

## La serie di Norme ISO 10000

Giovanni Mattana

Giugno 2010



### 2 PERCHÉ UNA NUOVA ATTENZIONE ALLA SERIE DI NORME ISO 10000?



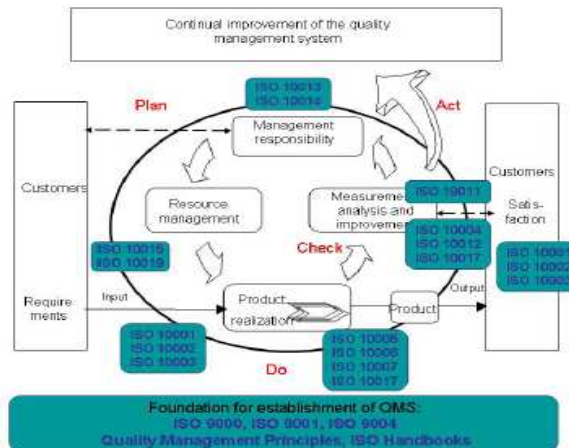
- La Norma Iso EN UNI 9001:2008, in vari punti specifici, ora **rimanda** alle norme della **Serie ISO 10.000**.
- Le norme della Serie ISO 10.000, nella loro ultima revisione, sono tutte **strettamente collegate a punti specifici della ISO 9001**, ne facilitano la comprensione e ne arricchiscono l'applicazione.
- Esse vengono **sistematicamente richiamate**, associandole ai pertinenti punti della norma, anche sulla base delle corrispondenze individuate nel documento: TC 176 N613R1 **Selection and Use of the ISO 9000 Family of Standards**.
- Anche la **Guida Uni-Accredia 2010**, *Criteria per un approccio efficace ed omogeneo alle Valutazioni di Conformità alla Norma Iso 9001:2008 "Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti"*, **richiama queste Norme** in vari punti specifici.

3

## Le Norme ISO 10000 associate alla ISO9001



The following diagram depicts the relationships of the standards in the ISO 9000 family and where they may be applied when implementing your Quality Management System.



G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000

4

## Le Guide della Serie ISO 10.000



- 10.001:2008 Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per i codici di condotta delle organizzazioni
- 10.002-Guida per il trattamento dei reclami
- 10.003 - Soddisfazione del cliente - Linee guida per la risoluzione delle dispute all'esterno delle organizzazioni
- 10.004/TS- Quality Management - Customer Satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring
- 10.005-Guida per i piani della qualità
- 10.006-Guida per la qualità nella gestione del progetto
- 10.007-Guida per la gestione della configurazione
- 10.012-Requisiti per i processi e le apparecchiature di misurazione
- 10.013-TR-Linee guida per la documentazione del sistema di gestione per la qualità
- 10.014 TR - Guida sugli effetti economici della qualità
- 10.015 -Guida per la Formazione e l'Addestramento
- 10.017 TR-Guida per le Tecniche Statistiche per l'ISO 9001:2000
- 10.019- Guida per la selezione dei Consulenti dei SGQ

G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000

5

LA NORMA ISO 10.001:2008 -Soddisfazione del cliente.  
guida relativa a CODICI DI CONDOTTA delle organizzazioni.



## Cosa è un CODICE DI CONDOTTA?

Il codice di condotta per la soddisfazione del cliente è **un insieme di "promesse, fatte a clienti da parte di una organizzazione relativamente al proprio comportamento, che sono dirette ad accrescere la soddisfazione del cliente e le disposizioni relative"**. [3.1]

Nota 1:

le disposizioni relative possono comprendere obiettivi, condizioni, limitazioni, informazioni sui contatti e procedure di trattamento dei reclami.

G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000

6

LA NORMA ISO 10001:2008 -Soddisfazione del cliente. Linee guida  
relative ai CODICI DI CONDOTTA delle organizzazioni.



## INDICE

- 0. **Introduzione** (relazioni con ISO9001; ISO 10.002 e ISO 10.003)
- 1. **Scopo e campo di applicazione**
- 2. **Riferimenti normativi**
- 3. **Termini e definizioni**
- 4. **PRINCIPI GUIDA**
- 5. **STRUTTURA DEL CODICE**
- 6. **PIANIFICAZIONE, PROGETTAZIONE E SVILUPPO**
- 7. **ATTUAZIONE**
- 8. **MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO**
- Appendici**

G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000

7

LA NORMA ISO 10.001:2008 -Soddisfazione del cliente. Linee guida relative ai CODICI DI CONDOTTA DELLE ORGANIZZAZIONI.



