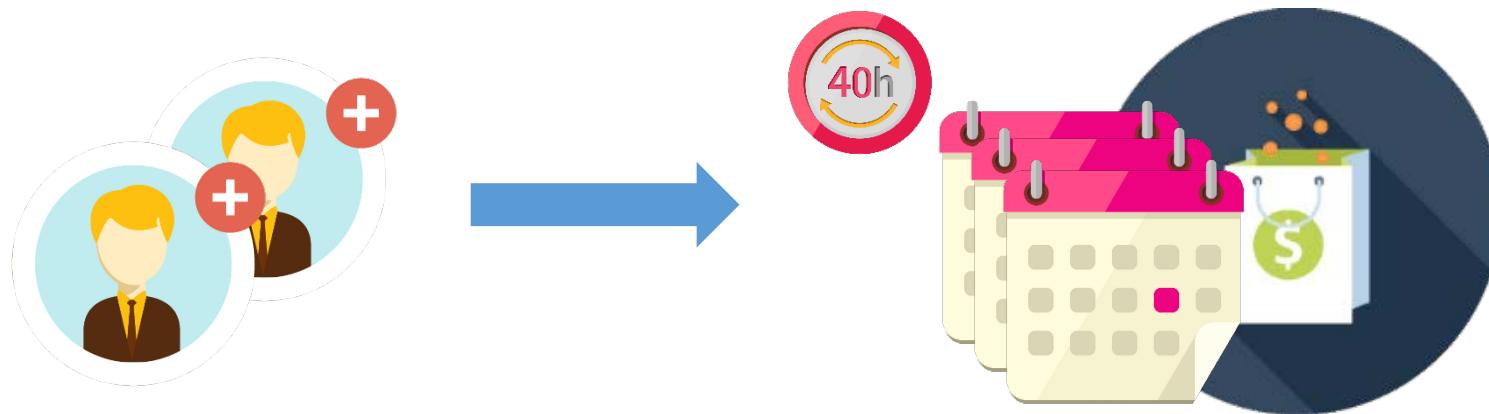


Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



L'organizzazione ha definito che i nuovi assunti dell'area acquisiti devono svolgere una formazione interna della durata di 3 mesi.

A seguito della vendita di un nuovo prodotto il responsabile commerciale ha ritenuto necessario programmare un corso di formazione della durata di 40 ore a tutti i propri agenti al fine di spiegare le caratteristiche del nuovo prodotto che l'organizzazione intende fornire sul mercato.



6.2.2 Competenza, Formazione, Addestramento e consapevolezza

L'organizzazione
ove applicabile,
fornisce
formazione-
addestramento o
intraprende altre
azioni per
acquisire la
necessaria
competenza?

