Sistemi di gestione

Ing. Andrea Govoni

Cos’è un sistema di gestione

Il sistema di gestione è un **modello di funzionamento e di regole** che l’organizzazione si dà per realizzare quotidianamente i processi aziendali.

Tali sistemi sono **volontari**, non sono richiesti per legge.

Alcuni modelli definiti da standard internazionali sono riferiti alla gestione di aspetti specifici, e/o fanno riferimento al rispetto di standard organizzativi internazionali o nazionali.

Gli standard più comuni

ISO 9001:2008 per i Sistemi di Gestione della **Qualità**;

ISO 14001:2004 per i sistemi di gestione **ambientali**;

OHSAS 18001:2007 per i sistemi di gestione della **sicurezza** e la salute nei luoghi di lavoro (emessa dal BSI);

SA 8000:2001 impatto sull´**etica** e sul sociale (emessa dal SAI).

ISO 50001:2011 per i Sistemi di Gestione dell'Energia;

Statistiche

Siti Certificati in Italia al 1-2-2013	UNI EN ISO 9001	UNI EN ISO 14001	BS OHSAS 18001	UNI EN 9100	UNI CEI EN ISO 13485	UNI EN ISO 3834	UNI CEI ISO/IEC 27001
136.257	124.816	17.374	9.306	425	2.163	1.352	489
Variazione nell'ultimo anno	- 235	+ 1529	+ 1744				
Variazione ultimi 5 anni	+ 9012	+ 5244	+ 8087				

Perché sono nati i sistemi di gestione?

Fino al 1940 circa, l'impresa italiana era un sistema relativamente semplice. Alcune delle caratteristiche principali che si presentavano con maggior frequenza erano le seguenti:

- coincidenza tra proprietà e direzione (management);
- gestione fortemente autoritaria; forte subordinazione dei lavoratori;
- lavoratori considerati - in larga maggioranza - come meri esecutori, fornitori di forza lavoro o di abilità manuali, non di intelligenza e di progettualità;
- ripetitività delle operazioni;
- stabilità delle tecnologie e basso tasso di innovazione (prossimo a zero per quanto riguardava il lavoro d'ufficio);
- bassa produttività;
- quadro normativo allo stato embrionale o assente del tutto, in particolare per quanto riguarda aspetti di sicurezza, di tutela ambientale, di relazioni con la collettività.

Perché sono nati i sistemi di gestione?

L'evoluzione di queste caratteristiche è avvenuta in quasi tutti i settori incrementando la complessità dell'impresa, e quindi della sua gestione.

Si sono quindi sviluppati sistemi gestionali, con l'obiettivo di capire, interpretare e mettere sotto controllo la complessità dell'impresa.

Da qui è nata la necessità non solo di gestire l'impresa nelle condizioni in cui è ma anche di migliorarla aiutando il management a prendere le decisioni.

I sistemi di gestione nascono per aiutare il management a gestire e a migliorare i processi aziendali e per dare evidenza nei confronti di terzi ciò che è stato implementato.

Perché sono nati i sistemi di gestione?

Il più recente sviluppo di sistemi gestionali, a partire dal sistema di gestione qualità, è avvenuto, almeno nelle fasi iniziali, sotto la pressione commerciale, sociale o politica, di **"terze parti"** interessate.

Nel campo della qualità tale sollecitazione proviene dai **clienti**; in quello della sicurezza e salute del lavoro, in quello dell'ambiente e in quello della responsabilità sociale, la pressione è generata da **espressioni sociali o politiche delle collettività**.

Come dare evidenza a terzi

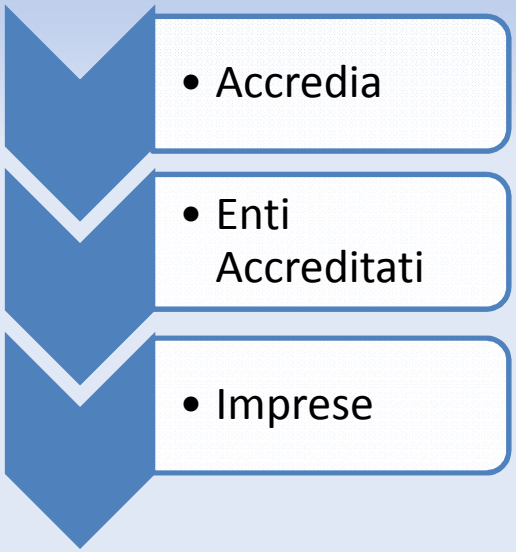
L'adesione alle norme è volontaria, a meno che non siano citate come testi cogenti in atti legislativi specifici. Può essere fondamentale che persone terze riconoscano che l'azienda implementa correttamente un sistema di gestione.

