



Rif. Rapporto n.:[nrapp]

azienda: _____

unità: _____

norma di riferimento (ISO 9001:2015)

tipo di verifica: certificazione
rinnovo
estensione
sorveglianza

ATTIVITÀ OGGETTO DELLA CERTIFICAZIONE

(Per esclusioni vedi note pagina seguente)

ESAMI DOCUMENTALI

data: _____

		firma	MQ esaminato:
Resp.			

data: _____

		firma	MQ esaminato:
Resp.			

VERIFICHE ISPETTIVE

data: _____

	Gruppo di verifica ispettiva		
	nome	sigla	firma
RVI			
AVI			
AVI			

Note applicative per gli ispettori

La checklist Q01-2015 è sufficientemente dettagliata da consentirne l'uso, naturalmente parziale, anche nelle visite di sorveglianza, oltre che nelle verifiche di rinnovo e di certificazione. Il rapporto dovrà quindi essere spedito all'IGQ accompagnato dalla checklist compilata nelle parti interessate dalla verifica. La compilazione della stessa può essere effettuata, a discrezione del valutatore sia sotto forma cartacea che di supporto informatico; in entrambi i casi comunque da rendere disponibile ad IGQ insieme al rapporto conclusivo.

La checklist è un promemoria che fornisce i riferimenti alla precisa formulazione dei requisiti di norma. La formulazione della checklist non è utilizzabile come guida per l'audit, che deve svolgersi per processi e non per requisiti di norma. La compilazione completa della checklist non è obbligatoria, con l'eccezione dei campi relativi alle osservazioni formulate (NC e raccomandazioni), che devono essere interamente compilati.

2 Utilizzo della checklist su supporto informatico

La checklist Q01-2015 prevede l'eventuale compilazione elettronica mediante il programma Microsoft Word. Particolare attenzione in questo caso deve essere posta a non modificare le sezioni testo già compilate e relative ai requisiti di norma applicabili.

3 Legenda

		si	no	na	nv	evidenze
4.1	L'organizzazione:					
1	ha determinato i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione per la qualità?					
A	B	C	D	E	F	G

- **A** - numero di riferimento del requisito (i requisiti hanno una numerazione separata per ogni elemento del SQ); il numero va riportato nella colonna di sinistra della parte commenti, note, evidenze per identificare il requisito a cui il commento si riferisce
- **B** - testo del requisito ed eventuali note
- **C D E F** - requisito soddisfatto, non soddisfatto, non applicabile; non verificabile.
- **G** - evidenze delle evidenze esaminate durante la verifica.

Riunione iniziale

1) Partecipanti:

Nome	Funzione

2) Argomenti da trattare durante la riunione iniziale:

Argomento	Note
Presentazione dei partecipanti, compresa una descrizione dei loro ruoli.	
Conferma del campo di applicazione della certificazione.	
Richiamo ai contenuti del comunicato congiunto ISO-IAF " "Risultati attesi delle certificazioni secondo la norma ISO 9001 rilasciate sotto accreditamento".	
Conferma del piano della verifica, ogni modifica e ogni altra disposizione pertinente, come la data e l'ora della riunione finale e di ogni riunione intermedia fra il GVI e la direzione dell'azienda.	
Conferma di canali di comunicazione formale fra il GVI e l'azienda.	
Conferma circa la disponibilità delle risorse e delle attrezzature necessarie al GVI.	
Conferma degli aspetti riguardanti la riservatezza.	
Conferma, al GVI dell'esistenza di idonee condizioni di sicurezza sul lavoro, di procedure per l'emergenza e la sicurezza.	
Conferma della disponibilità, dei ruoli e delle identità di eventuali guide e osservatori.	
Metodo di elaborazione dei rapporti, comprese le eventuali classificazioni delle risultanze dell'audit.	
Informazioni circa le condizioni alle quali l'audit potrebbe essere terminato prima del previsto.	
Conferma che il RVI e il GVI, che rappresentano l'organismo di certificazione, sono responsabili della verifica e devono essere in pieno controllo dell'esecuzione del piano della verifica.	
Conferma, se applicabile, dello stato dei rilievi risultanti da precedenti verifiche.	
Descrizione dei metodi e delle procedure utilizzate per condurre una verifica basata sul campionamento.	
Conferma della lingua da utilizzare durante l'audit.	
Conferma che, durante l'audit, il cliente sarà tenuto informato dell'avanzamento della verifica e dell'insorgenza di ogni problema.	
Possibilità da parte del cliente di porre domande.	

