



BUSINESS ASSURANCE

I REQUISITI DELLE NUOVE ISO 9001 & ISO 14001

4.1 - Comprendere l'organizzazione e il suo contesto



Caro lettore,

Mentre l'ISO (International Standardisation Organisation) sta per concludere i lavori di revisione degli standard dei sistemi di gestione, le aziende si stanno preparando alla conformità alle nuove versioni degli standard ISO 90001 e 14001. La HLS (High Level Structure) promette già un allineamento tra gli standard che renderà più semplice alle aziende implementare sistemi di gestione certificati rispetto a più di uno standard.

ISO sta lavorando perché i suoi standard siano di maggior supporto alle aziende nel costruire delle performance sostenibili, nel frattempo le aziende e le organizzazioni certificate si domandano in che modo potranno essere conformi ai nuovi requisiti.

In questa sua prima uscita, il nostro ViewPoint Espresso si focalizza sul requisito 4.1 "Comprendere l'organizzazione e il suo contesto". Quando abbiamo domandato ai nostri clienti sino a che punto pensano di essere conformi ai requisiti delle nuove ISO 9001 e/o ISO 14001, il 16% ha risposto che è già completamente conforme; il 44% ritiene di essere abbastanza conforme. Cosa c'è dietro a questi numeri e come queste aziende si stanno muovendo per colmare le carenze? Per farvene un'idea, girate la pagina e leggete cosa abbiamo scoperto.

FACT BOX



THE VIEWPOINT ESPRESSO

- Il Viewpoint Espresso è il nostro modo di condividere con voi quello che pensano i vostri "pari" e come affrontano le questioni più attuali. La nostra speranza è che quello che condividiamo vi incuriosisca, vi sproni a ad approfondire e magari ad agire, in merito ad alcuni argomenti.
- Si tratta di un'iniziativa di ViewPoint, la community dei nostri clienti. Mentre i questionari di ViewPoint forniscono un'analisi approfondita, i ViewPoint Espresso vogliono essere più agili e fornire un'iniezione concentrata di opinioni.

I REQUISITI IN FOCUS

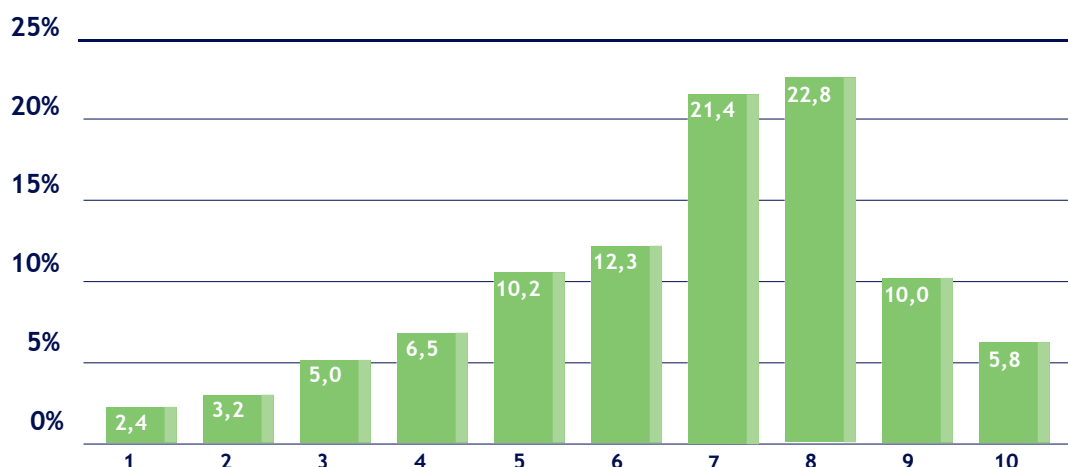
4.1 - COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

La clausola 4.1, delle ISO DIS 9001:2015 e ISO DIS 14001:2015, si conforma al requisito dell'HLS che prevede che un'organizzazione comprenda le questioni interne ed esterne, che incidono sulla capacità della stessa di conseguire gli obiettivi strategici che ha fissato per il proprio sistema di gestione.

LE AZIENDE SONO GIÀ CONFORMI ALLA 4.1?



IN UNA SCALA DA 1 A 10, DOVE 1 STA PER "PER NULLA CONFORME" E 10 STA PER "COMPLETAMENTE CONFORME", QUANTO CONSIDERI LA TUA ORGANIZZAZIONE CONFORME A QUESTO REQUISITO?



COSA RISPONDONO?

- 16% dei partecipanti ritengono di essere completamente conformi a questo futuro requisito dello standard (rating 9 e 10). Esiste una differenza nella percezione della conformità rispetto alla ISO 14001 (21%) e alla ISO 9001 (14%).
- Il 44% ritiene di essere in qualche modo conformi (rating 7 e 8)
- Il 17% ritiene invece di essere lontani dalla conformità (rating da 1 a 4). Anche in questo caso con una certa differenza tra ISO 14001 (11%) e ISO 9001 (20%).

