

# Chimica & Qualità

## NUOVE FRONTIERE DELLA NORMAZIONE E DELLA CERTIFICAZIONE: DALLA QUALITÀ ALLA SOSTENIBILITÀ

**Armando Romaniello**

*Certiquality, Direttore Marketing,*

*Industry Management e Certificazione di Prodotto*

*Milano*

[a.romaniello@certiquality.it](mailto:a.romaniello@certiquality.it)



*Oggi i Sistemi di Gestione della Qualità hanno sempre più una connotazione di infrastruttura logica/organizzativa entro la quale inquadrare una molteplice quantità di aree della gestione aziendale. Ecco perché si può, e si deve, parlare di governance e di compliance quando si parla di qualità. Le aziende devono essere gestite con criteri di accountability, con obiettivi di responsabilità sociale, in una logica che supera quello del solo profitto ma che coniuga il profitto con la sostenibilità. In questo nuovo scenario competitivo, cosa cambia per le imprese e come cambiano gli organismi di certificazione?*

### **New Frontiers of Standardization and Certification: from Quality to Sustainability**

Today, Quality Management Systems have a connotation of logical/organizational infrastructure with a multiple quantity of areas of business management. That's why we can, and we must, talk about governance and compliance. Companies must be managed with accountability criteria, with objectives of social responsibility, in a logic that exceeds that of profit alone but which combines profit with sustainability. In this new competitive scenario, what changes for companies and how do certification bodies change?

**Q**uando, nel 1987, furono pubblicate le norme della serie ISO 9000, l'obiettivo primario era rappresentato dalla necessità di assicurare la qualità del prodotto/servizio fornito da un'organizzazione e facilitarne quindi gli scambi commerciali. In oltre trent'anni di applicazione la strada percorsa è stata lunga e la certificazione, da una situazione in cui rappresentava un elemento di distinzione elitaria, costituisce oggi un requisito minimo per poter operare in una moltitudine di mercati. Ciò è stato inizialmente avvertito dalle imprese che svolgevano un'importante attività commerciale all'estero, ma ora ha assunto una valenza generale e anche la Pubblica Amministrazione osserva con molto interesse questa realtà e lo stesso Codice degli appalti riconosce in molti casi la certificazione come titolo premiante nella partecipazione alle gare. Gli stessi consumatori, che in passato non avevano avvertito il vero significato della certificazione, oggi sono sempre più sensibilizzati alla qualità. Nel frattempo le norme a disposizione del mercato sono cambiate e il loro numero è aumentato.

Tutte le norme sono soggette ad un "naturale" processo di revisione. Questo perché occorre che esse siano adeguate all'evoluzione del contesto tecnologico, culturale ed economico dei Paesi che le emettono. Il discorso diventa ancora più rilevante quando si considerano standard definiti ed accettati a livello comunitario o internazionale. Per le norme relative alle specifiche tecniche di prodotto, questo aspetto appare fin troppo evidente. Le prestazioni richieste sono

sempre più elevate e la tecnica propone soluzioni sempre più evolute (nuovi materiali, nuovi processi produttivi, nuovi strumenti informatici, software, etc.). Per le *norme economiche dal contenuto tecnico*, quali sono le norme ISO riferite ai sistemi di gestione aziendale (*management systems*), il discorso è perfettamente analogo. Varia il contesto in cui misurare la competizione tra le aziende, variano le esigenze dei loro clienti. Se in passato la velocità del cambiamento era ancorata ad una lenta evoluzione, oggi la capacità di produrre tempestivamente soluzioni, prodotti e servizi sempre più innovativi è una necessità in un mercato sempre più esigente e globale. Nei diversi contesti industriali e dei servizi, si assiste inoltre ad una crescente competitività tra le imprese, spesso costrette a rivoluzionare il proprio assetto societario, anche attraverso fusioni e incorporazioni con altre organizzazioni. Certamente quello della dimensione rappresenta un aspetto significativo, quasi esistesse una massa critica al di sotto della quale non è possibile restare nel mercato. Tuttavia, oltre che di massa critica sarebbe opportuno parlare di efficienza organizzativa e capacità gestionale; aspetti fondamentali per rendere competitiva un'azienda. In questo, le norme ISO possono dare un grande contributo.