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

persone intervistate:

Nome	funzione

Rif. Rapporto n.: [nrapp]

4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

		si	no	na	nv	Evidenze
4.1	L'organizzazione:					
1	ha determinato i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione per la qualità?					
2	ha determinato se il cambiamento climatico è una questione rilevante?					
3	monitora e riesamina le informazioni che riguardano tali fattori esterni e interni?					
<p>Nota 1 I fattori possono comprendere fattori positivi e negativi, o condizioni da considerare.</p> <p>Nota 2 La comprensione del contesto esterno può essere facilitata considerando i fattori che emergono dagli ambienti legale, tecnologico, competitivo, di mercato, culturale, sociale ed economico, sia esso internazionale, nazionale, regionale o locale.</p> <p>Nota 3 La comprensione del contesto interno può essere facilitata considerando i fattori relativi a valori, cultura, conoscenza e prestazioni dell'organizzazione</p>						

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

4.2	L'organizzazione:					
1	ha determinato le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione per la qualità?					
2	ha determinato i requisiti di tali parti interessate che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità?					
3	monitora e riesamina le informazioni che riguardano tali parti interessate e i loro requisiti rilevanti?					
Nota Le parti interessate rilevanti possono avere requisiti relativi al cambiamento climatico						

4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità

4.3	L'organizzazione ha determinato i confini e l'applicabilità del sistema di gestione per la qualità per stabilirne il campo di applicazione?					
1						
2	Nel determinare il campo di applicazione, l'organizzazione ha considerato:					
	a) i fattori esterni e interni di cui al punto 4.1?					
	b) i requisiti delle parti interessate rilevanti di cui al punto 4.2?					
	c) i prodotti e i servizi dell'organizzazione?					
3	Il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione è disponibile e mantenuto come informazione documentata ?					
4	Il campo di applicazione del sistema dichiara i tipi di prodotti e servizi coperti?					
5	Il campo di applicazione del sistema fornisce giustificazione adeguata per ogni requisito della presente norma internazionale che l'organizzazione determina non applicabile? (La giustificazione può essere considerata adeguata solo se i requisiti non applicabili non influenzano la capacità o la responsabilità dell'organizzazione di assicurare la conformità dei propri prodotti e servizi e l'aumento della soddisfazione del cliente)					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.:[nrapp]**4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi**

		si	no	na	nv	Evidenze
4.4.1	L'organizzazione ha determinato i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione:					
	a) determinando gli input necessari e gli output attesi da tali processi?					
	b) determinando la sequenza e l'interazione di tali processi?					
	c) determinando e applicando i criteri e i metodi (compresi il monitoraggio, le misurazioni e gli indicatori di prestazione correlati), necessari ad assicurare l'efficace funzionamento e la tenuta sotto controllo di tali processi?					
	d) determinando le risorse necessarie per tali processi e assicurandone la disponibilità?					
	e) attribuendo le responsabilità e le autorità per tali processi?					
	f) affrontando i rischi e le opportunità come determinati in conformità ai requisiti di cui al punto 6.1?					
	g) valutando tali processi e attuando ogni modifica necessaria per assicurare che tali processi conseguano i risultati attesi?					
	h) migliorando i processi e il sistema di gestione per la qualità?					
4.4.2	L'organizzazione:					
	a) mantiene informazioni documentate per supportare il funzionamento dei propri processi?					
	b) conserva informazioni documentate affinché si possa avere fiducia nel fatto che i processi sono condotti come pianificato?					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

5 LEADERSHIP

persone intervistate:

Nome	funzione

Rif. Rapporto n.: [nrapp]

5.1 Leadership e impegno

		si	no	na	nv	Evidenze
5.1.1	Generalità L'alta direzione dimostra leadership e impegno nei riguardi del sistema di gestione per la qualità:					
	a) assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità?					
	b) assicurando che siano stabiliti la politica e gli obiettivi per la qualità e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'organizzazione?					
	c) assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema di gestione per la qualità nei processi di business dell'organizzazione?					
	Nota Il termine "business" si riferisce alle attività dell'organizzazione, che sia pubblica, privata, a scopo di lucro o no					
	d) promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking?					
	e) assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al sistema di gestione per la qualità?					
	f) comunicando l'importanza di una gestione per la qualità efficace, e della conformità ai requisiti del sistema di gestione per la qualità?					
	g) assicurando che il sistema di gestione per la qualità consegua i risultati attesi?					
	h) facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione per la qualità?					
	i) promuovendo il miglioramento?					
	j) fornendo sostegno agli altri ruoli gestionali nel dimostrare la loro leadership, nelle rispettive aree di responsabilità?					
5.1.2	Focalizzazione sul cliente L'alta direzione dimostra leadership e impegno riguardo alla focalizzazione sul cliente, assicurando che:					
	a) siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili?					
	b) siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente?					
	c) sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del cliente?					