COSA NE PENSIAMO NOI?

La clausola 4.1 nell'HLS si propone di guidare all'individuazione delle questioni interne ed esterne che influenzano o che possano influenzare l'organizzazione a un livello relativamente alto (strategico). I risultati dimostrano che questo approccio è già in qualche modo presente nelle organizzazioni, ma allo stesso modo indicano che per molte realtà non è ancora stata implementata una modalità strutturata.

Quando si parla del differente grado conformità tra il sistema di gestione qualità e quello ambientale, è probabile che le aziende certificate ISO 14001 considerino, le questioni relative al contesto esterno, essere legate principalmente a requisiti legislativi e, quindi, sotto un maggior controllo.

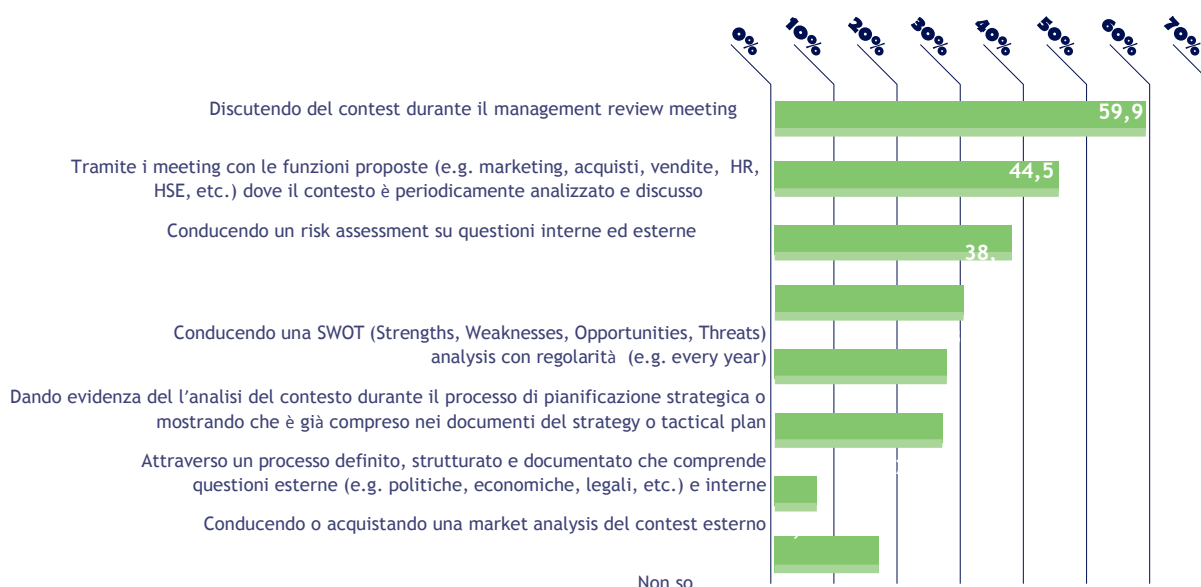
Alcuni settori sono maggiormente regolamentati di altri, e i controlli sulla gestione degli impatti sul contesto esterno all'azienda sono fatti direttamente dalle autorità che ne verificano con attenzione l'applicazione e il mantenimento. Altre aziende invece, avendo un impatto sull'ambiente esterno relativamente basso, sono anche meno soggette a regolamentazioni. Queste ultime potrebbero ritenere di tenere già sotto controllo gli impatti delle loro attività sul contesto esterno e quindi essere conformi ai nuovi requisiti.

Per alcune aziende certificate secondo lo standard di qualità, i nuovi requisiti sono visti come più ampi e complessi. Questo perché si riferiscono all'intera organizzazione e i suoi processi core. Di conseguenza, sia gli impatti esterni che interni possono essere più ampi e difficili dall'essere compresi in un modo strutturato e sistematico.

IN CHE MODO LE AZIENDE POTRANNO SODDISFARE LA 4.1 IN FUTURO?



COME PENSA DI SODDISFARE QUESTO REQUISITO IN FUTURO? INDICHI QUALI INIZIATIVE IMPLEMENTERÀ PROBABILMENTE LA SUA ORGANIZZAZIONE (SONO POSSIBILI RISPOSTE MULTIPLE).



COSA NE PENSANO LE AZIENDE?

Le principali 3 iniziative che le aziende dicono che andranno a implementare per soddisfare i requisiti per comprendere le questioni interne ed esterne che possono influenzare le loro organizzazioni sono:

1. Management review meeting (60%)
2. Meeting con le funzioni (45%)
3. Risk assessment (38%)

Anche se vi sono delle preferenze, la maggioranza delle aziende indica che implementeranno un mix delle varie iniziative proposte. Se paragoniamo le iniziative che si riferiscono alla qualità rispetto all'ambiente, le top 3 non cambiano. Di conseguenza non vi sono differenze tra i due standard quando si parla di azioni da intraprendere in generale.

Notiamo invece un'importante differenza tra chi non è ancora sicuro di come si muoverà per rispettare la conformità: 20% per quelli certificati secondo la ISO 9001 e il 15% per le aziende certificate secondo lo standard ambientale.