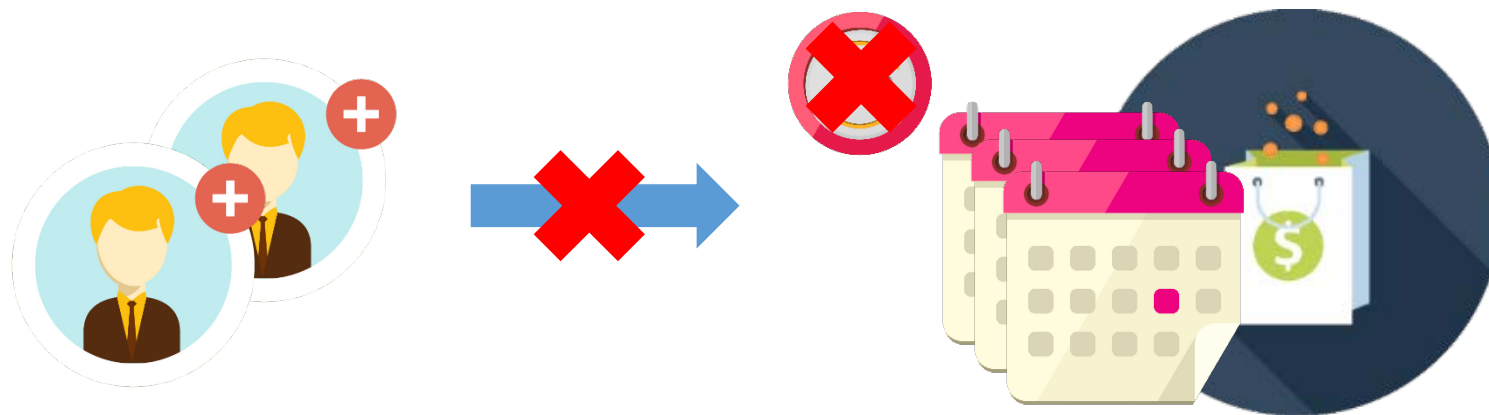


Esempi di mancato soddisfacimento del requisito/obiettivo



Il nuovo dipendente dell'area acquisti non ha frequentato la formazione della durata di tre mesi.

Non tutti gli agenti dell'organizzazione hanno frequentato il corso di 40 ore riguardante il nuovo prodotto immesso sul mercato dall'organizzazione.





Commento al requisito/obiettivo



La formazione erogata
va valutata verificando:

La valutazione è
necessaria per verificare
l'efficacia della formazione
svolta: se sono stati
raggiunti gli obiettivi, quali
sono stati i punti critici,
come si può migliorare
l'intervento, come si può
rinforzare l'apprendimento,
individuare nuovi bisogni...

- ✍ il livello di gradimento della formazione (questionario per i partecipanti),
- ✍ il livello di utilità percepita (questionario per i partecipanti e per i loro responsabili),
- ✍ la percezione dell'applicabilità concreta (questionario per i partecipanti);
- ✍ la differenza della conoscenza iniziale e finale del corso svolto, fornendo un test in apertura e chiusura del corso;
- ✍ i risultati della formazione sull'organizzazione e sue performance.



Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



A seguito di un corso di formazione interno, della durata di 24 ore, riguardante l'utilizzo di un nuovo macchinario in produzione, il docente svolge un test di verifica teorico / pratico al fine di valutare se i partecipanti hanno acquisito le competenze stabilite.

Il test ha fornito esito positivo per il 90% dei partecipanti.

Il Responsabile della produzione ha verificato, nei sei mesi successivi, che il personale avesse realmente assimilato le competenze necessarie. Gli stessi esiti sono stati confermati dagli indicatori aziendali di produzione.

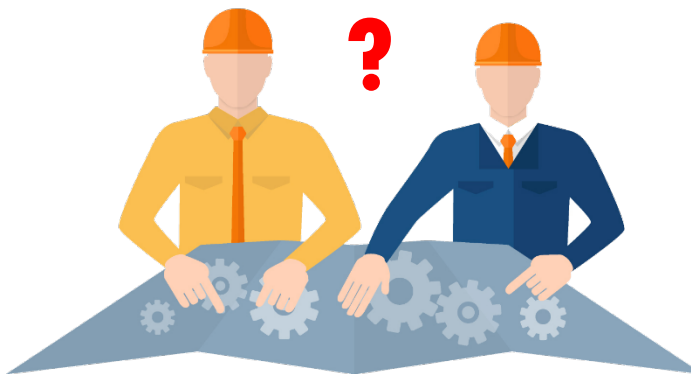




Esempi di mancato soddisfacimento del requisito/obiettivo



A seguito del corso formativo interno gli indicatori di produzione, nei sei mesi successivi, hanno rilevato diverse inefficienze e non conformità sulle lavorazioni.



[Link doc. Rapporto di attività di addestramento \(RAD\)](#)



6.2.2 Competenza, Formazione, Addestramento e consapevolezza

L'organizzazione assicura che il proprio personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle sue attività e di come esse contribuiscano a conseguire gli obiettivi per la qualità?



Commento al requisito/obiettivo



Il personale deve essere consapevole che il suo operato è fondamentale per raggiungere gli obiettivi dell'organizzazione e garantire il suo corretto funzionamento.