5.2 Politica

5.2.1	Stabilire la politica per la qualità L'alta direzione ha stabilito, attuato e mantenuto una politica per la qualità che:					
	a) sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporti i suoi indirizzi strategici?					
	b) costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità?					
	c) comprenda un impegno a soddisfare i requisiti applicabili?					
	d) comprenda un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità?					
	e) assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al sistema di gestione per la qualità?					
5.2.2	Comunicare la politica per la qualità La politica è:					
	a) disponibile e mantenuta come informazione documentata?					
	b) comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione?					
	c) disponibile alle parti interessate rilevanti, per quanto appropriato?					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.: [nrapp]**5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione**

		si	no	na	nv	Evidenze
1	L'alta direzione assicura che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate, comunicate e comprese all'interno dell'organizzazione?					
2	L'alta direzione assegna le responsabilità e autorità per:					
	a) assicurare che il sistema di gestione per la qualità sia conforme ai requisiti della presente norma?					
	b) assicurare che i processi stiano producendo gli output attesi?					
	c) riferire, in particolare all'alta direzione, sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e sulle opportunità di miglioramento? (vedi punto 10.1 <i>Miglioramento</i>)					
	d) assicurare la promozione della focalizzazione sul cliente nell'ambito dell'intera organizzazione?					
	e) assicurare che l'integrità del sistema di gestione per la qualità sia mantenuta, quando vengono pianificate e attuate modifiche al sistema stesso?					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

6 PIANIFICAZIONE

persone intervistate:

nome	funzione

Rif. Rapporto n.: [nrapp]**6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità**

		si	no	na	nv	Evidenze
6.1.1	Nel pianificare il sistema di gestione per la qualità, l'organizzazione ha considerato i fattori di cui al punto 4.1 (<i>fattori interni ed esterni che costituiscono il contesto</i>) e i requisiti di cui al punto 4.2 (<i>requisiti delle parti interessate</i>) e determinato i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per:					
	a) fornire assicurazione che il sistema di gestione per la qualità possa conseguire i risultati attesi?					
	b) accrescere gli effetti desiderati?					
	c) prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati?					
	d) conseguire il miglioramento?					
6.1.2	L'organizzazione pianifica:					
1	a) le azioni per affrontare questi rischi e opportunità?					
	b) le modalità per:					
	1- integrare e attuare le azioni nei processi del proprio sistema di gestione per la qualità? (vedi punto 4.4)					
	2- valutare l'efficacia di tali azioni?					
2	Le azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità sono proporzionate all'impatto potenziale sulla conformità di prodotti e servizi?					
	<p>Nota 1 Le opzioni per affrontare i rischi possono comprendere: evitare il rischio, assumersi il rischio in modo da perseguire un'opportunità, rimuovere la fonte di rischio, modificare la probabilità o le conseguenze, condividere il rischio, o accettare il rischio sulla base di una decisione informata.</p> <p>Nota 2 Le opportunità possono comprendere l'adozione di nuove prassi, il lancio di nuovi prodotti, l'apertura di nuovi mercati, l'indirizzarsi a nuovi clienti, la creazione di partnership, l'utilizzo di nuove tecnologie e altre possibilità desiderabili e praticabili per affrontare le esigenze dell'organizzazione o dei relativi clienti.</p>					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.: [nrapp]**6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento**

		si	no	na	nv	Evidenze
6.2.1	L'organizzazione stabilisce gli obiettivi per la qualità relativi alle pertinenti funzioni, livelli e processi necessari per il sistema di gestione per la qualità?					
1						
2	Gli obiettivi:					
	a) sono coerenti con la politica per la qualità?					
	b) sono misurabili?					
	c) tengono in considerazione i requisiti applicabili?					
	d) sono pertinenti alla conformità dei prodotti e servizi e all'aumento della soddisfazione del cliente?					
	e) sono monitorati?					
	f) sono comunicati?					
	g) sono aggiornati per quanto appropriato?					
3	L'organizzazione mantiene informazioni documentate sugli obiettivi per la qualità?					
6.2.2	Nel pianificare come raggiungere i propri obiettivi per la qualità, l'organizzazione determina:					
	a) cosa sarà fatto?					
	b) quali risorse saranno richieste?					
	c) chi ne sarà responsabile?					
	d) quando sarà completato?					
	e) come saranno valutati i risultati?					

6.3 Pianificazione delle modifiche

		si	no	na	nv	Evidenze
1	Quando l'organizzazione determina l'esigenza di modifiche al sistema di gestione per la qualità, queste sono effettuate in modo pianificato?					
2	L'organizzazione considera:					
	a) le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze?					
	b) l'integrità del sistema di gestione per la qualità?					
	c) la disponibilità di risorse?					
	d) l'allocazione o la riallocazione delle responsabilità e autorità?					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

7 SUPPORTO

persone intervistate:

nome	funzione

Rif. Rapporto n.: [nrapp]

