

SISTEMI DI GESTIONE

ISO 9000

IL CONTRIBUTO DELLA CERTIFICAZIONE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Ferrara, 29 marzo 2004



IL SISTEMA DI CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO

- **gli Enti normatori:** UNI (Ente Nazionale Italiano di Unificazione) e CEI (Comitato Elettrotecnico Italiano),
- **gli Enti di accreditamento** SINAL, SIT e SINCERT, che rispettivamente si occupano dell'accREDITAMENTO di Laboratori, Centri Taratura e Organismi di certificazione/ispezione,
- **i soggetti accreditati:** i Laboratori, gli Organismi di certificazione/ispezione e i Centri di taratura,
- **il consumatore finale,** inteso come aziende industriali, imprese di servizi e personale.

NORME SUI SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALE

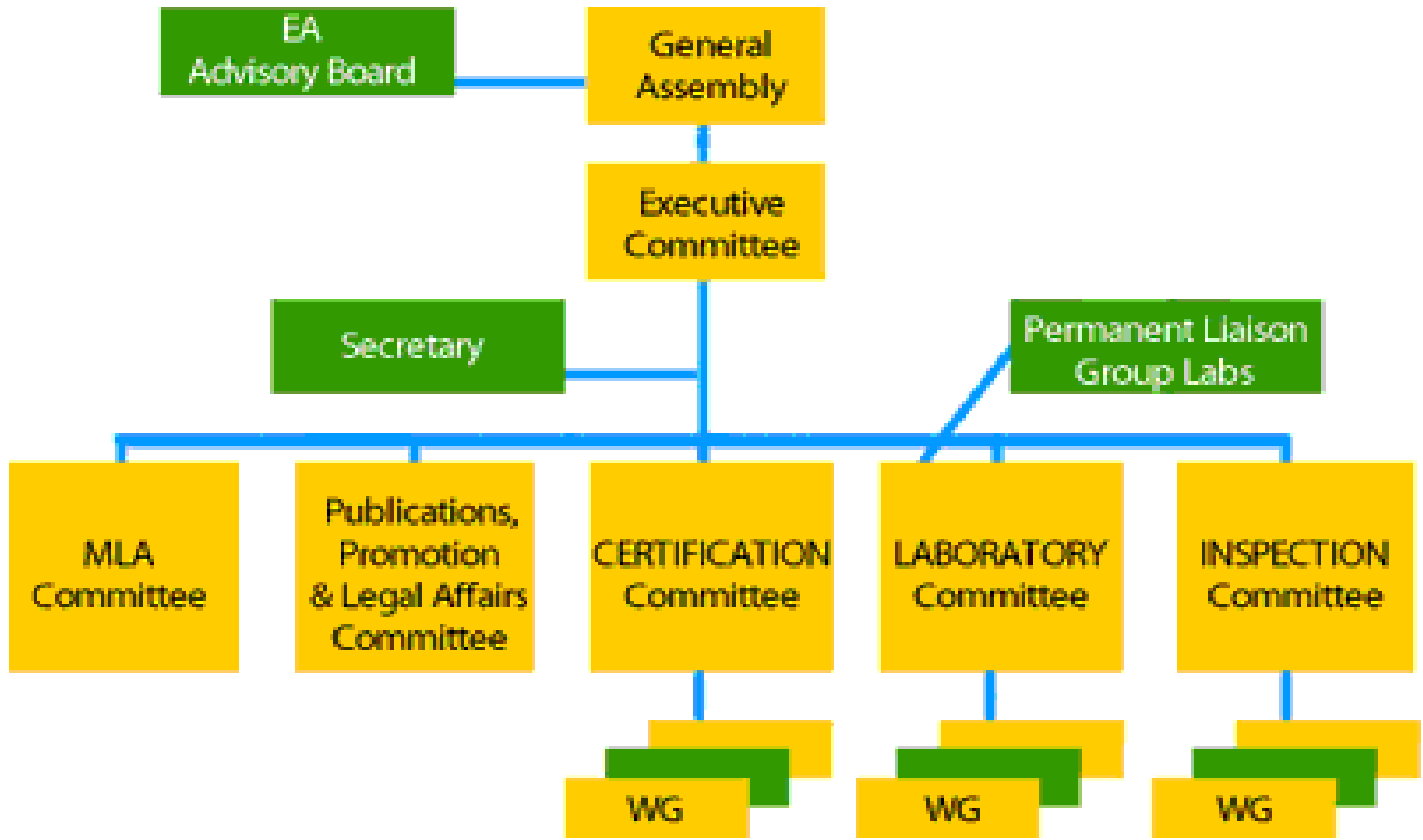
UNI EN ISO 9001:2000 “Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti”