Avendo richiesto di specificare un'eventuale scelta di "altre iniziative" si è registrata una preferenza per Audit Interni, soprattutto relativamente al contesto interno.

COSA NE PENSIAMO NOI?

Le 3 principali iniziative che le aziende intendono intraprendere per meglio comprendere il contesto sono: management review meeting, meeting con le diverse funzioni dell'organizzazione e risk assessments sulle questioni interne ed esterne. Ma anche le altre iniziative proposte hanno ricevuto punteggi alti a testimoniare che le aziende utilizzeranno un mix di approcci.

Malgrado la 4.1 sia un nuovo requisito, molti non lo vedranno come un cambiamento radicale. Vedranno la comprensione del contesto come un aspetto cruciale per un sistema di gestione efficace. Molte aziende avranno implementato già dei processi interni, più o meno formalizzati, per individuare e analizzare le informazioni per comprendere i fattori chiave che influenzano il loro business. La necessità di un approccio formale e documentato sarà probabilmente percepita diversamente in base a fattori quali la grandezza dell'azienda ecc. Questo anche a spiegare la scelta di un mix di azioni.

CONCLUSIONI

Comprendere i fattori influenzanti è cruciale per una buona valutazione del rischio basata sui fatti (ref. HLS clausola 6.1) e predisporre un sistema di gestione efficiente e capace di permettere il raggiungimento dei risultati pianificati. La sfida più grande è solitamente capire e analizzare le questioni esterne che possono influenzare il business. Un buon primo passo consiste nell'esaminare e valutare le informazioni rilevanti già disponibili. Queste informazioni possono arrivare da varie funzioni aziendali quali le vendite, la progettazione, gli acquisti, il finance, l'HR, il legal, ecc.

Questo processo deve essere ripetuto nel tempo per adattarsi al cambiare delle condizioni. Malgrado non sia un requisito esplicito, in molti casi è raccomandabile produrre una documentazione che permetta di ripetere in modo coerente questo processo.

Il contesto esterno cambierà molto per le aziende, in base a diversi fattori, quali ad esempio, il settore di business, la grandezza, la collocazione geografica, il grado di regolamentazione, la competitività del mercato, ecc.

“Comprendere l'organizzazione e il suo contesto” è un concetto adattato dallo standard ISO 31000 da cui sono prese le indicazioni riportate di seguito:

Comprendere il contesto esterno di un'azienda può includere, ma non solo, i seguenti aspetti:

- La condizione sociale e culturale, legale, dei regolamenti, finanziaria, tecnologica, economica, naturale, demografica e la competitività del settore che sia a livello internazionale o nazionale, o regionale o locale;
- I driver e trend principali che possono avere un impatto sugli obiettivi dell'organizzazione: inclusi i cambiamenti di esigenze dei clienti;
- Le relazioni instaurate, la percezione, i valori e le attese delle parti interessate esterne all'organizzazione.

Comprendere il contesto interno di un'azienda può includere, ma non solo, i seguenti aspetti:

- La governance, la struttura organizzativa, i ruoli e responsabilità;
- Le policy, gli obiettivi e le strategie implementate per raggiungerli;
- Le competenze intese come risorse e conoscenze (es: i capitali, il tempo, le persone, i processi, i sistemi e le tecnologie);
- I sistemi informatici, il flusso di informazioni e il processo decisionale (sia a livello formale che informale);
- Le relazioni instaurate, la percezione, i valori e le attese delle parti interessate interne e della cultura dell'organizzazione;
- Gli standard, le linee guida, e i modelli adottati dall'organizzazione;
- La forma e l'estensione del rapporto contrattuale

LA METODOLOGIA DEL SONDAGGIO

995 esperti qualificati per i sistemi di gestione qualità e ambientale hanno completato il questionario on-line tra il 23 febbraio e il 1° marzo 2015.

I partecipanti sono stati scelti tra le aziende certificate da DNV GL secondo lo standard ISO 9001 e/o ISO 14001. Gli esperti provengono da circa 40 paesi e da tutti i settori industriali:

- 3% Settore primario
- 63% Settore secondario
- 34% Settore terziario

DEMOGRAFIA & PARTECIPANTI

IN TOTALE

995



ASIA	214
EUROPA	581
AMERICA	163
ALTRI	37



TOR GUNNAR TOLLEFSEN

Global Service Manager - Management Systems

Tor Gunnar Tollefsen è esperto delegato nazionale al ISO committee TC 207/SC1 WG5, responsabile per la revisione ISO 14001.



BASTIAAN POLDERMANS

Global Service Responsible - ISO 9001

Bastiaan Poldermans membro del ISO committee TC 176/SC2 WG24, responsabile per la revisione ISO 9001.



viewpoint@dnvgl.com
dnvgl.com/assurance

The trademarks DNV GL and the Horizon Graphic are the property of DNV GL AS. Cover image by Thinkstock.

© DNV GL AS 2015. All rights reserved.