

Working papers **Qualità**

DICEMBRE 2010

gestaonline.it
gestaonline.it/blog

numero

4

Premessa

Gesta vuole fornire attraverso i *Working papers* un utile e agile strumento che raccoglie tutti i *Gesta papers* pubblicati nel corso dell'anno precedente, divisi per i singoli settori di attività: qualità, *social accountability*, sicurezza, ambiente, 231 e *privacy*.

La raccolta è realizzata in ordine cronologico e mantiene la data di effettiva pubblicazione del singolo *Gesta papers* in modo da non pregiudicare il termine eventuale di cogenza di una disposizione.

Tutte le informazioni e le referenze riguardanti Gesta potete trovarle su www.gestaonline.it e su www.gestaonline.it/blog.

Gesta Srl

ITALY - 19126 LA SPEZIA SP
Via Lunigiana, 265/275 T. +39 0187 564442 F. +39 0187 280042
info@gestaonline.it

QUALITÀ • SOCIAL ACCOUNTABILITY • SICUREZZA • AMBIENTE • 231 • PRIVACY

**Gesta papers n. 36
del 3 Agosto 2010**

**9001:2008: indispensabili controlli
sulle attività in *outsourcing***

La nuova versione 2008 della Norma ISO 9001 mette in evidenza con maggiore enfasi, rispetto all'edizione precedente, l'importanza del controllo e monitoraggio delle attività in outsourcing che influiscono sui requisiti finali del prodotto/servizio fornito e sulla qualità percepita dal cliente. E' infatti da intendersi obbligatorio gestire l'outsourcing in maniera pianificata per tutti quei processi che hanno influenza sui requisiti finali del prodotto / servizio, comprendendo anche quelli più tipicamente gestionali di controllo, analisi e miglioramento.

La Norma ISO 9001:2008 con il termine “*outsourcing*” identifica la situazione nella quale uno o più processi necessari all'erogazione di un determinato servizio, e rientranti nel sistema di gestione per la qualità aziendale, sono affidati ad un'organizzazione esterna che provvede alla loro realizzazione. In quest'ottica possono essere considerate attività esternalizzate anche i processi di controllo di gestione, di analisi, di misurazione e di miglioramento se affidate ad una terza parte.

La Norma ribadisce, quindi, come sia obbligatorio gestire in maniera pianificata le attività in *outsourcing*

che impattano sui requisiti dei prodotti e servizi, anche se riguardano processi di tipo gestionale, e che bisogna esercitare un controllo adeguato sull'organizzazione a cui si affidano le attività, esattamente come se l'attività fosse realizzata internamente.

Dal punto di vista pratico la Norma ISO 9001:2008 guida le aziende verso un processo di *outsourcing* pianificato, verificato e monitorato attraverso le seguenti fasi:

- a. identificazione dei processi in *outsourcing*;
- b. valutazione dell'impatto delle singole attività in *outsourcing* sulla conformità del prodotto/servizio erogato; la valutazione dovrebbe essere eseguita in base ad uno o più criteri a seconda della tipologia di attività, ma sempre in riferimento a metodologie documentate in specifiche procedure per evitare che il giudizio sui processi in *outsourcing* sia fortemente influenzato dalle conoscenze, spesso parziali, che l'azienda ha sulle attività esternalizzate;
- c. pianificazione degli interventi di controllo; ad ogni classificazione dei processi in *outsourcing*, in funzione della valutazione della loro importanza rispetto alla qualità erogata, corrispondono precise attività

di controllo per garantire il rispetto di tutti i requisiti.

È evidente che, poiché la responsabilità della qualità del servizio erogato / prodotto fornito (come capacità di soddisfacimento di requisiti del Cliente e cogenti) appartiene comunque al committente, l'azienda medesima deve assicurare che i processi affidati in *outsourcing* siano tendenzialmente soggetti allo stesso grado di controllo applicabile ai propri processi interni per assicurarne la conformità ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001.

Assicurare di tenere sotto controllo i processi affidati all'esterno, infatti, non solleva l'organizzazione dalla responsabilità della conformità a tutti i requisiti, sia del cliente sia cogenti.

In conclusione ciò comporta:

1. una gestione pianificata dei processi in *outsourcing* (cosa che diviene, pertanto, un obbligo per tutti quei processi che influiscono sui requisiti finali del prodotto e sulla qualità percepita dal cliente);
2. La conduzione di *audit* di seconda parte (ovvero quelle condotte presso i fornitori di beni, lavorazioni e servizi) quando al bene, servizio o prodotto non possano essere applicati i controlli in ingresso previsti dal processo di approvvigionamento

3. l'associazione ad ogni processo, quando possibile, di un indicatore di performance.