

**Associazioni e Certificazione
ISO 9001:2015:
costo o opportunità?**



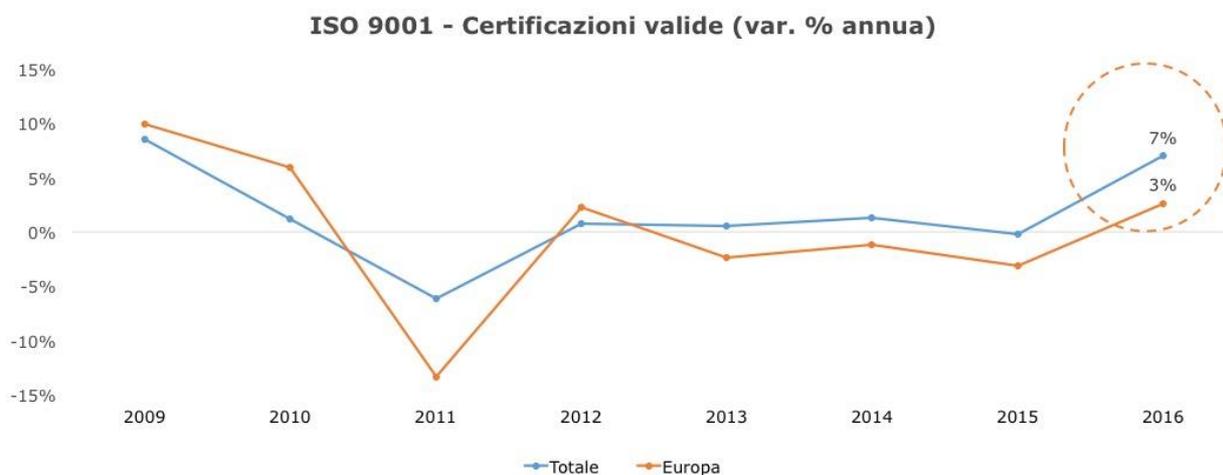
Associazioni e Certificazione ISO 9001:2015: costo o opportunità?

La norma ISO 9001 è una norma internazionale recepita in Italia dall'UNI (Ente nazionale di normazione) di carattere volontario ed applicabile a qualsiasi organizzazione pubblica o privata, grande o piccola, indipendentemente dal campo di attività e con lo scopo di indicare come deve essere realizzato un sistema di gestione per la "Qualità".

Il principio di fondo è la ricerca di un miglioramento continuo.

È una norma fondamentale se si considera che oltre un milione di aziende e organizzazioni, in oltre 170 paesi, hanno un sistema di gestione per la qualità certificato e l'Italia è in cima alla classifica europea, con oltre 150 mila certificazioni valide delle 451 mila di tutto il resto d'Europa, mentre nel mondo sono solamente poco più di un milione.

Eppure, da molte aziende non è ancora ben conosciuta e decisamente poco nota anche a moltissimi utenti finali di prodotti/servizi e con una assoluta latitanza di informazione pubblica e diffusa in tal senso.



Fonte: ISO Survey 2016

Dall'autunno di quest'anno si chiuderà il passaggio obbligatorio alla revisione 2015: mancano ormai pochi mesi alla scadenza del periodo di transizione della nuova norma UNI EN ISO 9001:2015. Entro il 15 settembre 2018, le organizzazioni certificate secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 sono chiamate ad adeguare la propria certificazione alla edizione 2015 della norma ISO più diffusa al mondo.

Le revisioni 2015 delle norme ISO sono tutte basate sulla stessa strutturazione e punti normativi allo scopo di rendere omogeni gli approcci e la realizzazione di Sistemi integrati su più schemi e puntano su strumenti di gestione che favoriscono l'efficienza e la capacità di incontrare le aspettative dei propri utenti e clienti, con potenziali vantaggi sostanziali per le organizzazioni, in termini di ritorno e competitività.