6.2.2 Competenza, Formazione, Addestramento e consapevolezza

L'organizzazione assicura che il proprio personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle sue attività e di come esse contribuiscano a conseguire gli obiettivi per la qualità?



Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



-  Premi di produzione;
-  Ringraziamenti verbali/scritti dell'operato svolto;
-  Venire incontro alle esigenze del personale (flessibilità del lavoro, fornire permesse su richiesta, supporto/assistenza in caso di necessità;
-  Riportati sugli obiettivi i responsabili del loro raggiungimento;
-  Creare un clima amichevole e familiare.



6.2.2 Competenza, Formazione, Addestramento e consapevolezza

L'organizzazione assicura che il proprio personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle sue attività e di come esse contribuiscano a conseguire gli obiettivi per la qualità?





Esempi di mancato soddisfacimento del requisito/obiettivo



 **Assenza** di premi di produzione;

 **Nessun** ringraziamento verbale/scritto dell'operato svolto;

 **Mancato** ascolto e presa in considerazione delle esigenze del personale (flessibilità del lavoro, fornire permesse su richiesta, supporto/assistenza in caso di necessità;

 **Non riportati** sugli obiettivi i responsabili del loro raggiungimento;



L'organizzazione
mantiene
appropriate
registrazioni
(vedere punto
4.2.4)
dell'istruzione,
della
formazione-
addestramento,
delle abilità e
dell'esperienza?



Commento al requisito/obiettivo

Tutte le attività di formazione e addestramento devono essere registrate e lo stesso vale per le informazioni riguardanti le istruzioni, le abilità e l'esperienza del personale.



6.2.2 Competenza,
Formazione,
Addestramento e
consapevolezza

L'organizzazione
mantiene
appropriate
registrazioni
(vedere punto
4.2.4)
dell'istruzione,
della
formazione-
addestramento,
delle abilità e
dell'esperienza?



Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



Disponibilità di un fascicolo del personale con riportati gli attestati dei corsi svolti, un registro di tutte le attività di addestramento, formative ed informative svolte; disponibilità di un CV.

Analisi e valutazione periodica da parte della direzione sulle abilità, **competenze** del personale.



L'organizzazione
mantiene
appropriate
registrazioni
(vedere punto
4.2.4)
dell'istruzione,
della
formazione-
addestramento,
delle abilità e
dell'esperienza?



Esempi di mancato soddisfacimento del requisito/obiettivo



Assenza degli attestati dei corsi svolti;

Assenza di uno storico con riportate le attività di addestramento – formative ed informative svolte;

Mancata disponibilità di un CV.

Mancata analisi periodica da parte della direzione sulle abilità, competenze del personale.





Requisito/obiettivo



L'organizzazione deve determinare, fornire e mantenere le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto. Le infrastrutture comprendono, per quanto applicabile:

- a) edifici, spazi di lavoro e servizi connessi;
- b) apparecchiature di processo (sia hardware sia software);
- c) servizi di supporto (quali trasporti, sistemi di comunicazione o informativi).

Definizione infrastruttura (paragrafo 3.3.3 ISO 9000)

