

## **LE PROSSIME SFIDE PER LA QUALITÀ**

**Federico Grazioli**  
Presidente SINCERT

Negli ultimi anni abbiamo assistito ad un forte aumento delle certificazioni di Sistema, in particolare ISO 9001 (Sistema di Gestione per la Qualità) e ISO 14001 (Sistema di Gestione Ambientale). In Italia le certificazioni di Sistema rilasciate sotto accreditamento SINCERT sono oltre 120.000: una piccola percentuale delle piccole e medie imprese italiane, ma un dato che ci pone al primo posto in Europa per numero di certificati emessi.

Vediamo tutti ogni giorno come siano cresciuti la consapevolezza dei consumatori e del mercato e le loro aspettative: il cittadino non accetta più di fare la coda allo sportello, di prendere il treno in ritardo, di guidare un'auto non affidabile, o di mangiare cibi poco sani. Come è cresciuta l'azienda, nella sua funzione di produttrice di beni e fornitrice di servizi, così il cittadino, che è ormai un cliente attento e un consumatore consapevole.

Per rispondere a queste esigenze emergenti molte organizzazioni hanno voluto dotarsi di un Sistema di gestione che diminuisse gli errori e guidasse i processi al miglioramento aziendale. E molte, migliaia e migliaia, sono state le verifiche svolte ogni anno dagli Enti di Certificazione e Ispezione, che hanno messo in campo le proprie competenze, attivando le migliori risorse e garantendo imparzialità, riservatezza e trasparenza.

I fattori chiave del processo di valutazione della conformità sono la figura professionale del valutatore, che deve essere preparato e corretto, e lo schema di certificazione di applicazione (qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro, sicurezza delle informazioni, ecc.), che deve interpretare il più possibile il rischio proprio dell'organizzazione.

Tutte le norme di riferimento e i regolamenti tecnici predisposti da SINCERT vanno nella direzione di rafforzare i requisiti professionali dei valutatori, valorizzandone gli aspetti tecnici rispetto a quelli semplicemente organizzativi, assicurandone prudenza, diligenza e perizia. Le discussioni di questi giorni sul disegno di legge sulle professioni, per certi versi, ben testimoniano di una maggiore sensibilità e attenzione su questo aspetto in tutti i settori.

Per quanto attiene allo schema di riferimento, assistiamo da qualche anno all'applicazione di schemi di settore specifici, promossi dalle varie filiere: per fare solo alcuni esempi, sono nati schemi legati al settore food (ISO 22000 e specifici prodotti alimentari: biologico, non OGM, rintracciabilità di prodotto), alla sicurezza delle informazioni (ISO 27001), alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro (OHSAS 18001), alla responsabilità sociale (ISO 26000), all'aerospaziale (EN 9100) all'automotive (ISO/TS 16949), ai dispositivi medici (ISO 13485), al packaging (BRC/IFS) e al settore dell'edilizia (assicurazione decennale postuma).

Inoltre, i grandi committenti hanno studiato schemi personalizzati che guardano in primo luogo alla qualità del prodotto/servizio: ad esempio Poste Italiane sta facendo certificare la qualità del servizio erogato dai propri uffici aperti al pubblico; molti Call Center, a seguito della pubblicazione della norma UNI 11200, stanno sviluppando indicatori di processo verificabili; ENEL ha certificato il percorso formativo dei propri tecnici; le Banche stanno promuovendo, anche se fuori accreditamento, il progetto "Patti Chiari"; le Regioni richiedono la certificazione delle strutture sanitarie e degli enti di formazione.

La sfida dei prossimi anni sarà offrire un servizio di valutazione della conformità che riesca a cogliere meglio i rischi e le peculiarità di ogni singolo settore, per migliorarne realmente le prestazioni.

Se raggiungeremo l'obiettivo, vedremo diminuire gli infortuni sul lavoro, gli episodi di intossicazione alimentare, i tempi di attesa per la fruizione di un servizio, o gli indicatori di esito degli ospedali.

In questa direzione si è mosso anche il Codice del Consumo, che prevede disposizioni in materia di concorrenza, trasparenza e informazione nel mercato, nonché di qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi, e di responsabilità del produttore.

Già attraverso il Codice del Consumo, ed in futuro tramite una direttiva specifica, il legislatore comunitario ha quindi riconosciuto un valore concreto alla certificazione/ispezione svolta da enti terzi, premiando le organizzazioni che scelgono la strada della trasparenza e del confronto. In cambio di questa fiducia, però, il mercato richiede che il servizio offerto sia di buon livello, e che le garanzie sul sistema/prodotto/servizio siano reali.

Queste le sfide che dovrà affrontare nei prossimi anni il Sistema Nazionale di Accreditamento, Certificazione e Ispezione.