

Capitolo 6

Il sistema di certificazione

6.1 Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

Per certificazione si intende l'atto mediante il quale una terza parte indipendente dichiara che, con ragionevole attendibilità, un determinato prodotto, processo o servizio è conforme a requisiti specificati.

La certificazione può essere *obbligatoria*, *regolamentata* o *volontaria*.

La **certificazione obbligatoria** riguarda i prodotti che rientrano in specifiche direttive comunitarie le quali forniscono i requisiti minimi per la sicurezza dei lavoratori, dei consumatori e per la tutela dell'ambiente. Il rispetto degli standard di sicurezza, attestata dal marchio CE, è condizione essenziale per la commercializzazione dei prodotti nell'ambito dell'Unione Europea.

La **certificazione regolamentata** è quella che fa riferimento a leggi nazionali o regolamenti comunitari, come ad esempio i Regolamenti CEE 2081/92 e 2082/92 che hanno istituito, per i prodotti agroalimentari, le DOP/IGP/STG. La decisione di aderire meno a questa certificazione è facoltativa da parte del produttore, ma una volta effettuata la scelta non si può derogare dalla normativa pubblica prevista.

Si parla, invece, di **certificazione volontaria** quando non solo vi è una libera adesione alla certificazione, ma le stesse regole - norme tecniche - sono di derivazione privatistica.

La certificazione volontaria, oltre al prodotto, può riguardare il personale ed Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ). Quest'ultima tipologia di certificazione conosciuto un intenso sviluppo in Italia nell'ultimo decennio: il numero delle aziende con un SGQ certificato è passato dalle 212 unità del 1991 alle 7.370 del 1996 ed alle 54.889 del 2001.

Per sistema di gestione, si intende un sistema adottato da un'azienda per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi. Il SGQ è quel particolare sistema gestione adottato con riferimento alla qualità, cioè alla capacità dell'azienda di soddisfare le esigenze espresse o implicite del cliente.

La certificazione del SGQ, quindi, attesta che l'azienda cui è rilasciata è in grado svolgere un insieme di attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo la propria organizzazione con riferimento sia alla qualità del prodotto/servizio fornito, sia all'efficacia dei processi di produzione/erogazione attivati a monte del prodotto/servizio stesso. I requisiti relativi ai processi, all'organizzazione ed alle procedure che un'azienda deve attivare per la realizzazione di un SGQ sono definiti nelle norme della serie ISO 9000 (cfr. il paragrafo dedicato alla normativa di riferimento).

Le aziende che decidono di adottare un SGQ si pongono quindi un obiettivo principale:

la realizzazione della qualità, intesa come piena e sostanziale capacità di soddisfazione di bisogni da perseguire tramite l'ottimizzazione dei prodotti e processi, fondata sulla ricerca, innovazione e sviluppo tecnologico e attraverso l'adeguata gestione e controllo di tutte le attività (tecniche, commerciali, amministrative, ecc.) connesse con produzione di beni e servizi.

Il SGQ è un modello di gestione aziendale che ha come base i cosiddetti otto "*Principi della gestione per la qualità*". Tali principi sono:

- l'orientamento al cliente;
- la leadership;
- il coinvolgimento del personale;
- l'approccio per processi;
- l'approccio sistemico alla gestione;
- il miglioramento continuo;
- il processo decisionale;
- l'interdipendenza con i fornitori.

Ciascuno di tali principi rappresenta una fondamentale regola di comportamento da adottarsi nella direzione e nel funzionamento di una azienda e costituiscono, nel complesso, gli elementi ispiratori del modello di gestione aziendale su cui si fondano i SGQ secondo le norme della serie ISO 9000.

Le aziende che, dopo avere predisposto il proprio SGQ, decidono di richiedere la relativa certificazione da parte di un Organismo terzo e indipendente si pongono un secondo obiettivo, strettamente correlato al principale: dare evidenza all'esterno della propria capacità di realizzazione della qualità, intesa secondo

quanto sopra specificato. Tale secondo obiettivo può essere legato a motivazioni, sia di origine esterna (obblighi giuridici, esigenze contrattuali, promozione dell'immagine, conquista della fiducia, ecc.), sia di natura interna (verifica oggettiva del modo di operare, identificazione e rimozione di anomalie e scostamenti e stimolo al miglioramento).

6.1.1 La normativa di riferimento

Le norme della serie UNI EN ISO 9000 (di seguito indicate, per semplicità, come ISO 9000) rappresentano la normativa di riferimento per i SGQ. In particolare:

- la norma ISO 9000 descrive i fondamenti dei SGQ e fornisce la terminologia e le definizioni di riferimento;
- la norma ISO 9001 specifica i requisiti dei SGQ da utilizzare ai fini della certificazione; quei requisiti, cioè, che un'organizzazione deve necessariamente possedere per dimostrare la propria capacità di fornire prodotti in grado di soddisfare i requisiti dei clienti e quelli imposti dalla legge e la propria attitudine a conseguire la soddisfazione dei clienti;
- la norma ISO 9004 fornisce delle linee guida che tengono conto sia dell'efficacia sia dell'efficienza dei SGQ, allo scopo di aiutare le organizzazioni a conseguire il miglioramento continuo delle prestazioni e la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate.