6.3 Infrastrutture

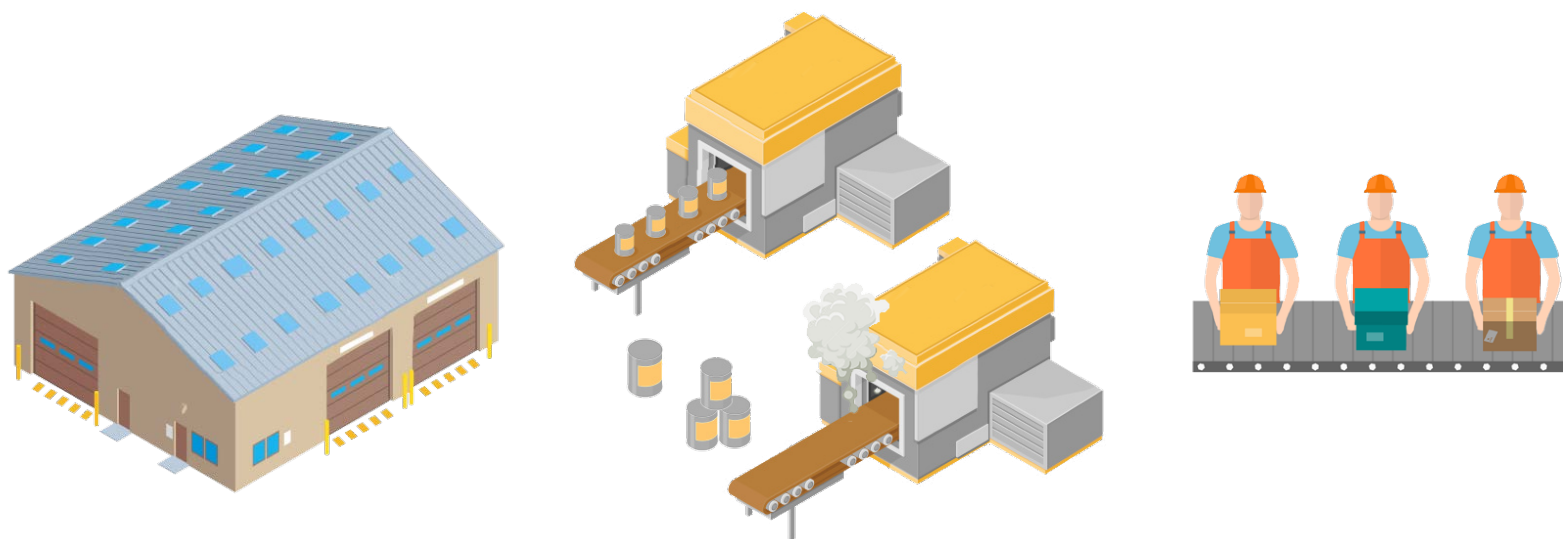
L'organizzazione ha determinato le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto?



Commento al requisito/obiettivo



Con il termine “**infrastrutture**” si intende macchinari, attrezzature, spazi di lavoro, hardware e software necessari per realizzare il prodotto.



6.3 Infrastrutture

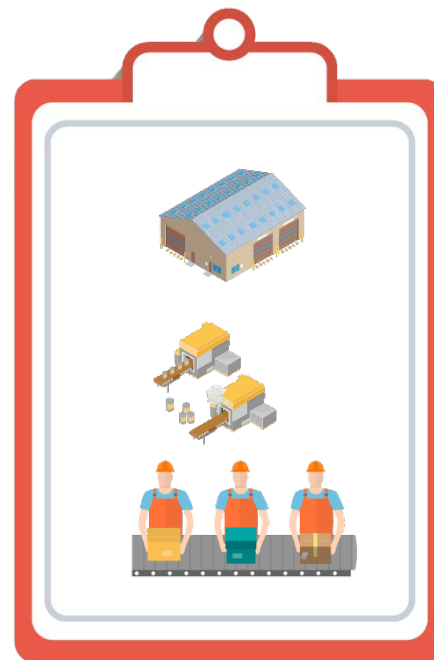
L'organizzazione ha determinato le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto?



Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



Disponibilità di un elenco, aggiornato, delle infrastrutture necessarie per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto.



6.3 Infrastrutture

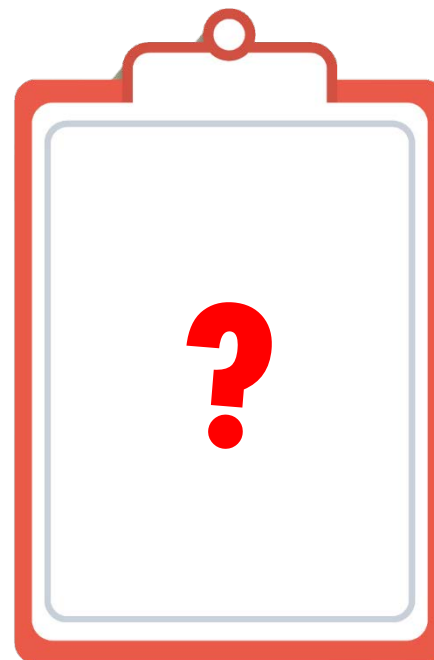
L'organizzazione ha determinato le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto?