## 6. PIANIFICAZIONE, PROGETTAZIONE E SVILUPPO

- 6.1. determinazione degli **obiettivi del codice**
- 6.2. **raccolta e valutazione delle informazioni** → App. "G"
- 6.3. **acquisizione e valutazione degli "elementi in ingresso" [input]** → App. "E"
- 6.4. **elaborazione del codice** → App. "H"
- 6.5. **elaborazione degli indicatori di prestazione** → App. "A"
- 6.6. **elaborazione delle procedure del codice** → App. "I"
- 6.7. **elaborazione del piano di comunicazioni interne ed esterne** → App. "I"
- 6.8. **determinazione delle risorse necessarie, pianificazione, progettazione, sviluppo.**

G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000

8

LA NORMA ISO 10.001:2008 -Soddisfazione del cliente. Linee guida relative ai CODICI DI CONDOTTA DELLE ORGANIZZAZIONI.



## ALLEGATI

- A. **Semplici esempi di componenti di codici per differenti organizzazioni**
- B. **Interrelazioni tra la ISO 10.001 e la ISO 10.003**
- C. **Guida relativa alle piccole imprese**
- D. **Guida relativa all'accessibilità**
- E. **Guida relativa all'acquisizione degli elementi in ingresso dalle parti interessate**
- F. **Struttura del codice**
- G. **Guida relativa all'adozione di un codice fornito da un'altra organizzazione**
- H. **Guida relativa alla preparazione del codice**
- I. **Guida relativa all'elaborazione dei piani di comunicazione**

G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000

9

**ISO 10.002:2004 - Gestione del trattamento dei reclami**  
- Linee guida per le organizzazioni



**Indice**

Premessa

Introduzione

**1. Scopo**

1.1 Generalità

1.2 Applicazione

**2. Riferimenti normativi**

**3. Termini e definizioni**

**4. Principi guida**

4.1 Generalità

4.2 Visibilità

4.3 Accessibilità

4.4 Capacità di reazione

4.5 Equità e obiettività

4.6 Costi

4.7 Riservatezza

4.8 Approccio focalizzato sul cliente

4.9 Responsabilità

4.10 Miglioramento Continuo

**5. Struttura** per il trattamento reclami

5.1 Impegno

5.2 Politica di trattamento reclami focalizzata sul cliente

5.3 Responsabilità e autorità

Responsabilità della Direzione

Responsabilità del Rappresentante per la gestione dei reclami

Responsabilità degli altri manager

Responsabilità delle persone in contatto con i clienti

Responsabilità di tutto il personale coinvolto

**6. Pianificazione e progettazione** del programma di trattamento dei reclami

6.1 Generalità

6.2 Obiettivi e traguardi

6.3 Attività

6.4 Risorse

**7. Gestione operativa del processo di trattamento reclami**

**8. Manutenzione e miglioramento**

G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000

10

**ISO 10.002:2004 - Gestione del trattamento dei reclami**  
- Linee guida per le organizzazioni



**7. Gestione operativa del processo di trattamento reclami**

7.1 Comunicazioni (riguardanti il processo di trattamento reclami)

7.2 Ricevimento dei reclami

7.3 Rilevazione dello stato del trattamento reclami

7.4 Riconoscimento dei reclami

7.5 Valutazione dei reclami

7.6 Indagini sui reclami

7.7 Proposte di soluzione ai reclami

7.8 Comunicazione della decisione

7.9 Chiusura del reclamo

**8. Manutenzione e miglioramento**

8.1 Raccolta informazioni

8.2 Analisi e valutazione dei reclami

8.3 Indagine sulla soddisfazione dei reclamanti in relazione al processo di trattamento reclami

8.4 Monitoraggio del processo di trattamento reclami

8.5 Audit del processo di trattamento reclami

8.6 Riesame da parte della direzione del processo di trattamento reclami

8.7 Miglioramento continuo del processo trattamento reclami

G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000

11

**ISO 10.002:2004 - Gestione del trattamento dei reclami**  
**- Linee guida per le organizzazioni**



**Appendici (informative)**

- A. Guida per le piccole imprese
- B. Modulo per la presentazione dei reclami
- C. Obbiettività
- D. Modulo per dare seguito ai reclami
- E. Proposte di soluzioni (ai reclami)
- F. Diagramma di flusso del processo di trattamento dei ed escalation dei reclami
- G. Monitoraggio continuo
- H. Audit

