



La CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALE

SANDRO COSSU

VALUTATORE SISTEMI DI GESTIONE

CERTIQUALITY

Oristano 27 Maggio 2008

CERTIQUALITY

Via. G. Giardino, 4 - MILANO - 02.806917.1

GLI STRUMENTI DISPONIBILI

CERTIFICAZIONE QUALITA' : per programmare la gestione delle attività, documentarne l'attuazione, operare secondo regole e procedure scritte, definire compiti e responsabilità, riesaminare le prestazioni fornite (ISO serie 9000)

CERTIFICAZIONE AMBIENTALE: per creare e documentare una gestione responsabile verso l'ambiente e lo sviluppo sostenibile (ISO serie 14000)

REGISTRAZIONE EMAS: per rendere pubblica l'attenzione posta verso le problematiche ambientali (Regolamento CE 761/2001)



GLI STRUMENTI DISPONIBILI

CERTIFICAZIONE DELLA SICUREZZA: per gestire gli aspetti della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro (BS OHSAS 18001)

CERTIFICAZIONE ETICA: per dimostrare l'impegno etico e sociale delle Aziende (SA 8000)

CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO: per garantire che un prodotto è conforme a quanto specificato e dichiarato dal fabbricante



ISTITUTO DI CERTIFICAZIONE DELLA QUALITA'

UNO STIMOLO PER MIGLIORARE

**PREVENZIONE
E
MIGLIORAMENTO**

Sistema di gestione

analisi

SITUAZIONE ATTUALE

Soddisfazione del cliente

ISO 9001:2000

Miglioramento dell'ambiente

ISO 14001

NO Infortuni sul lavoro

BS OHSAS 18001

QUALITA'

AMBIENTE

SICUREZZA

La norma ISO 9001:2000

I REQUISITI PIU' SIGNIFICATIVI



CERTIQUALITY

Via. G. Giardino, 4 - MILANO - 02.806917.1

ISO 9001:2000 – i “macrocapitoli”

- (§4) SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- (§5) RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE
- (§6) GESTIONE DELLE RISORSE
- (§7) REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO
- (§8) MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 REQUISITI GENERALI (ripresi in §7.1)

- identificazione dei processi
- stabilire la sequenza dei processi e le interfacce (responsabilità, documenti, informazioni)
- definire metodi operativi, risorse
- monitorare e analizzare i processi
- attuare le azioni necessarie al miglioramento

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

← *procedura*

4.2 REQUISITI SULLA DOCUMENTAZIONE

4.2.3

Tenuta sotto controllo dei documenti:

- Garantire che la documentazione sia disponibile nei luoghi di utilizzo, in versione aggiornata
- Responsabilità per la verifica ed approvazione
- Gestione delle modifiche e dei documenti superati

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.2 REQUISITI SULLA DOCUMENTAZIONE

4.2.4

← procedura

- Un sistema di gestione può essere valutato e migliorato se vengono “REGISTRATE” tutte le informazioni necessarie
- Vanno quindi identificate le registrazioni della qualità, specificando i metodi di: archiviazione, protezione, reperibilità, tempi di conservazione, eliminazione

6. GESTIONE DELLE RISORSE

- Anche in questo caso è l'organizzazione tutta che deve evidenziare le necessità di risorse, sia come persone che come mezzi/attrezzature, affinché la Direzione possa pianificare azioni in tal senso.
- L'adeguamento costante delle risorse dovrebbe essere un presupposto per la continua efficacia del sistema di gestione

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Richiama nuovamente i concetti di pianificazione relativamente ai processi/attività che, date le capacità e le competenze dell'organizzazione, portano all'erogazione del servizio.

**OGNI AZIENDA DEVE DEFINIRE I PROPRI
PROCESSI !!**

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1 / 7.2.2 / 7.2.3

- Individuare tutti i requisiti del servizio (compresi quelli “di legge” e quelli necessari, anche se non specificati dal cliente)
- Valutare bene i requisiti prima di proporre un’offerta o confermare un contratto (non lasciare punti in sospeso, potrebbero poi causare insoddisfazione)
- attivare una comunicazione efficace con il cliente

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Da 7.3.1 a 7.3.7

- Pianificazione (fasi e funzioni coinvolte)
- Elementi di partenza (requisiti di prodotto/servizio, compresi quelli di legge)
- Risultati della progettazione (documenti e contenuti, enfasi sulle caratteristiche importanti)
- Riesame, verifica e validazione
- Gestione delle modifiche

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

Quanto acquistato (anche i servizi e le prestazioni) deve soddisfare i requisiti dell'organizzazione.