Le aziende si rivolgono ad enti accreditati che possono certificare il sistema di gestione. L'accreditamento degli enti «certificatori» è svolto in Italia da ACCREDIA.

Come dare evidenza a terzi

ACCREDIA è l'Ente unico nazionale di accreditamento designato dal Governo italiano, ossia l'unico ente riconosciuto in Italia ad attestare che gli organismi di certificazione ed ispezione, i laboratori di prova, anche per la sicurezza alimentare, e quelli di taratura abbiano le competenze per valutare la conformità dei prodotti, dei processi e dei sistemi agli standard di riferimento.
ACCREDIA opera sotto la vigilanza del Ministero dello Sviluppo Economico.

Come dare evidenza a terzi



Enti accreditati («certificatori»).

Gli organismi accreditati secondo norme internazionali rilasciano la **certificazione** dei sistemi di gestione a seguito di verifiche ispettive condotte, secondo precisi regolamenti concordati, presso l'organizzazione richiedente.

Certificazione

Esistono quindi sistemi di gestione:

- Certificati;
- Non certificati.

Lo scopo della certificazione è duplice: attestare la conformità di un'azienda a una norma (e se necessario rilevare le non-conformità, che dovranno essere risolte) e garantire la capacità dell'organizzazione stessa a gestire i propri processi, con il fine ultimo di tutelare tutti gli aventi causa (i portatori di interessi, gli azionisti): la collettività, i lavoratori e i clienti.

ATTESTATO DI CERTIFICAZIONE SISTEMA GESTIONE QUALITÁ

Certificate of Registration Quality Management System

CERSA

CERTIFICATO

Certificate

SI CERTIFICA CHE L'ORGANIZZAZIONE

This is to certify that the Organization

applica un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008

applies a Quality Management System according to UNI EN ISO 9001:2008

SCOPO DELLA CERTIFICAZIONE

Fornitura, commercializzazione ed assistenza di sistemi di rilevazione delle presenze

Scope of certification

Supply, commercialization and servicing of attendance recording systems

Riferirsi al Manuale del Sistema di Gestione per i dettagli relativi all'applicabilità dei requisiti della norma

Please refer to Management System Manual for details of application to standard requirements

Data certificazione precedente Ode/*Previous CAB certification date*	16/12/1999
Data di prima emissione/*first issue date*:	**21/11/2013**
Data di ultima emissione/*latest issue date*:	**21/11/2013**
Data di scadenza/*expiry date*:	**20/11/2016**

Settore EA/EA code: **29a**

ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

SGQ N° 022 A
SGA N° 044 D

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

L'Amministratore Delegato

Questo certificato si riferisce al Regolamento CERSA per la certificazione dei Sistemi di Gestione e la sua validità è subordinata a sorveglianza periodica ed al riesame completo del sistema di gestione aziendale con periodicità triennale.

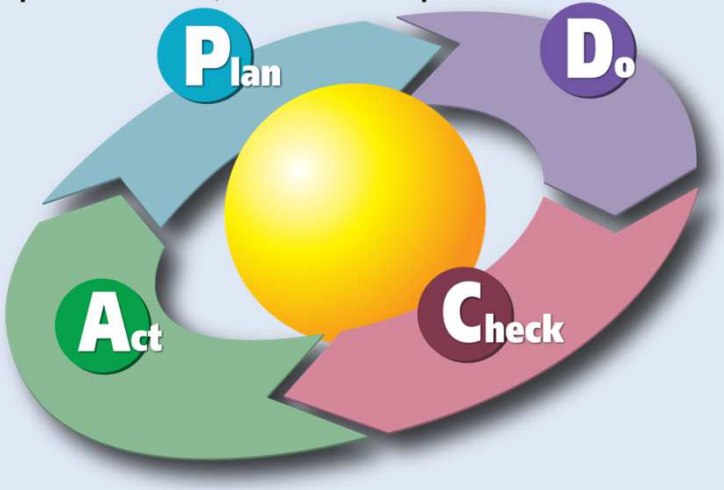
CERSA S.r.l. con socio unico – *Organismo di Certificazione*
Via G. De Castillia, 10 – 20124 Milano – tel. 02.86.57.30 – 02.86.57.37 – fax 02.72.09.63.80
info@cersa.com - cersasrl@pec.it – www.cersa.com

(ciascun * posto accanto al numero del certificato corrisponde ad un rinnovo)

Ciclo di Deming

Si sono sviluppati sistemi gestionali dedicati, codificati in determinati standard o specifiche (ISO 9001, ISO 14001, …).