G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000

12

**LA NORMA ISO 10.003:2008-Soddisfazione del cliente. Linee guida relative alla RISOLUZIONE DI DISPUTE ALL'ESTERNO DELLE ORGANIZZAZIONI**



**'DISPUTA'**

**disaccordo che nasce da un reclamo, sottoposto ad un mandatario (3.6)**

**'La risoluzione delle DISPUTE offre una via per rimediare allorché le organizzazioni non riescano a trovare una soluzione interna ad un reclamo'. [0.1]**

G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000

## INDICE

- 0. introduzione (generalità; relazioni con ISO9001; relazioni con ISO 10.002 e ISO 10.003; dichiarazione di conformità)
- 1. Scopo e campo di applicazione
- 2. Riferimenti normativi
- 3. Termini e definizioni
- 4. **PRINCIPI GUIDA**
- 5. **STRUTTURA DELLA RISOLUZIONE DELLE DISPUTE**
- 6. **PIANIFICAZIONE, PROGETTAZIONE E SVILUPPO**
- 7. **FUNZIONAMENTO**
- 8. **MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO**
- Appendici

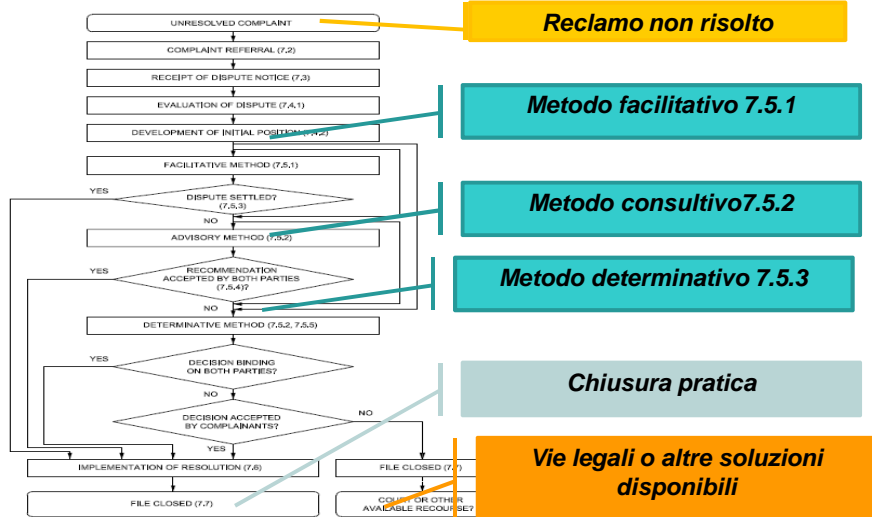
## 7. FUNZIONAMENTO

- 7.1. generalità → App. "M"
- 7.2. rinvio del reclamo
- 7.3. ricezione dell'avviso di una disputa
- 7.4. formulazione della risposta dell'organizzazione
  - 7.4.1. valutazione della disputa
  - 7.4.2. sviluppo della posizione iniziale
- 7.5. risoluzione delle dispute
  - 7.5.1. metodo facilitativo → App. "A";
  - 7.5.2. metodo consultivo e determinativo → App. "A"
  - 7.5.3. soluzione
  - 7.5.4. accettazione della raccomandazione → App. "A"
  - 7.5.5. riesame della decisione determinativa
- 7.6. attuazione della risoluzione
- 7.7. chiusura della pratica

**APPENDICI**

- A. metodi di risoluzione delle dispute**
- B. interrelazioni tra ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003**
- C. consenso alla partecipazione**
- D. accessibilità**
- E. adeguatezza**
- F. equità**
- G. competenza**
- H. puntualità**
- I. trasparenza**
- J. scelta dei mandatari**
- K. politica di risoluzione delle dispute**
- L. elementi di progettazione per la risoluzione delle dispute**
- M. diagramma di risoluzione delle dispute**

G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000



<sup>2</sup> A complainant can exercise his/her rights to go outside the dispute-resolution process at any time and at any stage. This can be subject to restrictions depending on the circumstances (for example, in business-to-business contexts).