UNI EN ISO 14001:1996 “Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l’uso”

OHSAS 18001:1999 “Occupational health and safety management system - Specification”

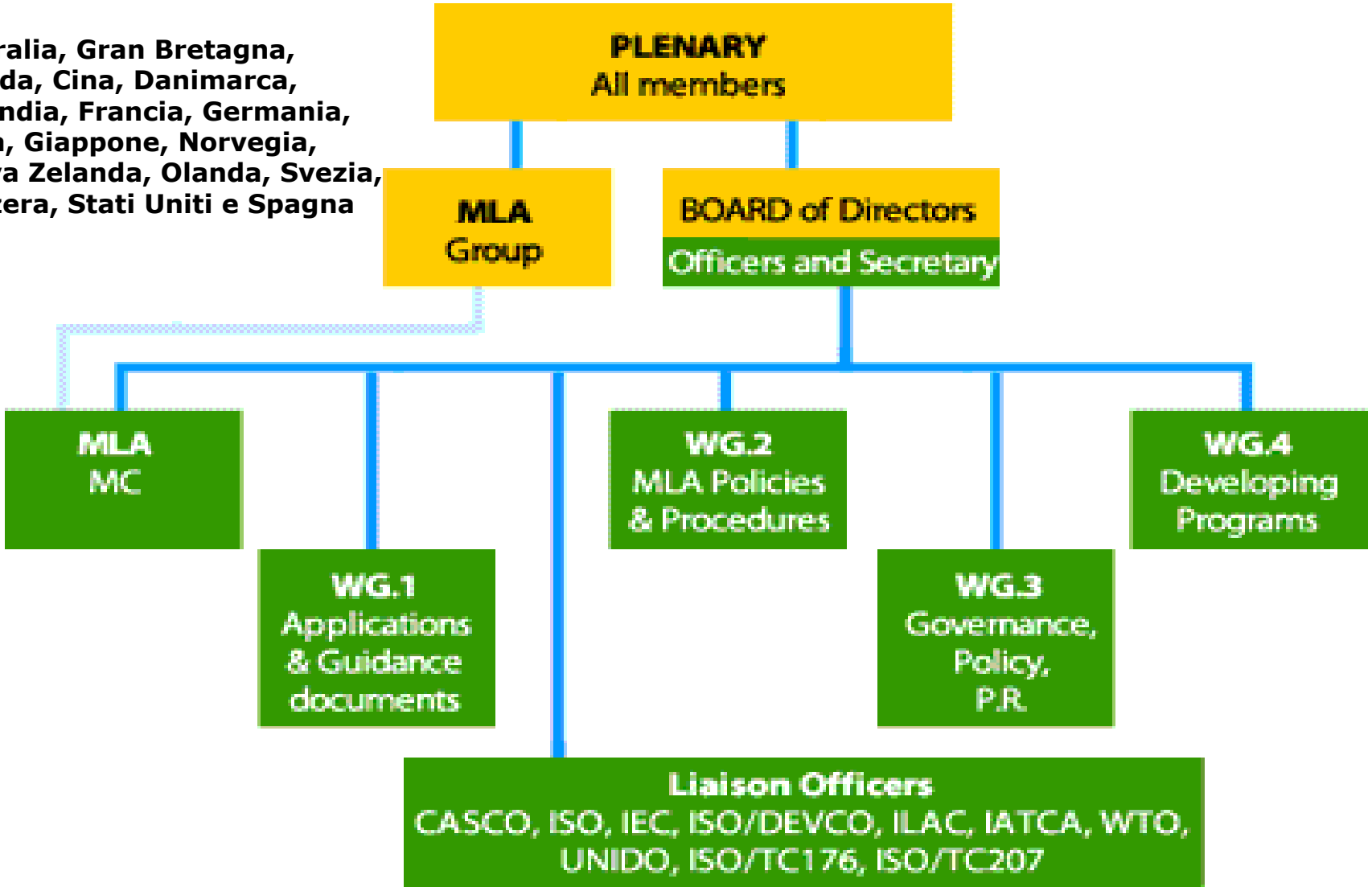
ISO/IEC 17799:2000 “Information technology - Code of practice for information security”

• Struttura Organizzativa EA



• Struttura Organizzativa IAF

Australia, Gran Bretagna, Canada, Cina, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Italia, Giappone, Norvegia, Nuova Zelanda, Olanda, Svezia, Svizzera, Stati Uniti e Spagna



CERTIFICAZIONE (da UNI CEI EN 45020)

Procedura con cui una terza parte dà assicurazione scritta che un prodotto, processo o servizio è conforme a requisiti specificati

TERZA PARTE **ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE** **ACCREDITATO**

L'ITER DI CERTIFICAZIONE PREVEDE DIVERSE FASI DI ANALISI ED ISPEZIONI DA QUELLE DOCUMENTALI A QUELLE OPERATIVE.