In linea generale, essi seguono la logica del cosiddetto “ciclo di Deming”, secondo il quale tutte le attività che si svolgono in un’organizzazione possono articolarsi in una fase di pianificazione (che include le rilevazioni dello stato iniziale), una fase operativa, una fase di verifica, e una fase di interventi (non solo e non necessariamente correttivi) che segue quella di verifica; dopo di che, il ciclo riprende.



Ciclo di Deming (P-D-C-A)

Il ciclo del Plan-Do-Check-Act (**ciclo o ruota di Deming**).

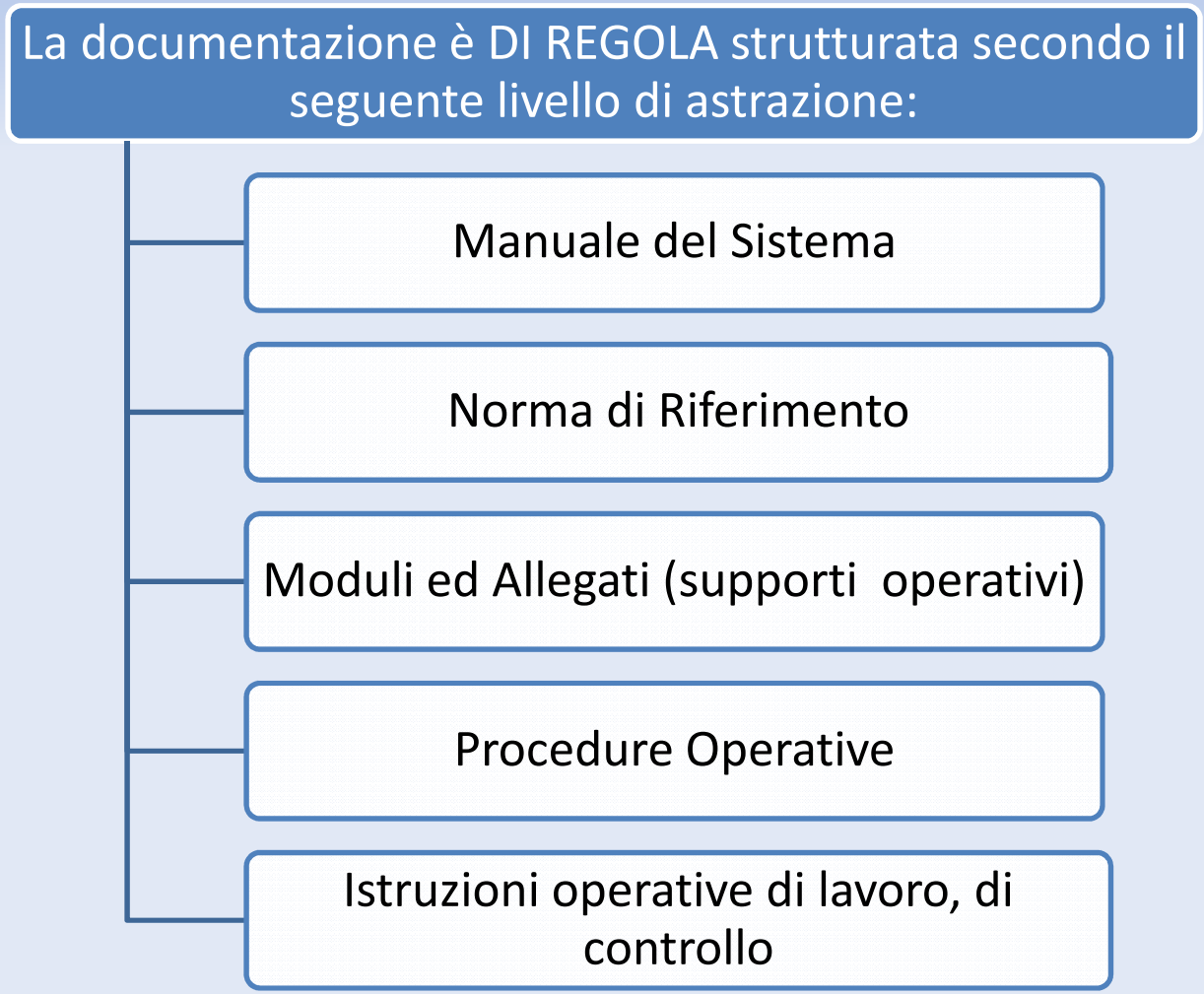
- PLAN: partendo dall'analisi e valutazione dei rischi e delle attività svolte, l'organizzazione definisce la politica, pianifica strategie, azioni e strumenti per raggiungere gli obiettivi pianificati.
- DO: attua le azioni pianificate.
- CHECK: verifica il raggiungimento degli obiettivi e mette in atto azioni correttive nel caso in cui essi non siano raggiunti o vi siano difformità con quanto pianificato.
- ACT: fase di riesame da parte della direzione del sistema; si definisce la nuova politica e i nuovi obiettivi e si analizzano le criticità sopraggiunte del sistema nell'ottica del miglioramento.