Figure M.1 — Dispute-resolution flowchart

G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000

## Introduction

### 0.1 General

**0.2 Relationship with ISO 9001:2008 and ISO 9004:2000**

**0.3 Relationship with ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003**

**0.4 Statements regarding conformity**

### 1 Scope

### 2 Normative references

### 3 Terms and definitions

### **4 Concept of customer satisfaction**

### **5 Framework for monitoring and measuring customer satisfaction**

### **6 Plan for monitoring and measuring customer satisfaction**

**6.1 Define the purpose**

**6.2 Determine the scope and frequency**

**6.3 Determine implementation methods and responsibilities**

**6.4 Allocate resources**

## **7 Monitoring and measuring customer satisfaction activities**

**7.1 Identify customer expectations**

**7.1.1 Identify the customers**

**7.1.2 Determine customer expectations**

**7.2 Gather customer satisfaction data**

**7.2.1 Identify and select characteristics related to customer satisfaction**

**7.2.2 Indirect indicators of customer satisfaction**

**7.2.3 Direct measures of customer satisfaction**

**7.2.4 Collect customer satisfaction data**

**7.3 Analyze customer satisfaction data**

**7.3.1 Prepare the data for analysis**

**7.3.2 Determine the method of analysis**

**7.3.3 Conduct the analysis**

**7.3.4 Validate the analysis**

**7.3.5 Report results and recommendations**

**7.4 Feedback information for improvement**

**7.5 Monitoring customer satisfaction**

**7.5.1 Examine the customers selected and the data gathered**

**7.5.3 Monitor actions taken to improve customer satisfaction**

**7.5.4 Assess effectiveness of actions taken**

## **8 Maintenance and improvement of monitoring and measurement processes**

19

**ISO 10004/TS -Quality Management - Customer Satisfaction  
— Guidelines for monitoring and measuring**



- Annex A**
- A.1 General
- A.2 Conceptual model of customer satisfaction
- Annex B**
- B.1 General
- B.2 Identifying the customer(s)
- B.3 Aids to understanding customer expectations
- B.4 Customer expectations and customer satisfaction
- Annex C**
- C.1 General
- C.2 Customer satisfaction survey methods
- C.2.1 Qualitative surveys
- C.2.2 Quantitative surveys
- C.3 Sample size and method of sampling
- C.3.1 Sample size
- C.3.2 Method of sampling
- C.4 Develop customer satisfaction questionnaire
- C.4.1 Defining the questions
- C.4.2 Design of questionnaire

G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000

20

**ISO 10004/TS -Quality Management - Customer Satisfaction  
— Guidelines for monitoring and measuring**



- Annex D**
- D.1 General
- D.2 Preparation of data for analysis**
- D.2.1 Data verification
- D.2.2 Data categorization
- D.3 Determination of methods for analysis**
- D.3.1 Direct analysis
- D.3.2 Indirect analysis
- D.4 Conducting analysis**
- D.4.1 Data stratification
- D.4.2 Prioritization
- D.5 Validation of analysis**
- D.6 Reporting of the analysis**
- D.6.1 Presentation of results
- D.6.2 Formulation of conclusions and recommendations
- Annex E**
- E.1 General
- E.2 Communicating customer satisfaction information to appropriate functions
- E.3 Using customer satisfaction information

G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000

# INTERNATIONAL STANDARD

# ISO 10005

Second edition  
2005-06-01

---

## Quality management systems — Guidelines for **quality plans**

*Systemes de management de la qualite — Lignes directrices pour les  
plans qualite*

### 1 Scopo e campo di applicazione

La presente norma fornisce una guida per lo sviluppo, il riesame, l'accettazione, l'applicazione e la revisione dei piani della qualità.

Essa è applicabile sia che l'organizzazione abbia, oppure no, un sistema di gestione conforme alla ISO 9001.

La presente norma è applicabile ai piani della qualità per un processo, per un prodotto, per un progetto o contratto, per qualunque categoria di prodotto (hardware, software, materiali da processo continuo e servizi) e per qualunque industria.

Essa è focalizzata in primo luogo per la realizzazione del prodotto e non è una guida per la pianificazione organizzativa di un sistema di gestione per la qualità.