Vanno definiti:

- Criteri per la selezione e valutazione successiva dei fornitori
- Procedure per garantire che gli ordini di acquisto siano chiari e completi
- Modalità di verifica di quanto acquistato

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.5 PRODUZIONE/EROGAZIONE SERVIZI

Rientrano in quest'area i processi “centrali” dell'organizzazione e, se applicabili, le attività post-vendita. Ad esempio:

- la VENDITA per una società commerciale.
- L'ASSISTENZA
- L'EROGAZIONE di un qualunque servizio

Un'organizzazione potrebbe avere servizi diversificati o servizi con forti componenti di “prodotto” (ad. es. ristorazione)

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.5 PRODUZIONE/EROGAZIONE SERVIZI

7.5.1 Un processo viene gestito in modo controllato se sono stati considerati i seguenti aspetti:

- gli ingressi e le uscite del processo
- le informazioni sul servizio da realizzare
- adeguate istruzioni documentate
- attività di controllo e relativi strumenti
- apparecchiature idonee e loro manutenzione

7.5.2 In alcuni casi è necessario “validare” preventivamente il processo (apparecchiature, qualifiche del personale, metodi)

8. MISURE, ANALISI, MIGLIORAMENTO

8.1 REQUISITI GENERALI

- Tutti i processi di misura e monitoraggio, analisi dei dati, miglioramento del sistema vanno pianificati ed attuati.
- Gli obiettivi riguardano i servizi e il sistema di gestione (conformità ed efficacia)
- Possono essere adottate tecniche di analisi statistica per la valutazione dei dati disponibili

8. MISURE, ANALISI, MIGLIORAMENTO

8.2 MONITORAGGI E MISURE

8.2.1

La soddisfazione del cliente. Vanno definiti i metodi per rilevarla (continuativamente) e per valutare le informazioni raccolte

← *procedura*

8.2.2

Utilizzare le VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT) interne come principale strumento di misura delle prestazioni del sistema qualità

8. MISURE, ANALISI, MIGLIORAMENTO

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

procedura

- Perché il sistema qualità possa essere un utile strumento per l'organizzazione, la sua efficacia va migliorata in modo continuativo.
- **Azioni correttive:** rimuovono le cause di carenze effettive
- **Azioni preventive:** rimuovono le cause di carenze potenziali
- Verificare in termini di efficacia le azioni adottate

NORMA INTERNAZIONALE ISO 14001
REGOLAMENTO EUROPEO EMAS



2 STRUMENTI VOLONTARI PER OTTENERE UN SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE PER

- * migliorare il territorio, prevenire l'inquinamento, gestire emergenze
- * uso razionale di risorse e materie prime

ISO 14001

- * POLITICA AMBIENTALE
- * PIANIFICAZIONE
- * ATTUAZIONE E FUNZIONAMENTO
- * CONTROLLO E AZIONI CORRETTIVE
- * RIESAME DELLA DIREZIONE

+

EMAS

dichiarazione ambientale
nuova metodologia di rapporti tra
Cittadini, Istituzioni, Aziende

ANALISI AMBIENTALE

Il processo e i risultati dell'analisi ambientale dovrebbero essere documentati e dovrebbero essere pure identificate le opportunità per lo sviluppo del sistema di gestione ambientale

ANALISI AMBIENTALE

Il processo e i risultati dell'analisi ambientale dovrebbero essere documentati e dovrebbero essere pure identificate le opportunità per lo sviluppo del sistema di gestione ambientale

CONTENUTO DI UNA ANALISI AMBIENTALE INIZIALE

1. **identificazione delle prescrizioni legislative e regolamentari**
2. **identificazione e valutazione degli aspetti ambientali significativi di attività, prodotti e servizi, in modo da determinarne la significatività**
3. **esame di tutte le procedure o prassi di gestione ambientale già esistenti**
4. **valutazione dell'esperienza sviluppata a seguito dell'analisi di incidenti già occorsi in passato**
5. **la valutazione delle prestazioni in rapporto ai criteri interni pertinenti, a norme esterne, a regolamenti, a codici di buona pratica, a principi e linee guida**

