



COMUNICATO INFORMATIVO

Spettabile Impresa

Desideriamo portare alla Vostra conoscenza, i servizi che la nostra società può fare per Voi. Lo Studio Tecnico Associato Luccarini, opera da anni nella consulenza per l'accompagnamento delle imprese all'ottenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2000. Per conseguire questo obiettivo sosteniamo le imprese nella formazione, produzione documentale, assistenza alla certificazione durante la visita ispettiva dell'ente di certificazione selezionato dall'impresa, e manutenzione post-certificazione per il mantenimento della validità del certificato. Per rendere maggiormente fruibile gli aspetti di cosa significa essere certificati UNI EN ISO 9001:2000, si riportano una serie di risposte a potenziali domande che potreste porvi

Cosa significa qualità?

Perché la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000?

Perché i clienti e gli utenti/consumatori dovrebbero rivolgersi ad un fornitore "certificato"?

Quando è obbligatorio disporre di certificazioni accreditate?

Cosa significa qualità?

Qualità significa capacità di soddisfare esigenze, di tipo morale e materiale, sociale ed economico, opportunamente identificate e tradotte in determinati requisiti, concreti e misurabili.

Le esigenze che la qualità è chiamata a soddisfare possono essere di carattere primario, connesse cioè con la tutela di bisogni fondamentali quali la sicurezza e la salute delle persone, o di natura accessoria, relative allo sviluppo del sistema economico ed al benessere della società (ottimizzazione dei processi produttivi, miglioramento delle prestazioni, affidabilità e durata e caratteristiche in genere dei prodotti e servizi).

Ogni Organizzazione produttrice di beni e servizi è chiamata a realizzare e quindi assicurare al mercato la qualità, in misura proporzionata ai bisogni che è tenuta e si impegna a soddisfare.

A sua volta, ogni fruitore di tali beni e servizi ha il diritto di richiedere e ricevere la qualità, in relazione alle esigenze e istanze di cui è portatore.

Oltre alla classica domanda di qualità (di sistema e prodotto) finalizzata alla soddisfazione delle esigenze e aspettative del cliente, tipica dei rapporti economici e di fatto imposta dalle leggi di mercato (*qualità economica*), vi è oggi una crescente domanda di nuove più ampie forme di qualità, intese alla soddisfazione dei bisogni di una più vasta gamma di parti interessate (*stakeholders*). Ad esempio:

- *Qualità ambientale*: che è chiamata a tutelare i bisogni della collettività presente e futura, nel quadro dello sviluppo sostenibile;
- *Qualità del lavoro*: che è intesa a tutelare i bisogni di salute e sicurezza dei lavoratori;
- *Qualità delle informazioni*: che è finalizzata a proteggere la riservatezza e a consentire una corretta ed efficace fruizione delle informazioni, nell'ambito della moderna economia della informazione, e che riguarda, non solo gli operatori economici, ma anche la collettività dei cittadini nel suo complesso;
- *Qualità etica*: che riguarda la responsabilità sociale delle imprese e che è chiamata a tutelare i soggetti deboli della società;
- *Qualità amministrativa*: che è intesa a tutelare, in prima istanza, i cittadini, sia come contribuenti fiscali, sia come risparmiatori e investitori.

Per fornire una risposta adeguata a queste nuove domande di qualità, il sistema di accreditamento e quello di certificazione si stanno opportunamente evolvendo, tramite rafforzamento degli schemi già in essere e sviluppo di nuovi schemi di valutazione della conformità.

In data 21 Maggio 2003, operano, (sotto accreditamento SINCERT) 79 Organismi di Certificazione e Ispezione, che detengono complessivamente 130 accreditamenti, con la seguente ripartizione:

- Certificazioni di sistemi di gestione per la qualità: 49
- Certificazioni di sistemi di gestione ambientale: 19
- Certificazioni di sistemi di gestione per la salute e sicurezza: 7
- Certificazione di sistemi per la sicurezza delle informazioni: 2
- Certificazioni di prodotti: 29
- Certificazioni di personale: 7
- Ispezioni: 17

In pari data, le certificazioni di sistemi di gestione rilasciate risultano, approssimativamente:

- Sistemi di gestione per la qualità: 65.000
- Sistemi di gestione ambientale 2.500



Perché la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000?

Oggi non è più sufficiente controllare i materiali, i processi, i prodotti, per garantire la Qualità. È necessario che tutto il Sistema Azienda (dalla progettazione alla produzione, dagli approvvigionamenti alla logistica, dall'evasione dell'ordine al servizio assistenza tecnica) operi in modo da **produrre** la Qualità.

Implementare un Sistema Qualità Aziendale significa realizzare e mantenere un sistema organizzativo tale da assicurare un sistematico approccio alle condizioni aziendali per la qualità, finalizzato alla soddisfazione delle esigenze del Cliente.

Certificare un Sistema Qualità in accordo alle normative ISO 9000 significa che il sistema aziendale sia in grado di dare al produttore (internamente) e al mercato di riferimento, la fiducia che l'azienda sia in grado di soddisfare sistematicamente i requisiti di ogni prodotto/servizio fornito nell'ambito delle condizioni contrattuali stabilite e nell'ambito dello scopo di certificazione.

Perché i clienti e gli utenti/consumatori dovrebbero rivolgersi ad un fornitore "certificato"?

Perché le certificazioni accreditate rappresentano la miglior garanzia dell'effettiva capacità dell'oggetto della certificazione (sistema, prodotto o persona) di fornire i risultati attesi e soddisfare i bisogni associati.