Esempi di mancato soddisfacimento del requisito/obiettivo



Non determinate le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità del prodotto.



6.3 Infrastrutture

L'organizzazione fornisce le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto?



Commento al requisito/obiettivo

Dopo aver definito le infrastrutture necessarie per realizzare il prodotto l'organizzazione deve anche fornirle e quindi renderle **disponibili** all'interno della propria organizzazione.



6.3 Infrastrutture

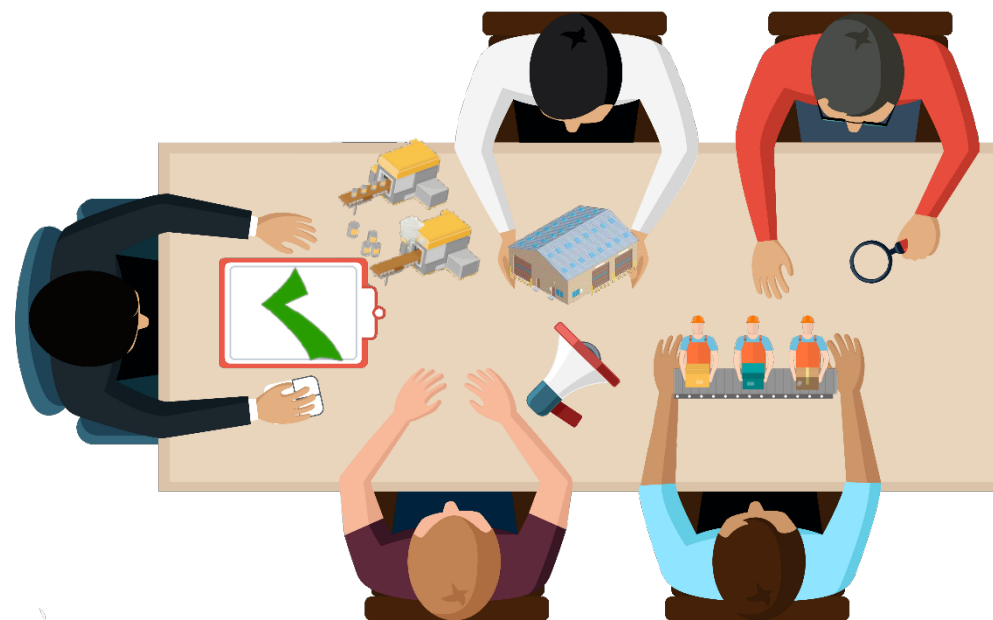
L'organizzazione fornisce le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto?



Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



Messa a **disposizione** delle infrastrutture determinate necessarie per conseguire la conformità del prodotto.



L'organizzazione fornisce le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto?



Esempi di mancato soddisfacimento del requisito/obiettivo



Mancata messa a disposizione, anche parziale, delle infrastrutture necessarie a conseguire la conformità del prodotto.



L'organizzazione mantiene le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto?



Commento al requisito/obiettivo

La gestione delle infrastrutture richiede di individuare i requisiti che le infrastrutture devono rispettare (regole di manutenzione e di utilizzo, obblighi di legge, abilitazioni per l'utilizzo, ecc).



L'organizzazione deve anche mantenerle e quindi effettuare in forma pianificata le attività necessarie (manutenzione) per mantenere efficienti le infrastrutture e per garantire il rispetto dei requisiti di legge applicabili (revisioni, verifiche periodiche, ecc).

6.3 Infrastrutture

L'organizzazione mantiene le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto?