Tra le novità, il maggiore coinvolgimento della direzione o comunque della parte decisionale, chiamata ora a fare un'analisi del rischio, identificando gli aspetti che potrebbero mettere a repentaglio il suo business ed un'analisi del contesto, individuando i punti di forza e di debolezza del mercato di riferimento, dei competitor e di tutte le parti interessate.

Oggi il mercato propone sfide assolutamente diverse da quelle di pochi anni fa e consumatori più consapevoli con largo accesso alle informazioni ed aspettative più elevate: il livello di qualità necessario e richiesto disegna una parabola sempre crescente.

Siamo però tuttora portati a correlare la certificazione di un Sistema ad aziende e prodotti, più faticosamente ai servizi e ancor meno alle attività di associazioni di categoria e di professionisti. Tuttavia, il mercato si sta muovendo in tal senso affinché le professioni rappresentate dalle Associazioni di categoria possano, attraverso la certificazione, migliorare l'autocontrollo ed assicurare al mercato maggiori garanzie e competenze.

Quando un'Associazione garantisce il monitoraggio delle proprie attività e dei processi dai quali nascono e focalizza l'attenzione sulla crescita e sulla qualità dei propri associati, il mercato percepisce un valore aggiunto ed un controllo di riscontro e verifica.

Certificare i processi associazionistici secondo lo schema della UNI EN ISO 9001, monitorare con apposite procedure la crescita dei propri associati, la qualità delle attività formative proposte ed alle quali partecipano, la frequentazione della vita associativa e il

conseguente aggiornamento professionale che ne deriva sono benefici notevoli ed indiscutibili sia per il socio che per il mercato al quale si rivolge.

Il mercato ed il cliente finale sono tutelati da un circolo virtuoso che partendo dai servizi e monitoraggi della Associazione di fatto garantisce che l'Associato sia figura di riferimento ed affidabilità riconosciuta.

Emerge quindi, anche per le Associazioni di settore e di professionisti, la necessità di una garanzia preventiva da offrire ai clienti e comunque a tutti gli stakeholder o parti interessate e tutelare conseguentemente i professionisti preparati da quelli improvvisati, nell'interesse pubblico degli utenti business e dei consumatori finali,

Si configura dunque con sempre con maggior evidenza la necessità di offrire al mercato un riscontro della professionalità degli operatori dei vari settori afferenti alla Associazione, al fine di renderne comparabili le competenze e la qualità e sicurezza dei beni e dei servizi che circola-no su un mercato sempre più globalizzato.

L'esigenza, così fortemente avvertita, ha portato nel gennaio 2013 alla approvazione della legge 4 "Disposizioni in materia di professioni non organizzate" allo scopo anche di definire i principi e criteri generali che disciplinano l'esercizio autoregolamentato dell'attività professionale (sono ovviamente escluse dall'ambito di applicazione tutte le professioni il cui esercizio presuppone l'iscrizione a un ordine o un collegio professionale, es. avvocati, dottori commercialisti, architetti...).

Con la Certificazione ISO 9001 una Associazione punta a definire obiettivi, misurarsi nel proprio percorso, tendere a un miglioramento continuo, meglio definire una *governance*: elementi necessari per rispondere in modo innovativo a richieste che vengono da una società in continua evoluzione.

La strategia di accrescimento del Terzo settore infatti passa sempre di più attraverso lo sviluppo di partnership con imprese, fondazioni d'impresa, enti privati con cui parlare e svilupparsi, utilizzando linguaggi e strumenti comuni e costruendo percorsi condivisi di collaborazione e qualificando per tutto quanto possibile i propri iscritti a garanzia della specifica credibilità. E tutto ciò finalizzato alla creazione di una rete di valori che ci

accompagna verso una crescita continua con i principi di indipendenza, trasparenza, imparzialità, assenza di conflitti di interesse, equilibrio nelle decisioni.

Tra gli elementi innovativi contenuti nella UNI EN ISO 9001 e di sicuro interesse e beneficio per l'Associazione, troviamo una rinnovata spinta alla maggiore motivazione e coinvolgimento di tutte le parti componenti la vita associativa e l'organigramma operativo, anche attraverso l'introduzione del concetto di rischio e dell'analisi del contesto (Risk Based Thinking).