7.1 Risorse

		si	no	na	nv	Evidenze
7.1.1	Generalità					
1	L'organizzazione determina e fornisce le risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità?					
2	L'organizzazione considera:					
	a) le capacità delle risorse esistenti al proprio interno e i vincoli che gravano su di esse?					
	b) che cosa ha bisogno di ottenere da fornitori esterni?					
7.1.2	Persone					
	L'organizzazione determina e rende disponibili le persone necessarie per l'efficace attuazione del proprio sistema di gestione per la qualità e per il funzionamento e il controllo dei suoi processi?					
7.1.3	Infrastruttura					
	L'organizzazione determina, mette a disposizione e manutene l'infrastruttura necessaria per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi?					
	Nota L'infrastruttura può comprendere:					
	a) edifici e relativi impianti;					
	b) apparecchiature, compresi hardware e software;					
	c) risorse per il trasporto;					
	d) tecnologie dell'informazione e comunicazione					
7.1.4	Ambiente per il funzionamento dei processi					
	L'organizzazione determina, mette a disposizione e manutene l'ambiente necessario per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi?					
	Nota Un ambiente idoneo può consistere in una combinazione di fattori umani e fisici, quali quelli di natura: a) sociale; b) psicologica; c) fisica.					
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione					
7.1.5.1						
1	Quando il monitoraggio o la misurazione sono utilizzati per verificare la conformità dei prodotti e servizi ai requisiti, l'organizzazione determina e mette a disposizione le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili?					
2	L'organizzazione assicura che le risorse messe a disposizione:					
	a) siano adatte allo specifico tipo di attività di monitoraggio e misurazione da intraprendere?					
	b) siano mantenute al fine di assicurare la loro continua idoneità allo scopo?					
3	L'organizzazione conserva appropriate informazioni documentate quale evidenza dell'idoneità allo scopo delle risorse per il monitoraggio e la misurazione?					
7.1.5.2	Riferibilità delle misurazioni					
1	Quando la riferibilità delle misurazioni è un requisito o è considerato dall'organizzazione una componente essenziale per fornire fiducia circa la validità dei risultati di misura, le apparecchiature di misura sono:					
	a) tarate e/o verificate a intervalli specificati o prima dell'utilizzo, a fronte di campioni di misura riferibili a campioni di riferimento internazionali o nazionali? (qualora tali campioni non esistano, la base utilizzata per la taratura o verifica deve essere conservata come informazione documentata)					
	b) identificate in modo che ne sia determinato lo stato?					
	c) salvaguardate da regolazioni, danni o deterioramenti che potrebbero invalidare il loro stato di taratura e i conseguenti risultati di misura?					
2	Quando un'apparecchiatura di misura viene riscontrata non adatta all'utilizzo previsto, l'organizzazione determina se la validità dei risultati di misura precedenti sia stata influenzata negativamente e intraprende azioni appropriate, per quanto necessario?					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

		si	no	na	nv	Evidenze
7.1.6	Conoscenza organizzativa					
1	L'organizzazione determina, mantiene e mette a disposizione la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità di prodotti e servizi?					
2	Nell'affrontare le esigenze e tendenze di cambiamento, l'organizzazione considera la propria conoscenza attuale e determina come acquisire o accedere ad ogni necessaria conoscenza aggiuntiva e aggiornamenti richiesti?					
	<p>Nota 1 La conoscenza organizzativa è la conoscenza specifica dell'organizzazione, maturata generalmente attraverso l'esperienza. Queste informazioni sono utilizzate e condivise al fine di conseguire gli obiettivi dell'organizzazione.</p> <p>Nota 2 La conoscenza organizzativa può essere basata su: a) risorse interne (per esempio proprietà intellettuale; conoscenze maturate con l'esperienza; lezioni apprese da insuccessi o da progetti che hanno avuto successo; acquisizione e condivisione di conoscenze ed esperienze non documentate; risultati dei miglioramenti ottenuti nei processi, prodotti e servizi); b) risorse esterne (per esempio norme; fonti accademiche; conferenze; raccolta di conoscenze da clienti o fornitori esterni).</p>					

7.2 Competenza

	L'organizzazione:					
	a) determina le competenze necessarie per le persone che svolgono attività lavorative sotto il suo controllo e che influenzano le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità?					
	b) assicura che queste persone siano competenti sulla base di istruzione, formazione, addestramento, o esperienza appropriate?					
	c) ove applicabile, intraprende azioni per acquisire le necessarie competenze e valutare l'efficacia delle azioni intraprese?					
	d) conserva appropriate informazioni documentate quale evidenza delle competenze?					

7.3 Consapevolezza

	L'organizzazione assicura che le persone che svolgono un'attività lavorativa sotto il suo controllo siano consapevoli:					
	a) della politica per la qualità?					
	b) dei pertinenti obiettivi per la qualità?					
	c) del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni?					
	d) delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione per la qualità?					