La presente norma è un documento guida e non è progettato per essere usato per la certificazione o per scopi di registrazione.

## INDICE

**1 Scopo e campo di applicazione**

**2 Riferimenti normativi**

**3 Termini e definizioni**

**4 Sviluppo di un piano della qualità**

**5 Contenuto del piano della qualità**

**6 Riesame, accettazione, esecuzione e revisione del piano della qualità**

**Appendici**

**ISO10.006**

UNI-ISO 10.006 dic 2004

**INTERNATIONAL STANDARD**

---

**Quality management systems —  
Guidelines for quality management in  
projects**

*Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour le  
management de la qualité dans les projets*

**'progetto'**

*processo a sé stante che consiste in un insieme di attività (3.1) coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse*

Foreword .....	iv
Introduction .....	v
1 Scope .....	1
2 Normative references .....	1
3 Terms and definitions .....	1
4 Quality management systems in projects .....	3
4.1 Project characteristics .....	3
4.2 Quality management systems .....	5
5 Management responsibility .....	6
5.1 Management commitment .....	6
5.2 Strategic process .....	6
5.3 Management reviews and progress evaluations .....	9
6 Resource management .....	10
6.1 Resource-related processes .....	10
6.2 Personnel-related processes .....	11
7 Product realization .....	13
7.1 General .....	13
7.2 Interdependency-related processes .....	13
7.3 Scope-related processes .....	16
7.4 Time-related processes .....	18
7.5 Cost-related processes .....	19
7.6 Communication-related processes .....	21
7.7 Risk-related processes .....	22
7.8 Purchasing-related processes .....	24
8 Measurement, analysis and improvement .....	25
8.1 Improvement-related processes .....	25
8.2 Measurement and analysis .....	26
8.3 Continual improvement .....	26
Annex A (informative) Flowchart of processes in projects .....	29

5.2	Processo strategico
6.1	Processi relativi alle risorse
6.2	Processi relativi al personale
7.2	Processi relativi alle interdipendenze
7.3	Processi relativi allo scopo
7.4	Processi relativi al tempo
7.5	Processi relativi ai costi
7.6	Processi relativi alle comunicazioni
7.7	Processi relativi ai rischi
7.8	Processi relativi agli acquisti
8.1	Processi relativi al miglioramento
8.2	Misurazione ed analisi
8.3	Miglioramento continuo

5.2-Processo STRATEGICO	Un processo che fornisce orientamenti e che comprende la pianificazione della determinazione e dell'attuazione del sistema di gestione per la qualità basato sull'applicazione dei principi di gestione per la qualità.	Identificazione, valutazione, programmazione ed assegnazione delle risorse adeguate.
		Confronto dell'utilizzazione effettiva rispetto ai piani delle risorse ed adozione di misure, se necessario.
6.1 Processi relativi alle RISORSE	Pianificazione delle risorse	Struttura organizzativa adattata per rispondere alle esigenze del progetto e che comprenda l'identificazione dei ruoli nel progetto e la definizione dell'autorità e delle responsabilità.
	Controllo delle risorse	
6.2 Processi relativi al PERSONALE	Pianificazione delle risorse	Sviluppo delle capacità ed abilità individuali e collettive per migliorare le prestazioni del progetto.
	Assegnazione del personale	
	Formazione del gruppo	

## 7.7 - Processi relativi ai RISCHI

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificazione</li> <li>• Valutazione</li> <li>• Trattamento</li> <li>• Controllo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinazione dei rischi nel progetto</li> <li>• Valutazione della probabilità di accadimento di eventi di rischio e del loro impatto sul progetto</li> <li>• Sviluppo di piani per fronteggiare i rischi</li> <li>• Attuazione ed aggiornamento dei piani del rischio.</li> </ul> |
|--|--|

## LA 10.007:2004

### ISO 10.007-2004

Sistemi di Gestione per la qualità.