CONTENUTO DI UNA ANALISI AMBIENTALE INIZIALE

- 6. l'identificazione delle politiche e delle procedure esistenti in materia di approvvigionamenti e appalti**
- 7. le conoscenze derivate dalle indagini su precedenti incidenti dovuti a non conformità**
- 8. le opportunità di ottenere vantaggi competitivi**
- 9. i punti di vista delle parti interessate**

- 10. le funzioni e le attività di altri sistemi organizzativi che possono aiutare od ostacolare la prestazione ambientale.**

6. **l'identificazione delle politiche e delle procedure esistenti in materia di approvvigionamenti e appalti**
7. **le conoscenze derivate dalle indagini su precedenti incidenti dovuti a non conformità**
8. **le opportunità di ottenere vantaggi competitivi**
9. **i punti di vista delle parti interessate**
10. **le funzioni e le attività di altri sistemi organizzativi che possono aiutare od ostacolare la prestazione ambientale.**

REQUISITI DEL SGA

1 Requisiti generali

2 Politica ambientale

3 Pianificazione

- aspetti ambientali
- prescrizioni legali
- obiettivi e traguardi
- programma/i di GA

PLAN

4 Attuazione e funzionamento

- struttura e responsabilità
- formazione, sensibilizzazione e competenze
- comunicazione
- documentazione del SGA
- controllo della documentazione
- controllo operativo
- preparazione alle emergenze e risposta

DO

5 Controlli e azioni correttive

- sorveglianza e misurazioni
- NC, AC e P
- registrazioni
- audit del SGA

CHECK

6 Riesame della direzione

ACT

ASPETTI AMBIENTALI

Sono analizzate le tipologie di aspetti ambientali propri di una Organizzazione con particolare riferimento agli

ASPETTI AMBIENTALI INDIRETTI

che spesso hanno addirittura una

CRITICITA' E VALENZA MAGGIORE

Esempi:

- Pianificazione e gestione del territorio
- Piani di risanamento acustico
- Piano energetico / ambientale
- Piano di gestione della qualità dell'aria

ELEMENTI SPECIFICI PER SICUREZZA

Identificazione dei pericoli, valutazione e controllo dei rischi

Prescrizioni legali

Sicurezza del processo

Igiene del lavoro

Controllo medico

Mezzi di protezione

Istruzioni per la sicurezza

Preparazione alle emergenze

ELEMENTI SPECIFICI PER QAS

QUALITA'	AMBIENTE	SICUREZZA
Riesame contratto	Analisi iniziale	Identificazione pericoli, valutazione rischi
Controllo prodotto dal cliente	Prescrizioni legali	Prescrizioni legali
Prove, controlli, collaudi	Aspetti e impatti ambientali	Sicurezza processo
Movimentazione, distribuzione	Gestione risorse e rifiuti	Igiene del lavoro
Tecniche statistiche	Comunicazione	Controllo medico
	Preparazione emergenze	Preparazione alle emergenze
		Mezzi di protezione

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Pianificazione e Controllo delle attività aziendali
Miglioramento performances aziendali
Soddisfazione del Cliente
Soddisfazione del personale
Soddisfazione di tutte le parti interessate



QUALITA'
ISO
9001 : 2000

AMBIENTE
ISO 14001
Regolamento
EMAS

**SALUTE E
SICUREZZA**
OHSAS 18001
UNI 10617

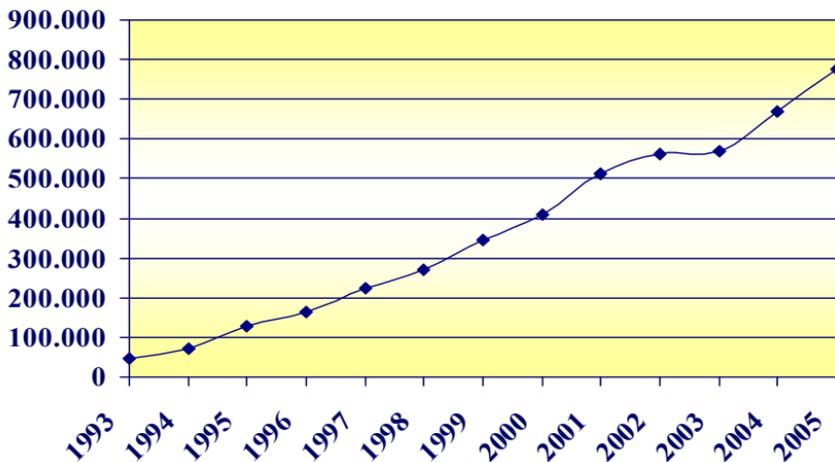
ETICA
SA 8000

**SICUREZZA DEI
SISTEMI
INFORMATICI**
Q-Web
ISO 17799
**SICUREZZA
ALIMENTARE**
HACCP (155/97)
Rintracciabilità di
filiera (UNI 10939)