7.4 Comunicazione

	L'organizzazione determina le comunicazioni interne ed esterne pertinenti al sistema di gestione per la qualità, includendo:					
	a) cosa vuole comunicare?					
	b) quando comunicare?					
	c) con chi comunicare?					
	d) come comunicare?					
	e) chi comunica?					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.:[nrapp]**7.5 Informazioni documentate**

		si	no	na	nv	Evidenze
7.5.1	Generalità Il sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione comprende:					
	a) le informazioni documentate richieste dalla presente norma internazionale?					
	b) le informazioni documentate che l'organizzazione determina necessarie per l'efficacia del sistema di gestione per la qualità?					
	Nota L'estensione delle informazioni documentate del sistema di gestione per la qualità può variare da un'organizzazione all'altra in base a: - la dimensione dell'organizzazione e il suo tipo di attività, processi, prodotti e servizi; - la complessità dei processi e delle loro interazioni; - la competenza delle persone					
7.5.2	Creazione e aggiornamento Nel creare e aggiornare le informazioni documentate, l'organizzazione assicura appropriati:					
	a) identificazione e descrizione (per esempio titolo, data, autore o numero di riferimento)?					
	b) formato (per esempio lingua, versione del software, grafica) e supporto (per esempio cartaceo, elettronico)?					
	c) riesame e approvazione in merito all'idoneità e all'adeguatezza?					
7.5.3	Controllo delle informazioni documentate					
7.5.3.1	Le informazioni documentate richieste dal sistema di gestione per la qualità e dalla presente norma internazionale sono tenute sotto controllo per assicurare che:					
	a) siano disponibili e idonee all'utilizzo, dove e quando necessario?					
	b) siano adeguatamente protette (per esempio da perdita di riservatezza, utilizzo improprio, o perdita d'integrità)					
7.5.3.2	Per tenere sotto controllo le informazioni documentate					
1	l'organizzazione intraprende le seguenti attività, per quanto applicabile:					
	a) distribuzione, accesso, reperimento e utilizzo?					
	b) archiviazione e preservazione, compreso il mantenimento della leggibilità?					
	c) tenuta sotto controllo delle modifiche (per esempio controllo delle versioni)?					
	d) conservazione ed eliminazione?					
2	Le informazioni documentate di origine esterna, determinate come necessarie dall'organizzazione per la pianificazione e per il funzionamento del sistema di gestione per la qualità, sono identificate, per quanto appropriato, e tenute sotto controllo?					
	Le informazioni documentate conservate come evidenza di conformità sono protette da alterazioni non intenzionali?					
	Nota L'accesso può comportare una decisione in merito ai permessi di sola visione delle informazioni documentate, o ai permessi e autorità per visualizzarle e modificarle					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

8 ATTIVITÀ OPERATIVE

persone intervistate:

nome	funzione

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

8.1 Pianificazione e controllo operativi

		si	no	na	nv	Evidenze
1	L'organizzazione pianifica, attua e tiene sotto controllo i processi (vedi 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 i processi e 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 ad avere fiducia che i processi siano stati effettuati come pianificato e per dimostrare la conformità dei prodotti e servizi ai relativi requisiti?					
2	L'output di tale pianificazione è adeguato alle attività operative dell'organizzazione?					
3	L'organizzazione tiene sotto controllo le modifiche pianificate e riesamina le conseguenze dei cambiamenti non intenzionali, intraprendendo azioni per mitigarne ogni effetto negativo, per quanto necessario?					
4	L'organizzazione assicura che i processi affidati all'esterno siano tenuti sotto controllo? (vedi punto 8.4)					

8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

8.2.1	Comunicazione con il cliente La comunicazione con i clienti comprende:					
	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?					
8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi Nel determinare i requisiti dei prodotti e dei servizi da offrire ai clienti, l'organizzazione assicura che:					
	a) siano definiti i requisiti dei prodotti e servizi, compresi ogni eventuale requisito cogente applicabile e quelli ritenuti necessari dall'organizzazione?					
	b) l'organizzazione sia in grado di soddisfare quanto essa dichiara in relazione ai prodotti e servizi offerti?					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.: [nrapp]

		si	no	na	nv	Evidenze
8.2.3	Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi L'organizzazione si assicura di possedere la capacità di soddisfare i requisiti dei prodotti e servizi da offrire ai clienti?					
8.2.3.1	1 Prima di impegnarsi a fornire prodotti e servizi al cliente, l'organizzazione conduce 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?					
	2 L'organizzazione assicura che siano risolte le differenze tra i requisiti del contratto o dell'ordine e quelli espressi in precedenza?					
	3 Qualora il cliente non fornisca una dichiarazione documentata dei propri requisiti, i requisiti del cliente vengono 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 sui prodotti, quali cataloghi.					
8.2.3.2	L'organizzazione conserva informazioni documentate , per quanto applicabile: a) dei risultati del riesame? b) di ogni nuovo requisito per i prodotti e servizi?					
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?					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.: [nrapp]**8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi**