Guida per la gestione della Configurazione

- definizione di "Configurazione":**  
*"caratteristiche funzionali e fisiche correlate di un prodotto definite nelle informazioni di configurazione del prodotto"*
- concetto di "Configurazione":** *la correlazione tra le caratteristiche fisiche di un prodotto e le sue informazioni documentarie*

**Lo scopo della presente Norma Internazionale è di accrescere una comune comprensione dell'argomento, promuovere l'utilizzazione della gestione della configurazione ed assistere le organizzazioni nell'applicare la gestione della configurazione per migliorare le loro prestazioni.**

**La gestione della configurazione è un'attività di gestione che adotta un indirizzo tecnico ed amministrativo sul ciclo di vita di un prodotto, sui suoi elementi di configurazione e sulle informazioni relative alla configurazione del prodotto.**

**La gestione della configurazione documenta la configurazione del prodotto. Essa fornisce identificazione e rintracciabilità, lo stato di soddisfacimento dei suoi requisiti fisici e funzionali, ed accesso ad informazioni accurate in tutte le fasi del ciclo di vita.**

**La gestione della configurazione può essere attuata in base alle dimensioni dell'organizzazione ed alla complessità e natura del prodotto.**

**La gestione della configurazione può essere utilizzata per soddisfare ai requisiti dell'identificazione e della rintracciabilità del prodotto specificati nella ISO 9001.**

1. **Scopo e campo di applicazione**
2. **Riferimenti normativi**
3. **Termini e definizioni**
4. **Responsabilità per la gestione della configurazione**
  1. Responsabilità ed autorità
  2. Autorità decisionale
  3. Generalità
  4. **Pianificazione della gestione della configurazione**
  5. **Identificazione della configurazione**
  6. **Controllo delle modifiche**
  7. **Rendiconto sullo stato della configurazione**
  8. **Audit della configurazione**
5. **Appendice A (informativa) Struttura e contenuto di un piano di gestione della configurazione**

## UNI ISO 10012:2004

Sistemi di gestione della misurazione –  
Requisiti per i processi e le apparecchiature  
di misurazione

La norma fornisce una guida per l'elaborazione, la preparazione e il controllo della documentazione per la qualità, adattati alle specifiche esigenze dell'organizzazione che li utilizza.

#### PRINCIPALI CONTENUTI

- **La documentazione del SGQ per la qualità**
- **Il Processo di preparazione della documentazione**
- **Il Processo di approvazione, emissione e tenuta sotto controllo dei documenti del SGQ**
- **La tipica struttura gerarchica della documentazione del SGQ**

#### INDICE

##### INTRODUZIONE

##### 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

##### 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

##### 3 TERMINI E DEFINIZIONI

##### **4 STRUTTURA DELLA NORMA**

##### **5 APPLICAZIONE DEI PRINCIPI DI GESTIONE**

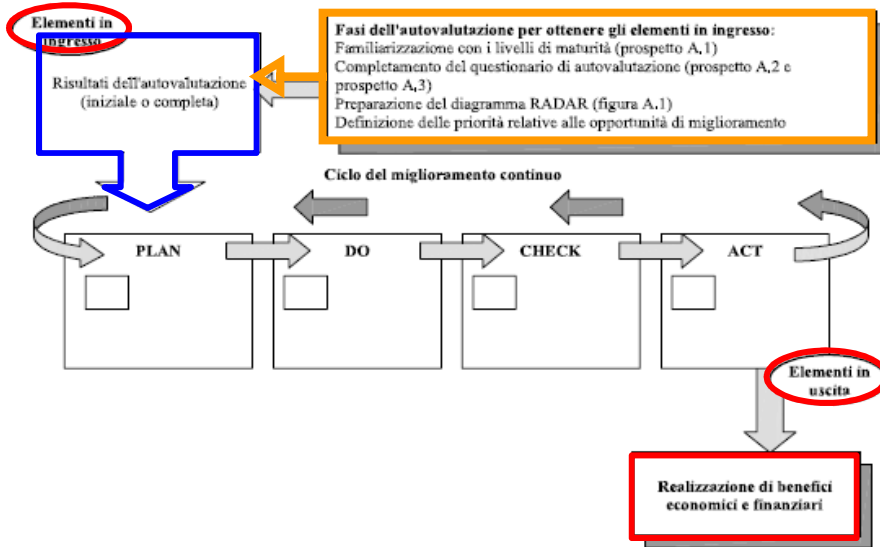
##### **APPENDICE A** -Autovalutazione dell'attuazione dei Principi