La documentazione

La documentazione del SG deve comprendere:
– politica e obiettivi;
– la descrizione del campo di applicazione;
– la descrizione degli elementi principali del SG e delle loro interazioni e i riferimenti ai documenti correlati;
– i documenti, incluse le registrazioni, richiesti dallo standard di riferimento;
– i documenti, incluse le registrazioni, stabiliti dall'organizzazione che sono necessari per assicurare l'effettiva pianificazione, funzionamento e controllo dei processi.

Nota. **La documentazione non deve essere sovrabbondante e deve essere conservata in modo da garantire efficacia ed efficienza**.

Struttura della documentazione



il Manuale

Il Manuale è il documento che fornisce l'immagine del funzionamento del SG dell'organizzazione.

E' necessario realizzare un documento descrittivo del sistema di gestione, nella prassi comune tale documento è costituito da un "manuale". Il termine "manuale" non è esplicitamente prescritto dagli standard ambientali e di sicurezza, ma è stato mutuato dagli standard della qualità nei quali il manuale rappresenta un riferimento importantissimo.

E' **"comodo"** (ma non obbligatorio) suddividere il Manuale in paragrafi corrispondenti a quelli della norma di riferimento.

Definizione di procedura

Modo specificato per svolgere un’attività o un processo
(rif. UNI EN ISO 9000:2005; BS OHSAS 18001:2007).

Le procedure possono essere documentate, oppure no. Quando una procedura è documentata, si adotta spesso l’espressione "procedura scritta" o "procedura documentata". Il documento che contiene una procedura può essere chiamato "documento di procedura".

Caratteristiche di una procedura documentata

1. Ha un fine specifico
2. Definisce l'obiettivo
3. Indica una sequenza temporale di azioni
4. Indica i soggetti responsabili di ciascuna azione (i destinatari)
5. Indica gli strumenti necessari e le modalità per realizzare ciascuna azione
6. E' scritta
7. Non è facoltativa

Contenuto procedure 1/2

1.SCOPO
descrizione sintetica dell'oggetto e della finalità del documento

2.CAMPO DI APPLICAZIONE
identificazione dell'ambito in cui il documento deve essere utilizzato

3.TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI
spiegazione dei principali termini adottati e legenda delle sigle utilizzate (se necessario)