		si	no	na	nv	Evidenze
8.3.1	Generalità L'organizzazione ha stabilito, attua e mantiene un processo di progettazione e sviluppo appropriato ad assicurare la successiva fornitura di prodotti ed erogazione di servizi?					
8.3.2	Pianificazione della progettazione e sviluppo Nel determinare le fasi e i controlli per la progettazione e sviluppo, l'organizzazione considera:					
	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?					
8.3.3	Input alla progettazione e sviluppo					
1	L'organizzazione determina i requisiti essenziali per gli specifici tipi di prodotti e servizi da progettare e sviluppare?					
2	L'organizzazione considera:					
	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?					
3	Gli input sono adeguati, in relazione alle finalità della progettazione e sviluppo, completi e univoci?					
4	Eventuali conflitti fra gli input alla progettazione e sviluppo sono risolti?					
5	L'organizzazione conserva informazioni documentate sugli input alla progettazione e sviluppo					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.: [nrapp]

		si	no	na	nv	Evidenze
8.3.4	Controlli della progettazione e sviluppo L'organizzazione effettua controlli sul processo di progettazione e sviluppo in modo da assicurare che:					
	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 a in qualsiasi combinazione, nel modo adatto ai prodotti e servizi dell'organizzazione.					
8.3.5	Output della progettazione e sviluppo L'organizzazione assicura che gli output della progettazione e sviluppo:					
1	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?					
2	L'organizzazione conserva informazioni documentate relative agli output della progettazione e sviluppo?					
8.3.6	Modifiche della progettazione e sviluppo L'organizzazione identifica, riesamina e tiene sotto controllo le modifiche effettuate durante o successivamente alla progettazione e sviluppo di prodotti e servizi, per quanto necessario ad assicurare che non vi siano impatti negativi sulla conformità ai requisiti?					
	L'organizzazione conserva le informazioni documentate relative a:					
	a) modifiche alla progettazione e sviluppo?					
	b) risultati dei riesami?					
	c) autorizzazioni alle modifiche?					
	d) azioni intraprese per prevenire impatti negativi?					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.: [nrapp]**8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno**

		si	no	na	nv	Evidenze
8.4.1	Generalità					
1	L'organizzazione assicura che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno siano conformi ai requisiti?					
2	L'organizzazione determina 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 cliente da fornitori esterni, per conto dell'organizzazione?					
	c) un processo, o una sua parte, viene fornito da un fornitore esterno, a seguito di una decisione dell'organizzazione?					
3	L'organizzazione determina e applica criteri per la valutazione, selezione, monitoraggio delle prestazioni e per la rivalutazione dei fornitori esterni, sulla base della loro capacità di fornire processi o prodotti e servizi conformi ai requisiti?					
4	L'organizzazione conserva informazioni documentate di queste attività e di ogni necessaria azione che scaturisce dalle valutazioni?					
8.4.2	Tipo ed estensione del controllo					
1	L'organizzazione assicura 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?					
2	L'organizzazione:					
	a) assicura che i processi forniti dall'esterno rimangano sotto il controllo del proprio sistema di gestione per la qualità?					
	b) definisce sia i controlli che essa intende applicare al fornitore esterno, sia quelli che intende applicare agli output risultanti?					
	c) tiene 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) determina le verifiche o altre attività, necessarie ad assicurare che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno soddisfino i requisiti?					
8.4.3	Informazioni ai fornitori esterni					
1	L'organizzazione assicura l'adeguatezza dei requisiti specificati prima della loro comunicazione al fornitore esterno?					
2	L'organizzazione comunica 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?					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.:[nrapp]**8.5 Produzione ed erogazione dei servizi**

		si	no	na	nv	Evidenze
8.5.1	Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi					
1	L'organizzazione attua la produzione e l'erogazione dei servizi in condizioni controllate?					
2	Le condizioni controllate comprendono, per quanto applicabile:					
	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?					
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità					
1	L'organizzazione utilizza mezzi idonei per identificare gli output, quando ciò è necessario per assicurare la conformità dei prodotti e dei servizi?					
2	L'organizzazione identifica lo stato degli output a fronte dei requisiti di monitoraggio e misurazione, durante tutta la produzione e l'erogazione dei servizi?					
3	Quando la rintracciabilità è un requisito, l'organizzazione tiene sotto controllo l'identificazione univoca degli output e conserva le informazioni documentate necessarie a consentire detta rintracciabilità?					
8.5.3	Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni					
1	L'organizzazione si prende cura della proprietà dei clienti o dei fornitori esterni, quando essa si trova sotto il suo controllo o viene da essa utilizzata?					
2	L'organizzazione identifica, verifica, protegge e salvaguarda la proprietà del cliente o del fornitore esterno, messa a disposizione per essere utilizzata o per essere incorporata nei prodotti e servizi?					
3	Quando la proprietà del cliente o del fornitore esterno viene persa, danneggiata o altrimenti riscontrata inadatta all'utilizzo, l'organizzazione riferisce ciò al cliente o al fornitore esterno e conserva 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					
8.5.4	Preservazione					
	L'organizzazione preserva 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.					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

		si	no	na	nv	Evidenze
8.5.5	Attività post-consegna					
1	L'organizzazione soddisfa i requisiti relativi alle attività post-consegna associate ai prodotti e ai servizi?					
2	Nel determinare l'estensione delle attività post-consegna necessarie, l'organizzazione considera:					
	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.					
8.5.6	Controllo delle modifiche					
1	L'organizzazione riesamina e tiene sotto controllo le modifiche alla produzione o all'erogazione dei servizi, nella misura necessaria ad assicurare la continua conformità ai requisiti?					
2	L'organizzazione conserva informazioni documentate che descrivano i risultati dei riesami delle modifiche, le persone che autorizzano la modifica e ogni azione necessaria derivante dal riesame?					

