

2 aprile 2006

# Introduzione alla certificazione UNI EN ISO 9001:2000

MARCO BOZZA

*marco.bozza@marcobozza.eu*

Com'è ben noto la certificazione di qualità a livello europeo è stata introdotta nel 1987 con lo standard "ISO 9000" redatto dall'International Organization for Standardization (ISO), l'organizzazione mondiale di organismi nazionali di normazione, e successivamente revisionato nel 1994. La terza revisione dell'ISO 9000, quella attualmente in vigore, è stata emessa nel dicembre 2000 con la ISO 9001:2000. Essa è stata recepita in Italia con il nome di **UNI EN ISO 9001:2000 "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti"** (detta anche VISION 2000) in quanto la norma ISO è armonizzata, pubblicata e diffusa a livello nazionale dall'Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI) e in Europa dal Comitato Europeo di Normazione (CEN). La ISO 9001:2000 rappresenta oggi il più diffuso standard, riconosciuto a livello mondiale, per la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità delle Organizzazioni di tutti i settori produttivi e di tutte le dimensioni.

Ma cosa si intende per certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità di un'Organizzazione? Innanzitutto si può definire come Sistema di Gestione (SG) di un'Organizzazione (azienda, amministrazione pubblica, organismo professionale, associazione) l'insieme di tre elementi in essa presenti:

- 1) la struttura organizzativa vera e propria, espressa in termini di responsabilità, ruoli, mansioni e relazioni interne;
- 2) l'insieme delle risorse disponibili, sia umane che infrastrutturali, messe a disposizione per la corretta gestione dell'Organizzazione;
- 3) l'insieme delle procedure, metodologie e processi definiti per il corretto funzionamento del Sistema di Gestione stesso.

Per certificazione di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) di un'Organizzazione si intende poi la verifica e successiva attestazione, da parte di un Ente di certificazione, della conformità di detto sistema ai requisiti previsti dalla normativa di riferimento, come ad esempio la UNI EN ISO 9001:2000. La certificazione alla UNI EN ISO 9001:2000 (o ad altri standard di gestione o di qualità) offre la prova obiettiva che un'Organizzazione ha implementato un efficace SGQ e che soddisfa tutti i requisiti delle norme applicabili. Se con la verifica l'Organizzazione risulta conforme, verrà emesso a suo nome un attestato di certificazione contenente l'indirizzo, il campo di applicazione dei suoi prodotti/servizi e i sigilli degli organismi di accreditamento che conferiscono la legittimità all'Ente di certificazione. La legittimità dell'Ente preposto a rilasciare la certificazione viene infatti conferita ufficialmente da appositi Organismi di accreditamento (ad esempio il SINCERT).

La UNI EN ISO 9001:2000 definisce principi generali che l'Organizzazione deve seguire ma non il modo in cui deve produrre determinati prodotti/servizi: per questo non sono applicabili ai prodotti/servizi ma solo all'Organizzazione che li realizza/fornisce. In particolare essa pone al centro della realizzazione di un SG:

- ) il cliente e la sua piena soddisfazione;
- ) la visione dell'azienda come un insieme di processi tra loro in stretta relazione e finalizzati a fornire prodotti che rispondano in modo costante ai requisiti fissati;
- ) l'importanza di perseguire il continuo miglioramento delle prestazioni.

Gestire la qualità significa gestire l'efficacia e l'efficienza dei propri processi attraverso:

- ) la conoscenza, la gestione e il monitoraggio dei processi;
- ) la capacità di coinvolgere le risorse umane;
- ) un'adeguata politica dell'Alta Direzione.

La certificazione del SGQ basata sulla norma UNI EN ISO 9001:2000 conferisce all'Organizzazione un'evidenza universalmente riconosciuta di capacità organizzativa, di trasparenza e di affidabilità. E' comunque necessario precisare che un'Organizzazione può decidere di certificare il proprio SG con l'obiettivo mirato di ottenere il beneficio che scaturisce dall'ottenimento di una certificazione internazionalmente riconosciuta, come ad esempio i vantaggi di legge previsti negli appalti per i lavori pubblici. Ovvero l'Organizzazione potrebbe decidere di implementare il proprio SG indipendentemente dalla necessità di farselo successivamente certificare, scegliendo di non certificarlo o di rimandare la certificazione da parte di un Ente accreditato in un altro momento.