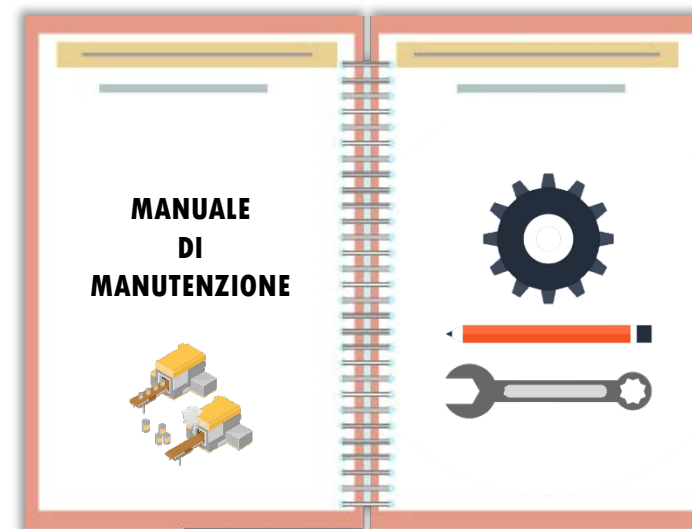


Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



Definito e disponibile un piano della manutenzione ordinaria per ogni infrastruttura;

Disponibilità dei libretti d'uso e manutenzione.



L'organizzazione mantiene le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto?

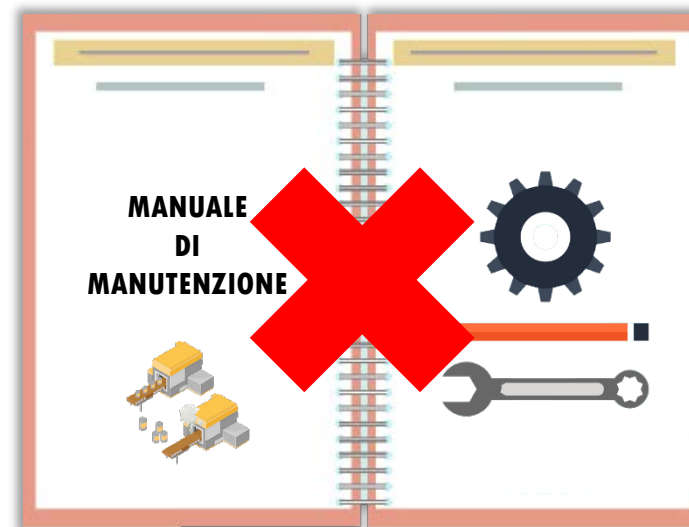


Esempi di mancato soddisfacimento del requisito/obiettivo



Non definito e disponibile un piano della manutenzione ordinaria per ogni infrastruttura;

Indisponibilità dei libretti d'uso e manutenzione.



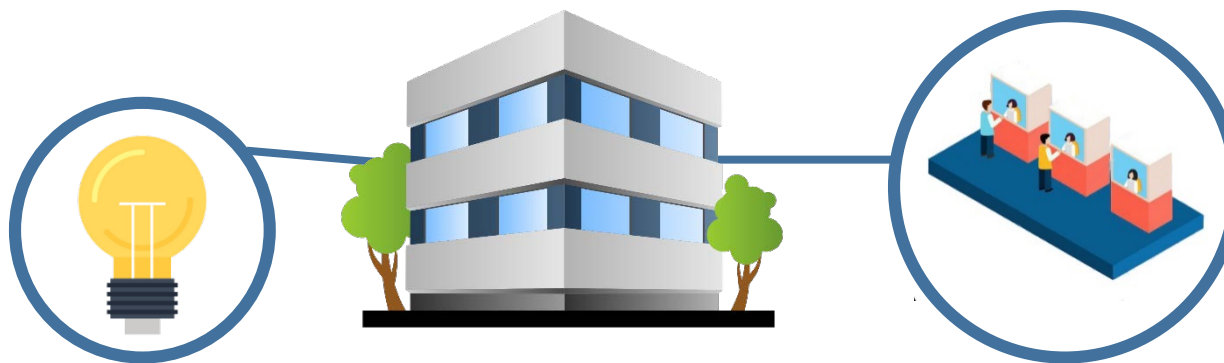


Commento al requisito/obiettivo



Le infrastrutture comprendono, per quanto applicabile, edifici, spazi di lavoro e servizi connessi?