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

1	L'organizzazione attua, in fasi appropriate, quanto pianificato, per verificare che i requisiti dei prodotti e dei servizi siano stati soddisfatti?					
2	Il rilascio dei prodotti e l'erogazione dei servizi al cliente viene effettuato solo dopo che quanto pianificato è stato completato in modo soddisfacente, salvo diversa approvazione da parte di un'autorità competente e, ove applicabile, del cliente?					
3	L'organizzazione conserva informazioni documentate circa il rilascio dei prodotti e servizi, che comprendano: a) l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione? b) la riferibilità alle persone autorizzate al rilascio?					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.: [nrapp]**8.7 Controllo degli output non conformi**

		si	no	na	nv	Evidenze
8.7.1	L'organizzazione assicura che gli output non conformi ai requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo, in modo da prevenirne l'utilizzo o la consegna involontari?					
1						
2	L'organizzazione intraprende 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)					
3	L'organizzazione tratta gli output non conformi in uno o più dei modi seguenti:					
	a) correzione?					
	b) segregazione, contenimento, restituzione o sospensione della fornitura di prodotti ed erogazione di servizi?					
	c) informazione al cliente?					
	d) ottenimento di autorizzazioni per l'accettazione in concessione?					
4	Quando gli output non conformi vengono corretti, viene verificata la conformità ai requisiti?					
5	L'organizzazione conserva 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?					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

persone intervistate:

nome	funzione

Rif. Rapporto n.: [nrapp]**9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione**

		si	no	na	nv	Evidenze
9.1.1	Generalità					
1	L'organizzazione determina:					
	a) cosa è necessario monitorare e misurare?					
	b) i metodi per il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione, necessari per assicurare risultati validi?					
	c) quando il monitoraggio e la misurazione devono essere eseguiti?					
	d) quando i risultati del monitoraggio e della misurazione devono essere analizzati e valutati?					
2	L'organizzazione valuta le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità?					
3	L'organizzazione conserva appropriate informazioni documentate quale evidenza dei risultati?					
9.1.2	Soddisfazione del cliente					
1	L'organizzazione monitora la percezione del cliente riguardo al grado in cui le sue esigenze e aspettative sono state soddisfatte?					
2	L'organizzazione determina i metodi per ottenere, monitorare e riesaminare queste informazioni?					
	Nota Esempi di monitoraggio della percezione del cliente possono comprendere indagini sui clienti, informazioni di ritorno da parte del cliente sui prodotti forniti e servizi erogati, riunioni con i clienti, analisi delle quote di mercato, espressioni di gradimento, richieste di interventi in garanzia e rapporti dei venditori.					
9.1.3	Analisi e valutazione					
1	L'organizzazione analizza e valuta i dati e le informazioni che emergono dal monitoraggio e dalla misurazione?					
2	I risultati dell'analisi sono utilizzati per valutare:					
	a) la conformità di prodotti e servizi?					
	b) il grado di soddisfazione del cliente?					
	c) le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità?					
	d) se la pianificazione è stata condotta efficacemente?					
	e) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità?					
	f) le prestazioni dei fornitori esterni?					
	g) l'esigenza di miglioramenti del sistema di gestione per la qualità					
	Nota I metodi per analizzare i dati possono comprendere tecniche statistiche					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

9.2 Audit interno

		si	no	na	nv	Evidenze
9.2.1	L'organizzazione conduce, a intervalli pianificati, audit interni allo scopo di accertare se il sistema di gestione per la qualità:					
	a) è conforme ai: 1) requisiti propri dell'organizzazione relativi al suo sistema di gestione per la qualità? 2) requisiti della presente norma?					
	b) è efficacemente attuato e mantenuto?					
9.2.2	L'organizzazione:					
	a) pianifica, stabilisce, attua e mantiene uno o più programmi di audit comprensivi di frequenza, metodi, responsabilità, requisiti di pianificazione e reporting, che tengono in considerazione l'importanza dei processi coinvolti, i cambiamenti che influiscono sull'organizzazione, e i risultati degli audit precedenti?					
	b) definisce i criteri e il campo di applicazione per ciascun audit?					
	c) seleziona gli auditor e conduce gli audit in modo tale da assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit?					
	d) assicura che i risultati degli audit siano riportati al pertinente livello direzionale?					
	e) adotta correzioni e AC appropriate senza indebito ritardo?					
	f) conserva informazioni documentate quale evidenza dell'attuazione del programma di audit e dei risultati di audit?					