Certificazioni prive delle garanzie offerte dall'accreditamento possono avere scarsa o nulla validità – dal momento che non vi è evidenza oggettiva della competenza e serietà professionale dell'Organismo che le ha rilasciate – e possono comportare gravi rischi e danni per il sistema istituzionale, sociale ed economico a cui sono destinate e, in particolare:

- Per la committenza pubblica, in quanto possono risultare compromessi gli atti amministrativi aventi come discriminante il possesso, da parte degli interessati, di valida certificazione (aggiudicazione di gare d'appalto, erogazione di finanziamenti pubblici, ecc.), con conseguente vanificazione della legislazione a tali atti afferente;
- Per la committenza privata (di beni e servizi, sia strumentali, sia di consumo), in quanto vi è il rischio che i prodotti e servizi acquisiti, ancorché coperti da certificazione, non siano conformi ai requisiti applicabili;
- Per le organizzazioni certificate che, nonostante i considerevoli impegni e cospicui esborsi economici, rischiano di non veder accettate le certificazioni ottenute e non traggono alcun beneficio dalle stesse in termini di miglioramento;
- Per gli operatori della valutazione di conformità, validamente accreditati, che devono subire una concorrenza sleale da parte di chi, quanto meno, non sostiene gli oneri tecnici ed economici correlati ad un valido accreditamento;
- Per l'intero Sistema Italiano per la Qualità, a seguito del rischio di perdita di credibilità del sistema stesso.

Gli utilizzatori delle attestazioni di conformità (conformità a Norme Tecniche, es. ISO 9000, ISO 14000, Norme di prodotto, ecc.), nei loro diversi ruoli di committenti o acquirenti di beni/servizi strumentali, nonché di utenti e consumatori, devono richiedere sempre che dette attestazioni siano accreditate da un competente Ente di Accreditamento, quale SINCERT o altro Ente firmatario degli Accordi Internazionali di Mutuo Riconoscimento EA e IAF, pretendendo evidenza oggettiva di tale condizione.

Quando è obbligatorio disporre di certificazioni accreditate?

Gli Operatori della valutazione di conformità (Laboratori di Prova e Taratura, Organismi di Certificazione ed Ispezione) sono chiamati ad assicurare la validità delle attestazioni di conformità da essi rilasciate, tramite dimostrazione oggettiva del possesso dei necessari requisiti istituzionali, organizzativi, tecnici e morali. Tale dimostrazione (qualificazione) costituisce, infatti, presupposto essenziale per la credibilità dei risultati forniti (rapporti di prova, certificazioni di sistema, di prodotto e personale, rapporti di ispezione) e quindi per la creazione della fiducia nella qualità degli "oggetti" a cui tali attestazioni afferiscono.

Suddetta qualificazione deriva da obblighi giuridici per gli Operatori del settore cogente e regolamentato (conformità alle Regole Tecniche), mentre costituisce una "scelta" per gli Operatori della sfera volontaria (conformità alle Norme Tecniche consensuali).

Tale scelta, tuttavia, è "ispirata" in misura crescente dal libero mercato (che giustamente richiede garanzie sulla qualità dei servizi di valutazione di conformità di cui si avvale), nonché più o meno direttamente "imposta" dalla Committenza pubblica, ove la qualità di tali servizi sia rilevante per la tutela di interessi pubblici generali (salute, sicurezza, uso appropriato del pubblico denaro, ecc..).

Suddetta "imposizione" ha assunto particolare rilievo nel quadro della legislazione sul sistema di qualificazione delle imprese di costruzione ai fini di esecuzione di opere pubbliche (Legge 109/94 e



successive integrazioni e modifiche). Tale legislazione introduce, fra i requisiti di prequalificazione per la partecipazione a gare di appalto, il possesso di certificazione di conformità alle norme della serie ISO 9000 (o di "dichiarazione dell'esistenza di elementi significativi e correlati di sistema qualità"), rilasciate da Organismi di Certificazione accreditati ai sensi delle norme della serie EN 45000. Con la Determinazione N. 56/2000 del 13 Dicembre 2000, l'Autorità per la Vigilanza sui Lavori Pubblici ha precisato che: *"il possesso del sistema di qualità aziendale UNI EN ISO 9000 (art. 4 del D.P.R. 34/2000) si intende dimostrato qualora il relativo certificato o dichiarazione sia stato rilasciato da una organismo accreditato da SINCERT (o da analogo organismo operante in un paese dell'Unione Europea) per la classifica N. 28, nonché l'accreditamento riguardi l'attività di certificazione dei sistemi di qualità"*.

Nello specifico settore (EA 28 "Imprese di costruzione e installatori di impianti e servizi") il possesso di certificazioni accreditate ha assunto, pertanto, carattere di cogenza.

[^TOP](#)

Sulla base di quanto sopra esposto desideriamo mettere a vostra conoscenza che la nostra società opera con successo nell'accompagnamento delle società all'ottenimento delle certificazioni ormai da anni, con tempi rapidi di conseguimento del certificato rilasciato da qualsiasi ente di certificazione l'azienda abbia scelto.

Per avere un nostro preventivo gratuito di dettaglio senza impegno, od anche solo per saperne di più, potete inviare una richiesta in tal senso all'indirizzo di posta elettronica info@staluccarini.com, oppure chiamando in orario d'ufficio al numero **0574 69 50 35**, in alternativa potete inviare un fax al numero **178 602 7680**.

Venite a visitarci sul nostro sito www.staluccarini.com

Vi ringraziamo per la Vostra cortese attenzione e gradiate i nostri più sinceri saluti.