Anche gli edifici di lavoro, gli spazi di lavoro e i servizi connessi (impianto di riscaldamento / raffreddamento, impianto di illuminazione, area ristoro, bagni e spogliatoi) sono fondamentali per permettere al personale di operare in condizioni tali da operare al meglio.



Le infrastrutture comprendono, per quanto applicabile, edifici, spazi di lavoro e servizi connessi?



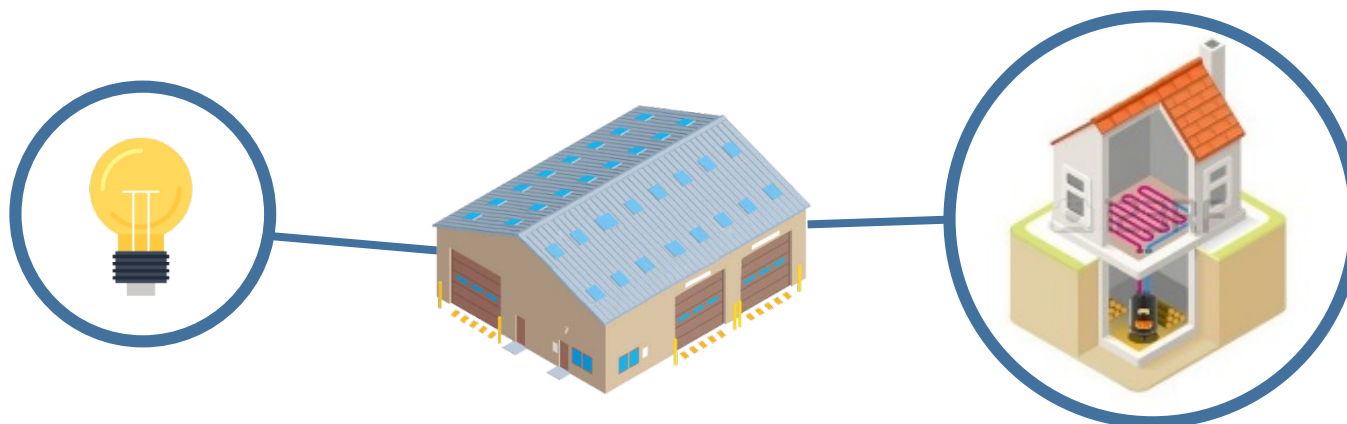
Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



Un'organizzazione che opera nel settore logistico **dispone** di un magazzino per lo stoccaggio e la spedizione dei prodotti.

Il magazzino è di grandezza idonea al quantitativo di prodotti gestiti; ben illuminato permettendo di operare anche nelle ore buie.

Il magazzino è riscaldato permettendo al personale di operare anche nel periodo invernale.



Le infrastrutture comprendono, per quanto applicabile, edifici, spazi di lavoro e servizi connessi?



Esempi di mancato soddisfacimento del requisito/obiettivo



Spazi di lavoro troppo ridotti.



Scarsa illuminazione.



Troppo caldo o troppo freddo.



Spazi di lavoro sporchi.



Il magazzino risulta di dimensioni troppo piccole per il volume di prodotti gestiti.



Il magazzino è scarsamente illuminato rendendo difficile lo svolgimento delle diverse attività durante le ore buie.



6.3 Infrastrutture

Le infrastrutture comprendono, per quanto applicabile, apparecchiature di processo (sia hardware sia software)?