OBIETTIVO DI TALI VERIFICHE E' POTER AVERE RAGIONEVOLE CERTEZZA DELLA CAPACITA' DELL'ORGANIZZAZIONE DI GESTIRE I PROCESSI IN MODO CONFORME ALLE PROCEDURE, IN PIENA TRASPARENZA E DIMOSTRANDO DI SAPERSI CONTINUAMENTE AUTOVALUTARE E MIGLIORARE

PER UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ABITUATA AD AUTOREFERENZIARSI E' CERTAMENTE UN PASSAGGIO CORAGGIOSO, MA MATURO CON I TEMPI, INDICE DI UNA VOLONTA' DI RIMETTERSI IN DISCUSSIONE NELL'INTERESSE SOCIALE DEL SERVIZIO EROGATO



CERTIFICAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

LA CERTIFICAZIONE RAPPRESENTA SOLO UNA PRE-CONDIZIONE PER UNA MIGLIORE GESTIONE DELLE ORGANIZZAZIONI PUBBLICHE E PRIVATE

NELLA PA LA RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE NASCE DA UNA SPINTA INTERNA E NON DA ESIGENZE DI MERCATO. MOTIVAZIONI RICORRENTI:

-DESIDERIO DI MIGLIORARE LA PROPRIA ORGANIZZAZIONE ED IL CLIMA INTERNO,

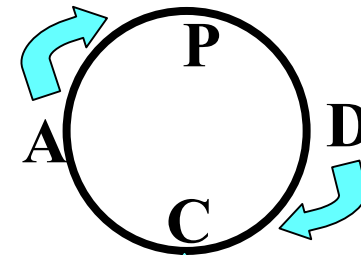
-DESIDERIO DI DIMOSTRARE ALLE PARTI SOCIALI RISULTATI NON AUTOREFERENZIALI, DELL'IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO DELLA EFFICIENZA E DELLA EFFICACIA DEI PROCESSI

LA PA PERCEPISCE LA CERTIFICAZIONE COME INTERVENTO "SOSTANZIALE" PIUTTOSTO CHE COME ELEMENTO "FORMALE".

Un percorso sostenibile nella PA

-Identificazione dei bisogni e delle esigenze dei clienti interni/esterni
-Definizione dei servizi forniti
-Definizione dello standard di qualità: caratteristiche misurabili del servizio
-Piani di miglioramento continuativo della efficienza ed efficacia delle attività

- Direzione
-Risorse umane
-Identificazione dei processi
-Misure, Analisi, Miglioramento



AUTOVALUTAZIONE

CERTIFICAZIONE

IL CERMET NELLA VALUTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

- Privilegia comportamenti che stimolino un confronto costruttivo con l'organizzazione, al fine di presentarsi come un partner che ha il comune obiettivo di rendere efficace il sistema di gestione mantenendo vivo il processo di miglioramento nel rispetto del contesto aziendale
- Privilegia indagini mirate a valutare l'efficienza e l'efficacia del sistema di gestione (disponibilità di dati ed informazioni, modalità di raccolta e valutazione, riesami della direzione, attività di miglioramento, ecc.) rispetto agli aspetti formali

IL CERMET NEL CORSO DELLE VERIFICHE ISPETTIVE DI SORVEGLIANZA SUL SISTEMA DI GESTIONE CONTROLLA IL LIVELLO DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DEFINITI

DIRETTAMENTE (analisi dei dati raccolti dalla PA e verifica del raggiungimento del target)

INDIRETTAMENTE (analisi dei processi che concorrono al raggiungimento dell'obiettivo per evidenziarne i rispettivi punti di forza e di debolezza)

IL VALORE SOCIALE DELLA CERTIFICAZIONE NELLA PA

Pre-requisiti: ambito volontario e coerenza tra politica, obiettivi, coinvolgimento delle risorse

Valore per l'organizzazione: management e dipendenti

Valore per le altre parti interessate:

- **per il sistema economico ed industriale** aventi interessi per un efficiente sviluppo del territorio nel rispetto di percorsi sostenibili con un uso razionale delle risorse,
- **per i cittadini:** miglioramento dell'efficienza dei servizi, garanzia per la tutela del territorio e per una migliore qualità della vita,