9.3 Riesame di direzione

9.3.1	Generalità L'alta direzione, a intervalli pianificati, riesamina il sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione, per assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia, nonché l'allineamento agli indirizzi strategici dell'organizzazione?					
9.3.2	Input al riesame di direzione Il riesame di direzione viene pianificato e condotto prendendo in considerazione:					
	a) lo stato delle azioni derivanti dai precedenti riesami?					
	b) i cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità?					
	c) le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi gli andamenti relativi: 1) alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti? 2) alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti? 3) alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi? 4) alle non conformità e alle azioni correttive? 5) ai risultati del monitoraggio e della misurazione? 6) ai risultati di audit? 7) alle prestazioni dei fornitori esterni?					
	d) l'adeguatezza delle risorse?					
	e) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità? (vedi punto 6.1)					
	f) le opportunità di miglioramento?					
9.3.3	Output del riesame di direzione Gli output del riesame di direzione comprendono decisioni e azioni relative a:					
	a) opportunità di miglioramento?					
	b) ogni esigenza di modifica al sistema di gestione per la qualità?					
	c) risorse necessarie?					
	L'organizzazione conserva informazioni documentate quale evidenza dei risultati dei riesami di direzione?					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

10 MIGLIORAMENTO

persone intervistate:

nome	funzione

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

10.1 Generalità

		si	no	na	nv	Evidenze
1	L'organizzazione determina e seleziona opportunità di miglioramento e attua ogni azione necessaria per soddisfare i requisiti del cliente e accrescerne la soddisfazione?					
2	Le opportunità di miglioramento includono:					
	a) il miglioramento dei prodotti e dei servizi, per soddisfare i requisiti e per affrontare le esigenze e le aspettative future?					
	b) la correzione, la prevenzione o la riduzione degli effetti indesiderati?					
	c) il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità?					
	Nota Esempi di miglioramento possono comprendere correzioni, azioni correttive, miglioramento continuo, cambiamenti radicali (breakthrough change), innovazione e riorganizzazione					

10.2 Non conformità e azioni correttive

10.2.1	Quando si verifica una non conformità, comprese quelle che emergono dai reclami, l'organizzazione:					
1	a) reagisce alla non conformità e, per quanto applicabile: 1) intraprende azioni per tenerla sotto controllo e correggerla? 2) ne affronta le conseguenze?					
	b) valuta l'esigenza di azioni per eliminare la(e) causa(e) della non conformità, in modo che non si ripeta o non si verifichi altrove: 1) riesaminando e analizzando la non conformità? 2) determinando le cause della non conformità? 3) determinando se esistono o potrebbero verificarsi non conformità simili?					
	c) attua ogni azione necessaria?					
	d) riesamina l'efficacia di ogni azione correttiva intrapresa?					
	e) aggiorna, se necessario, i rischi e le opportunità determinati nel corso della pianificazione?					
	f) effettua, se necessario, modifiche al sistema di gestione per la qualità?					
2	Le azioni correttive sono adeguate agli effetti delle non conformità riscontrate?					
10.2.2	L'organizzazione conserva informazioni documentate quale evidenza: a) della natura delle non conformità e di ogni successiva azione intrapresa? b) dei risultati di ogni azione correttiva?					

10.3 Miglioramento continuo

1	L'organizzazione migliora in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità?					
2	L'organizzazione considera i risultati dell'analisi e valutazione (vedi 9.1.3), e gli output del riesame di direzione, per determinare se ci sono esigenze od opportunità che devono essere considerate come parte del miglioramento continuo?					

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

rif.	Commenti, note, evidenze

Rif. Rapporto n.:[nrapp]

Riunione di chiusura

1) Partecipanti:

Nome	Funzione

2) Argomenti da trattare durante la riunione di chiusura:

Argomento	Note
Richiamo ai contenuti del comunicato congiunto ISO-IAF " "Risultati attesi delle certificazioni secondo la norma ISO 9001 rilasciate sotto accreditamento".	
Avvisare il cliente che l'evidenza raccolta nel corso della verifica è basata su un campionamento, e che quindi è presente un elemento di incertezza.	
Metodo e i tempi di redazione del rapporto, compresa la classificazione dei rilievi risultanti dalla verifica e le relative implicazioni.	
Processo seguito dall'IGQ per gestire le non conformità, comprese eventuali conseguenze sullo stato della certificazione dell'azienda.	
Tempi che il cliente ha a disposizione per presentare un piano per le correzioni e le azioni correttive relative ad eventuali non conformità rilevate durante la verifica ispettiva.	
Attività dell'IGQ successive alla verifica.	
Informazioni circa il trattamento dei reclami e le procedure seguite per i ricorsi.	