##### A.2 Questionario per l'autovalutazione iniziale prospetto

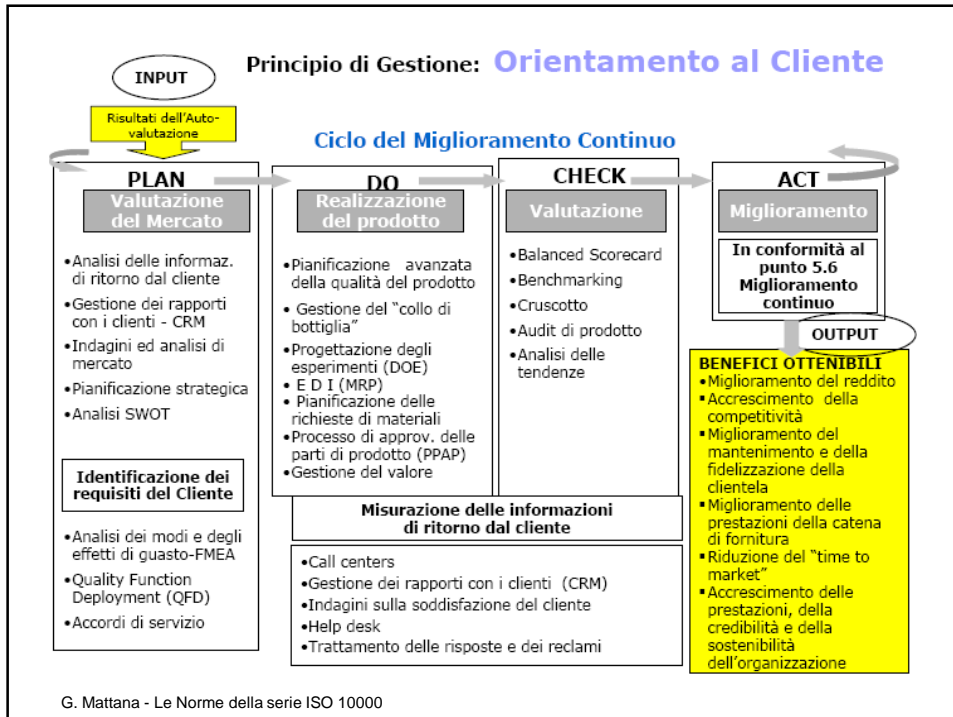
##### A.3 Questionario per l'autovalutazione completa

##### **APPENDICE B** -Sommari di metodi e strumenti

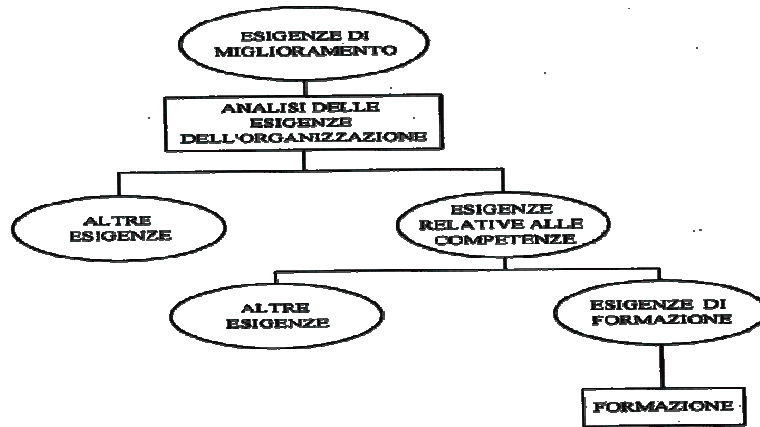
##### BIBLIOGRAFIA



G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000



G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000




**Figura 1 Migliorare la qualità attraverso la formazione**

G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000

## ISO 10.017/TR:2003


Guida alle  
**tecniche statistiche**  
 per ISO 9000:2008

G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000

41 **Usi potenziali delle Tecniche Stat. nei punti della NORMA** 

ISO 9001:2000	TITOLO	Statistica descrittiva	DOE (progetto degli esperimenti)	Prova di ipotesi statistica	Analisi delle misure	Analisi di Capacità di processo	Analisi di regressione	Analisi di Affidabilità	Campionamento	Simulazione	Carte di controllo e SPC	Analisi statistica delle tolleranze	Analisi delle serie temporali
0.4													
5	Responsabilità della Direzione	X							X		X		X
5.2	Attenzione focalizzata al cliente							X	X				
5.4	Pianificazione della Qualità												X
5.6	Riesame del sistema di Gestione x Q	X		X					X				X
6	Gestione delle Risorse	X											
6.3	Addestramento, consapevolezza e competenza	TUTTE											