Inoltre, rafforzamento del focus su argomenti primari quali ovviamente l'associato e le esigenze implicite ed esplicite; una maggior efficienza organizzativa; più enfasi sul raggiungimento dei risultati; il potenziamento dell'approccio volto al miglioramento continuo.

Un sistema di gestione della qualità ai sensi della ISO 9001 può essere certificato da un organismo di certificazione (III parte): ovvero è possibile ottenere, da un ente terzo, un'attestazione dell'impegno concreto dell'azienda nei confronti della gestione di tutti i suoi processi.

Nel progettare un Sistema di Gestione per la Qualità ci guida la normativa stessa, che fornisce tutte le regole che l'organizzazione deve darsi e rispettare. La normativa deve essere altresì interpretata ed applicata con la necessaria esperienza e capacità di ottimizzazione e sintesi. Questo percorso andrà a toccare tutti i livelli della struttura aziendale, puntando alla formulazione di una "politica della qualità" efficiente e coerente all'interno dell'Associazione.

Spesso erroneamente si afferma che la certificazione di una organizzazione o associazione sia costosa e incapace di dare benefici concreti.

In realtà, le tempistiche sono correlate soprattutto alle dimensioni e alla complessità dell'organizzazione ed ai processi erogati: non sono mai eccessivamente lunghe né particolarmente onerose.

La determinazione dei tempi per la preparazione, redazione e applicazione pratica delle documentazioni e di quanto i costi siano ammissibili è tutta rimessa all'associazione stessa, all'impegno nella decisione presa ed al confronto proattivo con le attività ed incontri in

azienda necessari per raggiungere il traguardo dell'ispezione dell'Ente Certificatore: una volta realizzati insieme tutti i passi necessari a creare ed implementare il Sistema di Gestione della Qualità e dopo aver implementato correttamente la norma ISO 9001 nei processi dell'Associazione, si richiederà all'Ente di III parte scelto di verificare ed attestare la conformità dell'azienda rispetto ai requisiti previsti.

La certificazione ISO 9001 ha durata triennale e dovrà essere sorvegliata annualmente proprio per indirizzare al "miglioramento continuo" ed al riesame ininterrotto del Sistema di Gestione Qualità.

Le organizzazioni più piccole tendono solitamente ad approcciare in proprio il percorso descritto o a rivolgersi a consulenti improvvisati, con la convinzione di poter in tal modo risparmiare tempo e risorse economiche. In realtà tale approccio può comportare ingenti sprechi di risorse, in quanto un percorso di certificazione gestito superficialmente quasi sempre dà come risultato la bocciatura della domanda o quantomeno l'inutilità degli strumenti di controllo pro-posti ed elaborati.

ASK Advisory propone professionisti altamente specializzati e ci poniamo anche nel ruolo di intermediario fra l'azienda e l'Ente di Certificazione, garantendo in tal modo una comunicazione chiara ed efficiente tra le diverse controparti, dando un aiuto concreto ed evitando che l'ottenimento della certificazione si trasformi in un inutile esercizio di burocrazia.

Ricordiamo sempre che il "mondo della qualità" è un mondo prevalentemente volontario: la qualificazione della professione, come di ogni altra attività economica, non è basata solo su norme cogenti come nel caso degli Ordini professionali ma anche su strumenti (certificazioni, attestati etc.) di carattere volontario, a volte anche con controllo pubblico ma più spesso lasciati all'autoregolamentazione dei privati ed alla credibilità che l'Associazione materializza sul mercato di riferimento per il proprio operare e per l'operato dei propri iscritti.

Per le professioni non regolamentate si pone fortemente il problema della qualificazione e della riconoscibilità delle professioni, del trasferimento delle competenze, della tutela dei

lavoratori in assenza di strumenti terminologici che consentano di caratterizzare in modo univoco le molteplici attività professionali.

Dott. Roberto Di Tirro