4.RESPONSABILITÀ
indicazione delle responsabilità delle funzioni coinvolte

Contenuto procedure 2/2

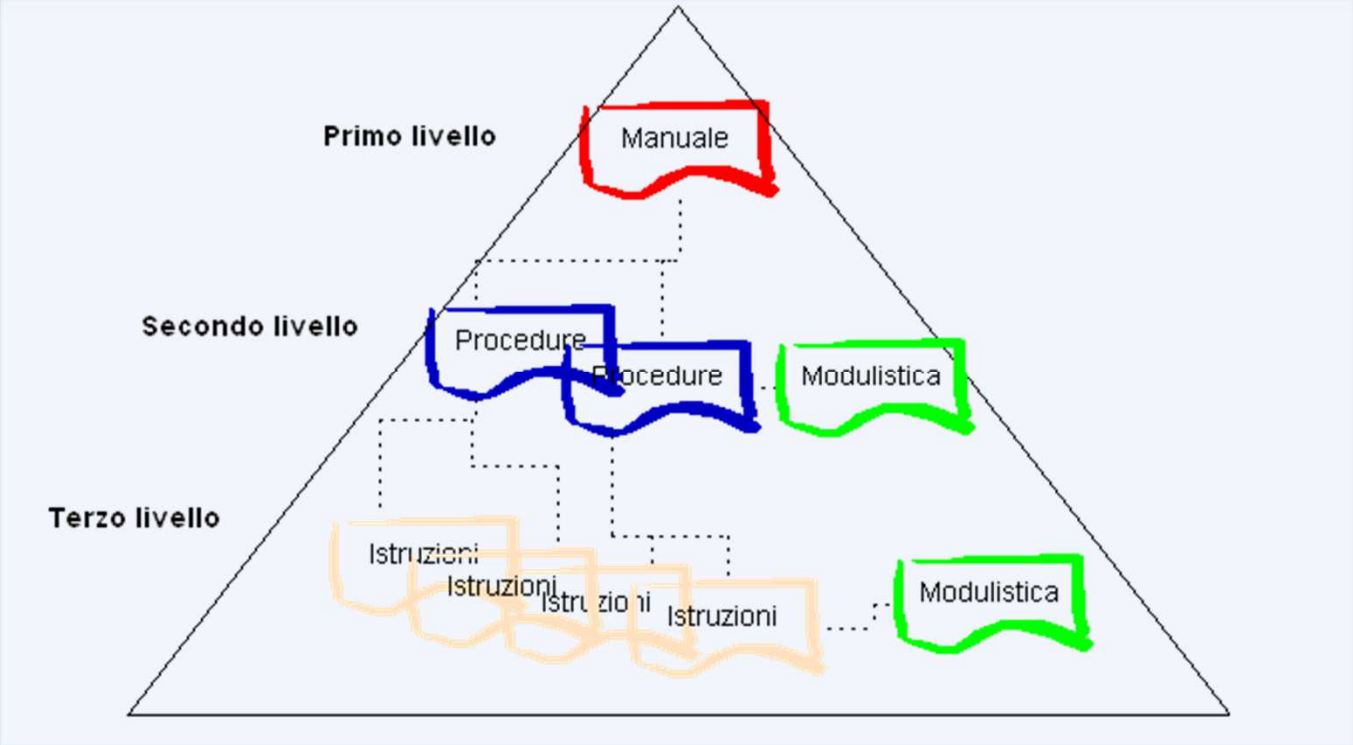
5.MODALITÀ OPERATIVE
Descrizione delle attività necessarie per raggiungere l'obiettivo. In risposta alle domande: che cosa, chi, come, quando, dove, con quali strumenti.
Richiamo a eventuale diagramma di flusso

6.RIFERIMENTI
Indicazione dei documenti collegati

7.ARCHIVIAZIONE
Indicazione della responsabilità dell'archiviazione del documento e del tempo di conservazione delle copie superate

8.ALLEGATI
Elenco della Modulistica e degli allegati

Documentazione



Sistemi di gestione integrati

- Un sistema di gestione integrato è un sistema che risponde contemporaneamente a più norme di riferimento. Ad esempio sistema di gestione integrato ambiente e sicurezza sul lavoro.
- Alcune norme hanno una struttura simile, utile a permetterne l'integrazione.
- Nulla vieta di rispondere contemporaneamente a più norme mantenendo distinti sistemi di gestione.

Sistemi di gestione integrati

Scopo dell'integrazione:

- evitare duplicazioni: per esempio, creare un programma di manutenzione per motivi sia di sicurezza che ambientali;
- prevenire conflitti;
- creare sinergie: per esempio, processi come quelli relativi alla pianificazione, alla formazione, agli audit, alla prevenzione delle emergenze…
- capitalizzare l'esistente: partire da qualcosa che già sta funzionando.

Audit

- **Misura e controllo delle prestazioni**: verifiche ispettive etc. e Audit interni:
  - **Gli audit sono delle attività atte a misurare la conformità di determinati processi, strutture o procedure a determinate caratteristiche richieste e a verificarne l'applicazione.**

Audit

Esistono principalmente tre tipi di audit:

- **Audit interna**: verifiche effettuate direttamente dai soggetti interni all'azienda;
- **audit esterna di seconda parte**: verifiche eseguite da società partner della società richiedente l'audit (ad esempio richiesto da un'azienda ad un suo fornitore);
- **audit esterna di terza parte**: vengono effettuate da organizzazioni specializzate in questo genere di controlli che, al termine dell'audit, rilasciano un apposito certificato attestante il livello di qualità.