G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000

42 **UNI ISO 10.019 Guidelines for the SELECTION OF quality management system CONSULTANTS and use of their services** 

<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Scope</li> <li>2 Terms and definitions</li> <li>3 Normative references</li> <li>4 Selection of a QMS consultant</li> <li><b>4.1 Input to the QMS consultant selection process</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1.1 The organization's needs and expectations of the QMS consultant</li> <li>4.1.2 Evaluation of the competence of the QMS consultant</li> <li>4.1.3 QMS consultant's role</li> </ol> </li> <li><b>4.2 QMS consultant's competence</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>4.2.1 Personal attributes</li> <li>4.2.2 Education, knowledge and skills</li> <li>4.2.3 Quality management specific knowledge and skills</li> <li>4.2.4 Organization specific knowledge and skills</li> <li>4.2.5 Work experience</li> </ol> </li> <li><b>4.3 Maintenance and improvement of competence</b></li> <li><b>4.4 Ethical considerations</b></li> <li><b>5. Use of the QMS consultant's services</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1 QMS consultant services</li> <li>5.2 QMS consultant services contract</li> <li>5.3 Process of using QMS consultant services – General considerations</li> </ol> </li> </ol>
---

G. Mattana - Le Norme della serie ISO 10000

**3.1 Realizzazione del sistema di gestione per la qualità: Processo per stabilire, documentare, attuare, mantenere attivo e migliorare continuamente un sistema di gestione per la qualità.**

**Nota** La realizzazione del sistema di gestione per la qualità può comprendere quanto segue:

- a) **l'identificazione dei processi** necessari al sistema di gestione per la qualità e la loro applicazione in tutta l'organizzazione;
- b) la determinazione della **sequenza e dell'interazione dei processi** identificati;
- c) la determinazione dei criteri e dei **metodi necessari per assicurare l'efficacia del funzionamento** e del controllo dei processi identificati;
- d) l'assicurazione della **disponibilità delle risorse** e delle informazioni necessarie a supportare il funzionamento e il monitoraggio dei processi identificati;
- e) **il monitoraggio, la misurazione e l'analisi dei processi** identificati;
- f) **l'attuazione delle azioni necessarie per ottenere i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi** identificati.

**4.1.1 Esigenze ed aspettative dell'organizzazione**

**4.1.2 Ruolo del consulente**

- a) **assistere l'organizzazione** per assicurare che la progettazione e l'attuazione del sistema di gestione per la qualità sia adatto alla cultura, alle caratteristiche dell'organizzazione, al suo livello di formazione ed al suo specifico settore di attività;
- b) **illustrare i concetti della gestione per la qualità** in modo chiaro e comprensibile a tutta l'organizzazione, ponendo particolare attenzione alla comprensione e all'adozione dei principi di gestione per la qualità;
- c) **comunicare con tutte le persone pertinenti, a tutti i livelli,** coinvolgendole attivamente nella realizzazione del sistema di gestione per la qualità;
- d) **consigliare ed aiutare l'organizzazione ad individuare i processi necessari** pertinenti al suo sistema di gestione per la qualità, e a definire la relativa importanza, la sequenza e la loro interrelazione; (segue)

#### 4.1.2 Ruolo del consulente (sèguito)

- e) **assistere l'organizzazione ad identificare le esigenze di documentazione** essenziale per assicurare l'efficacia della pianificazione, del funzionamento e del controllo dei suoi processi;
- f) **valutare l'efficacia e l'efficienza dei processi** del sistema di gestione per la qualità per stimolare l'organizzazione a ricercare opportunità di miglioramento;
- g) **assistere l'organizzazione a promuovere l'approccio per processi e il miglioramento continuo** del sistema di gestione per la qualità;
- h) **assistere l'organizzazione ad identificare le esigenze di formazione ed addestramento** per mantenere attivo il sistema di gestione per la qualità;
- i) **assistere l'organizzazione, se del caso, ad identificare le relazioni tra il proprio sistema di gestione per la qualità ed altri eventuali sistemi di gestione pertinenti** (per esempio: ambientale, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro) ed agevolare l'integrazione di tali sistemi.