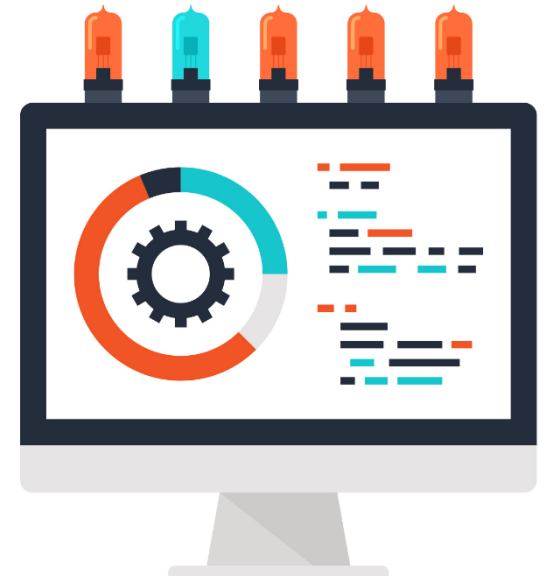


Commento al requisito/obiettivo

Sempre di più l'informatica e le nuove tecnologie sono necessarie per realizzare il prodotto.

I computer sono ormai una necessità per tutte le organizzazioni e come qualunque altra infrastruttura hanno bisogno di attenzione e manutenzione.

In alcune organizzazioni i PC sono l'unica infrastruttura per svolgere le diverse attività.



6.3 Infrastrutture

Le infrastrutture comprendono, per quanto applicabile, apparecchiature di processo (sia hardware sia software)?



Esempi di **soddisfazione** del requisito/obiettivo



Pulizia **regolare** dei PC (sia hardware che di sistema);



Possesso di software **idonei** ed **aggiornati**.



6.3 Infrastrutture

Le infrastrutture comprendono, per quanto applicabile, apparecchiature di processo (sia hardware sia software)?



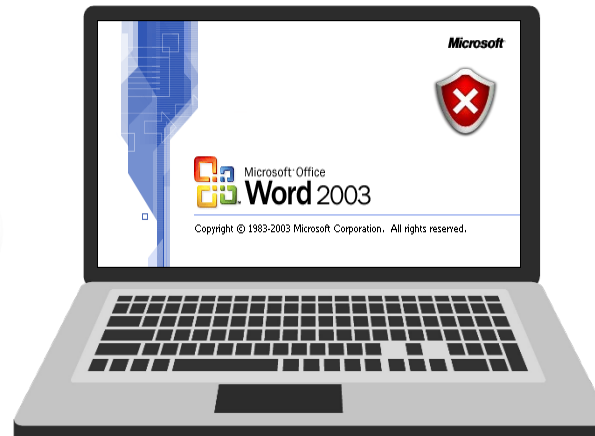
Esempi di mancato soddisfacimento del requisito/obiettivo



Mancata pulizia dei PC (lenti);



Software **non aggiornati** (Es Microsoft office versione 2003);





Requisito/obiettivo



L'organizzazione deve **determinare** e **gestire** l'ambiente di lavoro necessario per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto.

Definizione ambiente di lavoro (Paragrafo 3.3.4 ISO 9000)



L'espressione "**ambiente di lavoro**" si riferisce alle condizioni nelle quali il lavoro viene eseguito, che comprendono fattori fisici, ambientali ed altri fattori (quali rumore, temperatura, umidità, illuminazione o condizioni atmosferiche).



Commento al requisito/obiettivo



L'organizzazione ha determinato l'ambiente di lavoro necessario per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto?

Vanno definite e mantenute le condizioni ambientali (ergonomia, temperatura, illuminazione, livello di rumorosità, igiene, umidità, pulizia, sterilità, ecc) necessarie ad assicurare la conformità ai requisiti di prodotto.

L'ambiente di lavoro è formato da un insieme di fattori umani (metodi di lavoro, regole di sicurezza, necessità di equipaggiamenti protettivi) e fisici che vanno tenuti sotto controllo per ottenere la conformità del prodotto.

Occorre, dunque, identificare lo standard da mantenere, assicurare che questo standard sia mantenuto, formare il personale relativamente al mantenimento di questo standard e mantenere le registrazioni delle condizioni per provare la conformità allo standard.

