

CERTIFICAZIONE ISO 9000/2000

(Articolo pubblicato sul notiziario dei Dottori agronomi e forestali della Provincia di Bologna)

Nel mercato attuale è sempre più pressante la richiesta di servizi ad alto contenuto qualitativo, per questo l'impegno delle aziende a garantire la qualità, efficacia ed efficienza dei prodotti/servizi erogati è oggi un elemento necessario ed imprescindibile.

Il miglioramento della qualità è un'attività orientata a perseguire sia il miglioramento del rapporto con il cliente, sia il miglioramento dei processi organizzativi interni.

Qualità vuoi dire “**capire e soddisfare continuamente attese del cliente**”.

PERCHE' ISO 9001...

Le ragioni sono molteplici, principalmente, comunque, le aziende intraprendono tale percorso spinte dalle richieste più o meno vincolanti da parte dei committenti e dai mercati oppure da imposizioni di natura legislativa.

Diversi gruppi industriali, già da tempo impongono ai propri fornitori l'adozione di un sistema qualità certificato, al fine di una maggiore garanzia qualitativa sulla fornitura ed una conseguente riduzione dei costi dei controlli.

Anche il settore pubblico contribuisce alla spinta in tale direzione: primo fra tutti il settore degli appalti che introduce obbligatoriamente la certificazione ISO 9000, sostituendo il requisito dell'iscrizione all'albo nazionale dei costruttori.

Al di là di queste motivazioni di natura esterna bisogna anche evidenziare che diverse aziende cercano un miglioramento di natura interno che è il migliore beneficio che si otterrà da un sistema qualità certificato.

LA STRUTTURA DELLA ISO 9001...

Il modello del sistema di gestione per la qualità ISO 9000 può essere descritto come un processo di ricerca delle aspettative del cliente e delle “parti interessate”, definizione della politica e degli obiettivi per la qualità, pianificazione delle risorse per raggiungere tali obiettivi, attuazione di quanto pianificato, misurazione e riesame dei risultati.

Si tratta di un **processo adattativo** in quanto l'analisi dei risultati, come ultimo atto di un ciclo, porta alla definizione di nuovi obiettivi e

all'avvio di un nuovo ciclo; il tutto finalizzato al **miglioramento continuo**.

La norma ISO 9001:2000 specifica i requisiti che un sistema di gestione per la qualità deve possedere per costituire dimostrazione della capacità di un'organizzazione di fornire prodotti conformi ai requisiti dei clienti ed alle prescrizioni regolamentari applicabili ed è finalizzata ad accrescere la **soddisfazione del cliente**.

L' **approccio per processi** alla gestione per la qualità consiste nella capacità di gestire le attività di una determinata organizzazione attraverso l'identificazione e il controllo dei relativi processi e interazioni in modo sistematico ed organico.

La ISO 9001:2000 si basa su otto principi di gestione per la Qualità:

1. organizzazione orientata al cliente;
2. leadership;
3. coinvolgimento del personale;
1. 4, approccio basato per processi;
4. approccio sistemico alta gestione;
5. miglioramento continuo;
6. decisioni basate sui dati di fatto;
7. rapporti di reciproco beneficio sui fornitori.

Le attività da intraprendere per arrivare alla fase di certificazione possono essere le seguenti:

- verifica iniziale del sistema;
- pianificazione delle attività;
- individuazione ed analisi dei processi dell' organizzazione e delle relative interazioni alla luce delle prescrizioni della norma;
- sviluppo del Sistema di gestione per la qualità;
- stesura della documentazione di sistema;
- implementazione e verifica delle attività descritte mediante audit e riesami della direzione;
- scelta dell'Ente di certificazione.

Il certificato di conformità ISO 9001 attesta la corrispondenza del Sistema di gestione per la qualità alle prescrizioni della norma, non è dunque riferito ai prodotti, ma al Sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione che fabbrica o eroga tali prodotti/servizi.

Un ente terzo, l'ente certificatore accreditato ed indipendente, scelto dall'organizzazione, opera una verifica ispettiva sul Sistema di gestione per la qualità valutandone la conformità alle prescrizioni della norma per il rilascio del relativo certificato.

In un contesto di progressiva internazionalizzazione e liberalizzazione delle attività dove competitività, qualificazione, efficienza e riconoscibilità internazionale sono i requisiti minimi per la crescita di qualsiasi realtà, la certificazione del Sistema per la qualità diventa una delle principali armi di successo.

Il perseguimento di un attestato di conformità ISO 9000 non deve costituire un traguardo, ma una tappa per l'organizzazione che intende perseguire la qualità come scelta strategica.

Molti ritengono che la certificazione ISO 9000 sia adatta solo a grandi aziende già strutturate, al contrario ritengo che siano proprio le piccole realtà che maggiormente si possono avvantaggiare da un sistema di qualità certificato in quanto questo permette loro di determinare gli obiettivi aziendali, di instaurare un controllo sui processi e sui prodotti e di farsi carico delle esigenze dei propri clienti in modo da poterli fidelizzare.

Maurizio Aurigi