PRODOTTO
Certificazione
volontaria e
regolamentata
EPD
Marcatura CE

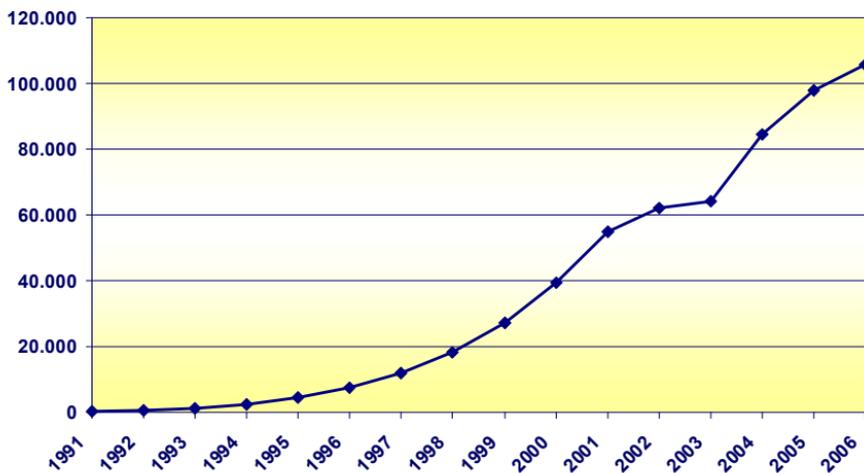
FORMAZIONE

SVILUPPO DELLA CERTIFICAZIONE SECONDO LE NORME ISO 9001 NEL MONDO (n° di certificati)



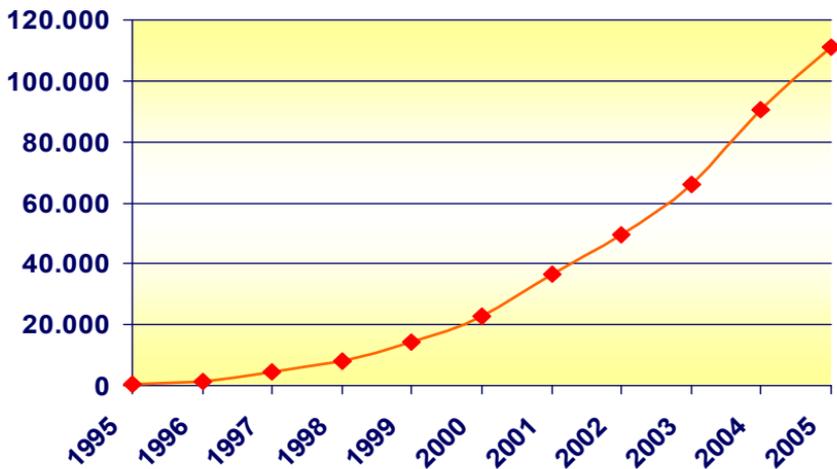
fonte: ISO International Organization for Standardization

SVILUPPO DELLA CERTIFICAZIONE SECONDO LE NORME ISO 9001 IN ITALIA (n° di siti)



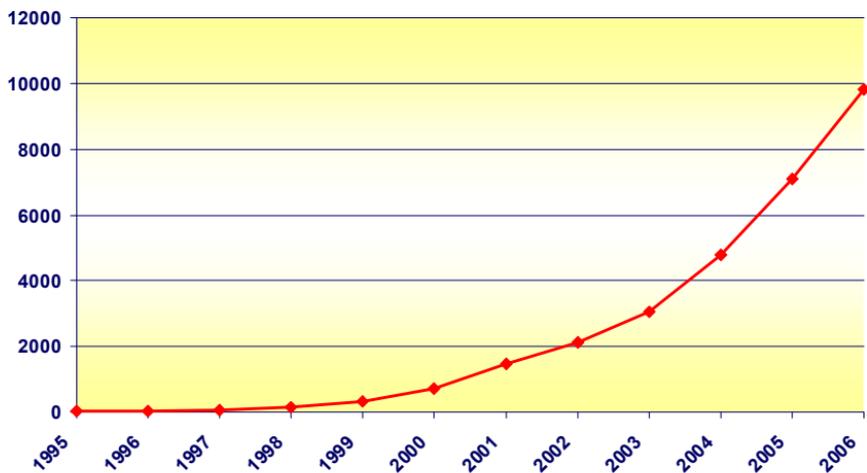
fonte: Sincert

SVILUPPO DELLA CERTIFICAZIONE SECONDO LA NORMA ISO 14001 NEL MONDO (n° di certificati)



