

## **Serie ISO 9000**

### **Gestione per la qualità e tecniche di supporto**

I sistemi di gestione per la qualità sono strumenti ormai molto diffusi, non soltanto tra le aziende manifatturiere, ma anche tra società di tutti i settori, in particolare nel mondo dei servizi e negli enti pubblici. Le norme internazionali relative alla gestione per la qualità sono note come "serie ISO 9000", ma esistono anche diverse norme di supporto alle ISO 9000, come le linee guida della serie ISO 10000, o altri documenti normativi specifici o settoriali, che possono risultare molto utili nell'applicazione dei sistemi di gestione per la qualità.

Ad esclusione delle linee guida settoriali, le norme sulla qualità sono elaborate da uno specifico Comitato Tecnico ISO, il *TC 176*, e le principali sono adottate dal CEN a livello europeo. La partecipazione italiana a queste attività è garantita dagli esperti della Commissione *Gestione per la qualità e tecniche di supporto* dell'UNI. A queste norme si affiancano le guide settoriali ed alcuni ulteriori documenti di riferimento, come le norme sulla gestione del valore, elaborate presso il Comitato Tecnico europeo CEN/TC 279.

L'elenco completo di tali norme è il seguente:

#### **Norme della serie ISO 9000**

Documento UNI	Titolo	Corrispondente documento ISO	Note
UNI EN ISO 9000:2005	Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario	ISO 9000:2005	Publicata in versione bilingue italiano/inglese
UNI EN ISO 9001:2000	Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti	ISO 9001:2000	
UNI EN ISO 9004:2000	Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni	ISO 9004:2000	
UNI EN ISO 19011:2003	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale	ISO 19011:2002	

#### **Norme della serie ISO 10000**

Documento UNI	Titolo	Corrispondente documento ISO	Note
UNI ISO 10002:2006	Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni	ISO 10002:2004	In pubblicazione in italiano
UNI ISO 10005:xxx	Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per i piani della qualità	ISO 10005:2005	In pubblicazione in italiano, sostituisce la UNI ISO 10005:1996
UNI ISO 10006:2005	Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per la gestione per la qualità nei progetti	ISO 10006:2003	
UNI ISO 10007:2006	Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per la gestione della configurazione	ISO 10007:2003	
UNI EN ISO 10012:2004	Sistemi di gestione della misurazione - Requisiti per i processi e le apparecchiature di misurazione	ISO 10012:2003	
UNI 10999:2002	Linee guida per la documentazione dei sistemi di gestione per la qualità	ISO/TR 10013:2001	
UNI 10907:2001	Guida per la gestione degli effetti economici della qualità	ISO/TR 10014:1998	In revisione in ambito ISO (DIS)
UNI ISO 10015:2001	Gestione per la qualità - Linee guida per la formazione	ISO 10015:1999	
UNI ISO TR 10017:xxx	Guida alle tecniche statistiche per la ISO 9001:2000	ISO/TR 10017:2003	In pubblicazione in italiano
UNI ISO 10019:2005	Linee guida per la selezione di consulenti dei sistemi di gestione per la qualità e per l'uso dei loro servizi	ISO 10019:2005	

### Altre norme UNI sulla qualità, elaborate in ambito nazionale

Documento UNI	Titolo	Corrispondente documento ISO	Note
UNI 11097:2003	Gestione per la qualità - Indicatori e quadri di gestione della qualità - Linee guida generali	-	
UNI 11098:2003	Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo	-	

### Applicazioni settoriali della qualità

Documento UNI	Titolo	Corrispondente documento ISO	Note
UNI ISO/TS 16949:2002	Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti particolari per l'applicazione della ISO 9001:2000 per la produzione di serie e delle parti di ricambio nell'industria automobilistica.	ISO/TS 16949:2002	
UNI CEI ISO/IEC 90003:2005	Ingegneria del software e di sistema - Guida per l'applicazione della ISO 9001:2000 al software per elaboratore	ISO/IEC 90003:2004	Norma di competenza mista UNINFO
UNI ISO/TS 29001:2006	Industrie del petrolio, della petrolchimica e del gas naturale - Sistema di gestione per la qualità specifico del settore - Requisiti per le organizzazioni fornitrici di prodotti e servizi	ISO/TS 29001:2003	In pubblicazione in italiano. Norma di competenza mista UNSIDER
UNI EN ISO 13485:2004	Dispositivi medici - Sistemi di gestione della qualità - Requisiti per scopi regolamentari	ISO 13485:2003	Norma di competenza TECNOLOGIE BIOMEDICHE E DIAGNOSTICHE
UNI CEN/TS 15224:2006	Servizi nella sanità - Sistemi di gestione per la qualità - Guida per l'utilizzo della EN ISO 9001:2000	-	In pubblicazione. Norma di competenza mista TECNOLOGIE BIOMEDICHE E DIAGNOSTICHE
UNI EN 12507:2005	Servizi di trasporto - Orientamenti per l'applicazione della EN ISO 9001:2000 alle industrie di trasporto merci, immagazzinamento e distribuzione su strada e su rotaia	-	Norma di competenza SERVIZI
UNI EN 9100:2005	Serie Aerospaziale - Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti (basati sulla ISO 9001:2000) e sistemi qualità - Modello per l'assicurazione della qualità nella progettazione, sviluppo, fabbricazione, installazione ed assistenza (basato sulla ISO 9001:1994)	-	Norma di competenza UNAVIA. E' la prima di una serie di norme sull'argomento.
UNI EN 13980:2004	Atmosfere potenzialmente esplosive - Applicazione dei sistemi di gestione per la qualità	-	Norma di competenza SICUREZZA
UNI ISO 14964:2001	Vibrazioni meccaniche ed urti - Vibrazioni di strutture fisse - Requisiti specifici per la gestione della qualità nella misura e nella valutazione delle vibrazioni	ISO 14964:2000	Norma di competenza VIBRAZIONI
UNI 10928:2001	Servizi - Residenze per minori - Linee guida per l'applicazione delle norme UNI EN ISO 9000	-	Norma di competenza UNITER
UNI 10881:2000	Servizi - Assistenza residenziale agli anziani - Linee guida per l'applicazione delle norme UNI EN ISO 9000	-	Norma di competenza UNITER

### Norme sulla gestione del valore

Documento UNI	Titolo	Corrispondente documento ISO	Note
UNI EN 12973:2003	Gestione del valore	-	Recepimento della norma europea EN 12973:2000
UNI EN 1325-1:1998	Vocabolario della gestione del valore, dell'analisi del valore, dell'analisi funzionale - Parte 1: Analisi del valore ed analisi funzionale	-	Recepimento della norma europea EN 1325-1:1996
UNI EN 1325-2:2005	Vocabolario della gestione del valore, dell'analisi del valore, dell'analisi funzionale - Parte 2: Gestione del valore	-	Recepimento della norma europea EN 1325-2:2004