Dalla prima introduzione delle norme della serie ISO 9000, nel 1987, le attività di normazione e di certificazione hanno avuto negli anni un rapido e continuo sviluppo. Insieme ai sistemi di gestione della qualità si è sviluppata abbastanza rapidamente anche la certificazione dei sistemi di gestione ambientale. Il Regolamento comunitario EMAS sull'adesione volontaria delle Imprese industriali ad un Sistema di Ecogestione e la successiva norma ISO 14001 sulla



International  
Organization for  
Standardization

gestione ambientale hanno rappresentato certamente alcuni tra i più importanti elementi di novità nel quadro normativo europeo ed internazionale della certificazione. Inoltre, anche a seguito di provvedimenti legislativi in materia e delle pesanti forme di responsabilità introdotte dal legislatore, è cresciuto negli anni l'interesse delle

imprese verso nuovi strumenti per la gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro; ciò principalmente presso le aziende che già utilizzano sistemi di gestione ISO 9000 ed ISO 14000 e che trovano utile la loro integrazione con i requisiti del BS OHSAS 18001 e della recente ISO 45001; oggi, *in primis* nell'industria chimica e farmaceutica, sono numerosi gli esempi di aziende che utilizzano sistemi integrati di gestione qualità, ambiente e sicurezza.

Nel ripercorrere questo *excursus* dobbiamo ricordare la revisione della norma ISO 9001 che fu pubblicata nell'anno 2000 e che introdusse un nuovo paradigma - la gestione per processi - al fine di impegnare le aziende in un ciclo di miglioramento continuo della propria prestazione per accrescerne la competitività. Una successiva revisione fu pubblicata nel 2008, senza che si apportassero significativi cambiamenti, per arrivare, nel 2015, alla pubblicazione dell'edizione corrente che ha rappresentato un vero, nuovo salto culturale, introducendo aspetti fondamentali quali una enfasi sulla leadership, sullo sviluppo delle persone e delle loro competenze e inserendo nuovi requisiti sull'analisi dei rischi e del contesto strategico nel quale opera l'impresa. Questo perché il contesto competitivo, ma anche quello normativo e giuridico, è oggettivamente molto più complesso di quanto lo fosse nel passato ed è fatto di regole che non possono prescindere, oltre che dalla qualità e dalla sicurezza di prodotto e di processo, anche dalla cultura della legalità e del rispetto delle leggi. Pensiamo soltanto alla sicurezza sul lavoro, alla gestione ambientale e alla prevenzione della corruzione: tutte tematiche rientranti nella cosiddetta "Responsabilità Amministrativa (penale)" delle imprese, introdotta nel nostro ordinamento giuridico con il Decreto legislativo n. 231/01 quale forte deterrente alla commissione di talune fattispecie di reati ma anche a tutela delle imprese che, invece, operano correttamente sul mercato. Tutela che viene posta dalla legge e che deve essere inquadrata nell'ambito della più ampia tematica della disciplina del mercato, a

## Chimica & Qualità

vantaggio di tutta la collettività. Anche in questo senso riscontrano interesse i sistemi di gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro (BS OHSAS 18001, ISO 45001), i sistemi di gestione ambientale (ISO 14001, Regolamento Emas) ed i sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione (ISO 37001).

La qualità assume pertanto, sempre più, una connotazione di infrastruttura logica/organizzativa entro la quale inquadrare una molteplice quantità di aree della gestione aziendale. Ecco perché si può, e si deve, parlare di modelli organizzativi, di governance e di compliance. Le aziende devono essere gestite con criteri di accountability, con obiettivi di



responsabilità sociale, in una logica che supera quello del solo profitto ma che lo coniuga con la sostenibilità intesa nelle sue tre declinazioni: ambientale, sociale ed economica.

In questo scenario, cosa cambia e come cambiano gli organismi di certificazione? Certamente aumenta il livello delle competenze richieste. Le stesse procedure di audit devono essere adeguate per poter valutare la conformità sempre più in termini di effettività e adeguatezza dei modelli

organizzativi delle imprese. Pari aggiornamento deve essere assicurato a tutti i livelli operativi, decisionali e deliberanti, in particolare agli auditor, per i quali è richiesta una capacità di comprendere e valutare la conformità in relazione alle reali esigenze aziendali rispetto ai rischi ed al contesto nel quale operano le imprese.

In sintesi, interpretiamo il nostro ruolo come quello di facilitare le imprese e le organizzazioni nella valutazione e nella gestione della complessità, assicurando formazione e assessment su standard metodologici di compliance e di governance su scala globale, affinché indirizzino le loro competenze per essere sostenibili e competitive nel lungo periodo.

Questa è proprio la nuova missione che si è data Certicuality.