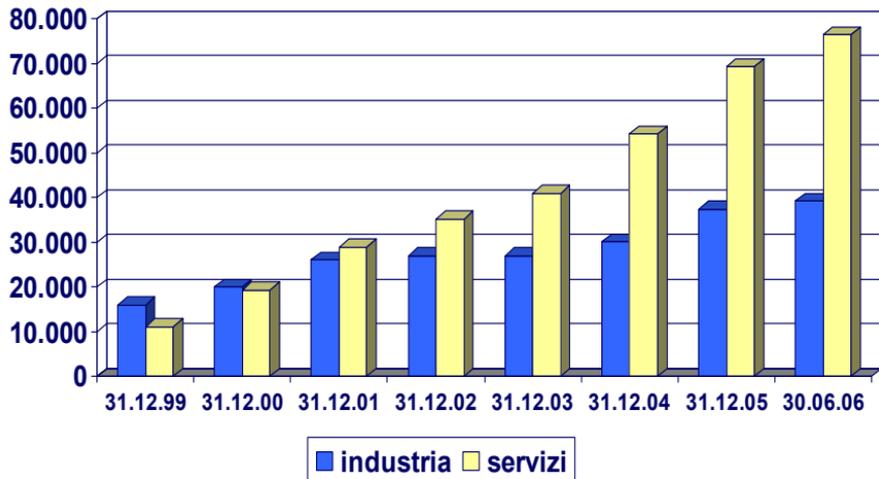
fonte: ISO International Organization for Standardization

SVILUPPO DELLA CERTIFICAZIONE SECONDO LA NORMA ISO 14001 IN ITALIA (n° di siti)



fonte: Sincert

CERTIFICAZIONI ISO 9001 INDUSTRIA E SERVIZI



EVOLUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

INDUSTRIA



SERVIZI INDUSTRIALI (es. LOGISTICA)



SERVIZI PUBBLICI (es. DISTRIBUZIONE
GAS, ACQUA, ENERGIA)



SERVIZI AL CITTADINO (es. SANITA',
SCUOLA, ISTRUZIONE)

IV INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

per conoscere:

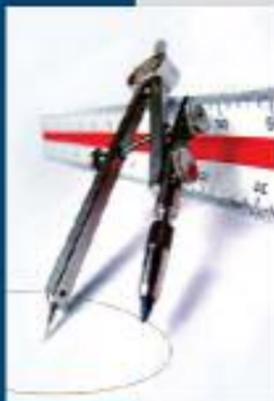
- la valutazione del servizio offerto
- i benefici apportati dalla certificazione

8.033
Questionari
inviati

2.027
Risposte
(pari al 25%)



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2006



per conoscere:

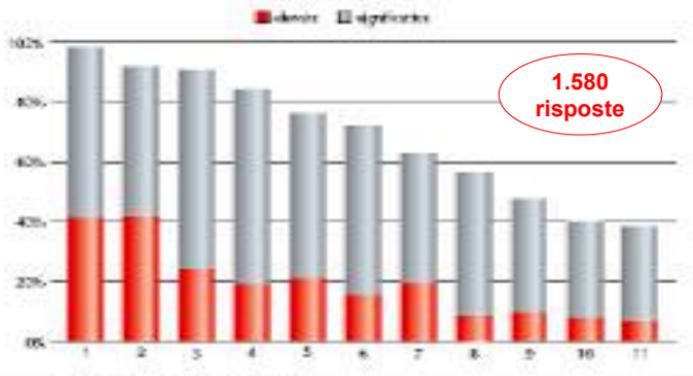
- ☑ la valutazione del servizio offerto
- ☑ i benefici apportati dalla certificazione

8.033
Questionari
inviati

2.027
Risposte
(pari al 25%)

I BENEFICI OTTENUTI CON LA CERTIFICAZIONE QUALITA'