Come tutte le norme, anche le ISO 9000 sono periodicamente soggette a revisione.

L'ultima versione, portata a termine nel dicembre del 2000 (cui ci si riferisce con il termine *Vision 2000* o, più correttamente, con l'espressione ISO 9000:2000), ha provveduto ad apportare notevoli cambiamenti rispetto alla precedente impostazione, risalente al 1994.

6.1.2 Cosa significa sviluppare un SGQ?

Per sviluppare un SGQ occorre affrontare una serie di attività che si possono sintetizzare nelle seguenti fasi:

- **Formazione:** occorre innanzitutto una fase di sensibilizzazione alle tematiche della qualità nei confronti del personale aziendale allo scopo di illustrare i concetti fondamentali delle ISO 9000 e dei Sistemi di Gestione per la Qualità. Un'attività di formazione più specifica è inoltre consigliabile nei confronti del Responsabile Qualità, nell'ottica di conferire a tale funzione interna le competenze necessarie allo sviluppo e al successivo mantenimento del SGQ.
- **Analisi dei processi aziendali:** le attività svolte dall'azienda devono essere analizzate con l'obiettivo di valutarne l'efficacia in relazione alla qualità del prodotto/servizio fornito al cliente, il grado di conformità alla norma di riferimento e allo scopo di individuare i possibili elementi di miglioramento.
- **Documentazione del Sistema Qualità:** a fronte del lavoro svolto in fase di analisi dei processi, dev'essere predisposta la documentazione del SGQ, nell'ambito della quale vengono definite le responsabilità e descritte le modalità operative atte a garantire la qualità del prodotto/servizio fornito dall'azienda. Tali documenti sono il Manuale Qualità, le procedure gestionali, le istruzioni operative e la modulistica di supporto.

Il *Manuale Qualità* descrive il SGQ predisposto per garantire la qualità dei prodotti/servizi e per gestire il ciclo di miglioramento. In particolare illustra la struttura organizzativa dell'azienda, i prodotti, i processi aziendali principali e secondari e le loro interazioni ed i metodi per evidenziarne il controllo, le attività di supporto al controllo ed al miglioramento del SGQ.

Le *procedure gestionali* definiscono le responsabilità e le modalità di svolgimento delle attività necessarie ad assicurare il corretto funzionamento del SGQ e il miglioramento delle prestazioni.

Le *istruzioni operative* descrivono nel dettaglio come eseguire dei compiti e tenere le relative registrazioni.

I *moduli* sono di supporto all'esecuzione delle attività e costituiscono, una volta compilati, *registrazioni* della qualità.

- **Attuazione del SGQ:** l'attuazione del SGQ consiste nell'applicazione delle prescrizioni definite nella documentazione sopra richiamata ad opera del personale aziendale. Il personale aziendale è chiamato, in

questa fase, ad applicare le procedure e le istruzioni operative al fine di “costruire” il sistema di registrazioni necessarie a dare evidenza della concreta e corretta attuazione del SGQ e della sua adeguatezza alla norma ISO 9001.

- **Verifica ispettiva interna:** al termine della fase di attuazione, l’azienda che si prepara alla certificazione provvede a sottoporre a verifica ispettiva interna il proprio SGQ. I rilievi che emergono a seguito della verifica consentono, successivamente, alla Direzione aziendale di effettuare il riesame del SGQ e di impostare le eventuali azioni correttive, in previsione della visita di certificazione.
- **Verifica dell’Organismo di Certificazione:** al termine delle attività di predisposizione e implementazione del SGQ, è necessario individuare l’Organismo di Certificazione più idoneo a certificare il SGQ dell’azienda, valutandone la professionalità, la competenza, il prestigio e i costi. Una volta effettuata tale scelta, l’organismo di certificazione provvederà a svolgere le attività di “istruttoria”, di analisi documentale, di verifica sul campo, che condurranno l’azienda fino al conseguimento della certificazione.

6.1.3 L’accreditamento degli enti di certificazione

La scelta dell’ente di certificazione dovrebbe ricadere su enti accreditati, ovvero su quegli organismi che vengono sottoposti a verifiche e controlli circa la correttezza e serietà delle modalità di valutazione e conseguente rilascio delle certificazioni stesse. Con il termine accreditamento, si indica il riconoscimento formale dell’idoneità dell’ente a svolgere la propria attività di certificazione di SGQ (ma anche di prodotti o di personale), intendendosi per idoneità, capacità, oggettività, competenza e integrità.

In Italia, l’accreditamento degli enti di certificazione è affidato al SINCERT (Sistema Nazionale di Accredimento degli Organismi di Certificazione) che, a sua volta, mediante accordi di mutuo riconoscimento e controllo reciproco, assicura la validità della certificazione in ambito internazionale.