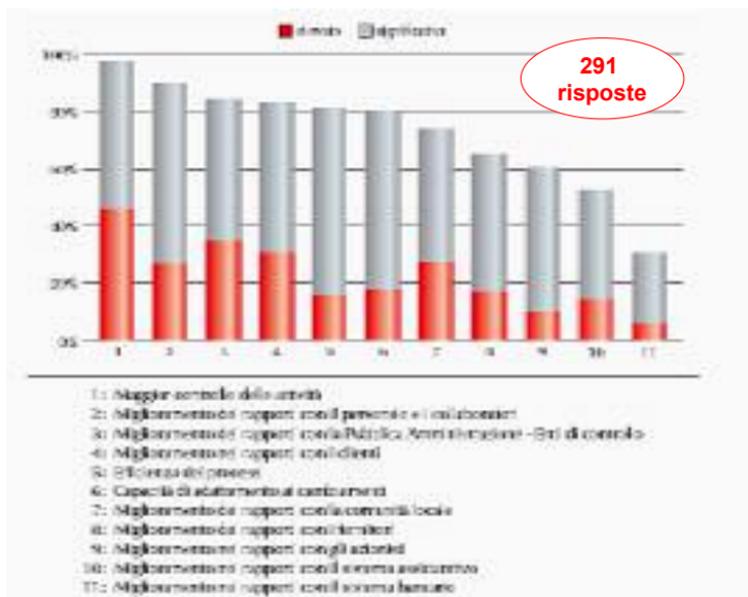
I RISULTATI DELL'INDAGINE



- 1: Maggiore controllo della attività
- 2: Miglioramento dei rapporti con i clienti
- 3: Miglioramento dei rapporti con il personale e i collaboratori
- 4: Efficacia del processo
- 5: Miglioramento dei rapporti con i fornitori
- 6: Capacità di adattamento ai cambiamenti
- 7: Miglioramento dei rapporti con la Pubblica Amministrazione - Enti di controllo
- 8: Miglioramento nei rapporti con gli azionisti
- 9: Miglioramento nei rapporti con la comunità locale
- 10: Miglioramento nei rapporti con il sistema assicurativo
- 11: Miglioramento nei rapporti con il sistema bancario

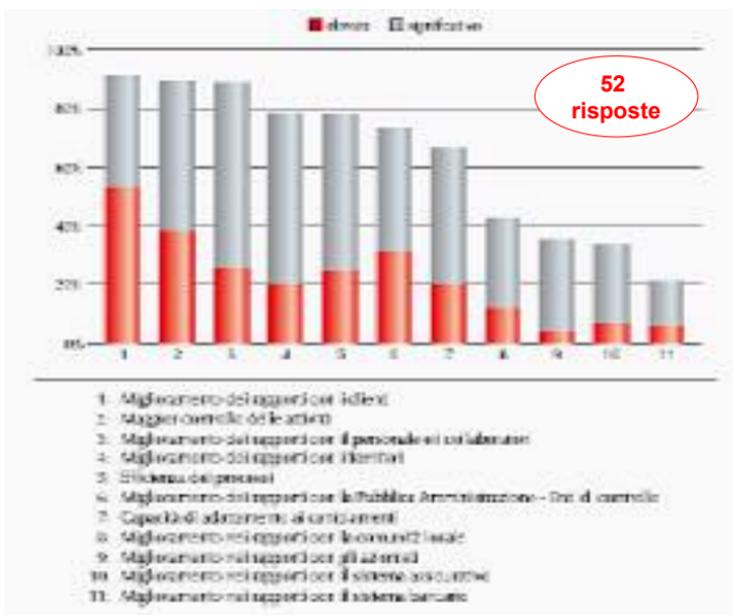
I BENEFICI OTTENUTI CON LA CERTIFICAZIONE AMBIENTALE E DELLA SICUREZZA

I RISULTATI DELL'INDAGINE



I BENEFICI OTTENUTI CON LA CERTIFICAZIONE DI **PRODOTTO**

I RISULTATI DELL'INDAGINE



CONCLUSIONI

IL SETTORE DEI SERVIZI REGISTRA

- **UNA RAPIDA CRESCITA SIA NEL NUMERO DELLE CERTIFICAZIONI SIA NEL NUMERO DEI SETTORI INTERESSATI**
- **UN SENSIBILE INTERESSE ANCHE ALLE TEMATICHE DELLA GESTIONE DELL'AMBIENTE E DELLA SICUREZZA**