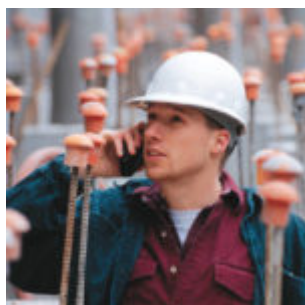


Organismi che effettuano verifiche ai sensi del DPR 462/2001: cosa serve per l'accreditamento ACCREDIA



Come ormai noto gli **organismi abilitati alle verifiche secondo il D.P.R. 462/2001** (“Regolamento di semplificazione del procedimento per la denuncia di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra di impianti elettrici e di impianti elettrici pericolosi”) hanno l'**obbligo di accreditamento UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012** (“Valutazione della conformità – Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni”) in base alle disposizioni del Ministero dello Sviluppo Economico e dagli accordi stipulati da quest'ultimo con ACCREDIA.

Con un'apposita [circolare](#) – la 29 del 2017 – l'Ente unico di accreditamento, facendo seguito alle precedenti comunicazioni, ha reso noto le modalità particolari di espletamento di tali pratiche. Oltre a ciò sono stati stabiliti alcuni requisiti aggiuntivi o integrativi della ISO 17020, della Linea Guida ILAC P15 e dei Regolamenti Accredia per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione che operano in questo settore particolare.

Relativamente alle procedure di accreditamento, gli Organismi (OdI) sono stati suddivisi in due gruppi, in base alla data di scadenza dell'abilitazione. Il primo gruppo doveva presentare domanda di accreditamento ad ACCREDIA entro il 30 novembre 2017, il secondo dovrà farlo entro il **30 giugno 2018**.

Ciò non significa che gli Organismi dovranno essere pronti ad essere accreditati ISO 17020 entro tali date, ma semplicemente che abbiano presentato domanda. Ma cosa significa ciò in pratica?

Oltre alla compilazione della domanda (che include solo informazioni societarie), reperibile sul sito ACCREDIA, gli organismi dovranno presentare una serie di documenti riepilogati nel seguito:

- Manuale del Sistema di Gestione;
- Nome, titolo di studio e Curriculum vitae del Responsabile Tecnico e del suo Sostituto;
- Organigramma nominativo con compiti e responsabilità;
- Statuto;
- Ultimo bilancio disponibile con revisione contabile indipendente;
- Polizza Assicurativa;

- Regolamento o documento equivalente per la gestione delle attività di ispezione per le quali è richiesto l'accreditamento;
- Elenco controllato degli Ispettori ed Esperti e relativi curricula vitae;
- Elenco delle Procedure, istruzioni operative e altri documenti applicabili alle attività dell'Organismo;
- Procedura di qualifica degli Ispettori o documenti equivalenti;
- Copia tipo dei Piani di Ispezione;
- Elenco dei Soggetti (organizzazioni o persone) in possesso di Rapporti di Ispezione rilasciati dall'Organismo (in questo visto che si tratta di Organismi che operano da tempo nel settore, credo sia sufficiente un elenco recente dei clienti per i quali sono state effettuate ispezioni come organismo abilitati dal Ministero).

Anche se l'elenco potrebbe spaventare, occorre ricordare che si tratta di Organismi che già operano con abilitazione Ministeriale in questo settore e dovrebbero già disporre di molte delle informazioni sopra elencate in forma documentata.

Probabilmente gli interventi più consistenti sulla documentazione già esistente si dovranno apportare al Manuale del Sistema di Gestione (in pratica un Manuale Qualità), predisposto in accordo alla ISO 17020 alla Procedura di Qualifica degli Ispettori e al Regolamento.

Riguardo agli altri documenti occorre fare alcune precisazioni in base a quanto contenuto nella Circolare Accredia n. 29/2017, anche con riferimento alla Direttiva del'11 marzo 2002:

- Nello Statuto non devono figurare attività in potenziale conflitto di interessi;
- Oltre al Bilancio d'esercizio è richiesta una **revisione contabile indipendente** (non più richiesta nell'ultima edizione della ISO 17020:2012);
- La Polizza Assicurativa per Responsabilità Civile Professionale deve coprire anche l'attività degli ispettori esterni (che, quindi, non devono sopperire con la propria polizza RC professionale) e deve avere un **massimale di 1, 55 milioni di euro**;
- Responsabile Tecnico (o Direttore Tecnico) e suo Sostituto devono soddisfare appositi requisiti di competenze e devono essere **dipendenti, titolari o soci operativi operanti in esclusiva per l'Organismo** (tale requisito non è imposto per i Sostituti del Direttore Tecnico dalla ISO 17020);
- Anche gli ispettori – interni ed esterni – devono soddisfare appositi requisiti di competenza e devono operare, per le attività di verifica oggetto di accreditamento, **in esclusiva** per l'Organismo.

La Circolare Accredia sopra menzionata specifica altri aspetti maggiormente restrittivi rispetto alla ISO 17020 ed alla ILAC P15:2016, in particolare:

- Gli strumenti di misura, gestiti sotto controllo dell'Organismo, devono soddisfare particolari requisiti di conferma metrologica (si veda al riguardo

anche la Linea Guida ILAC P10);

- Gli ispettori non possono svolgere attività potenzialmente in conflitto di interesse – quali progettazione, installazione, manutenzione e commercializzazione di impianti elettrici – non solo relativamente all’oggetto ispezionato, ma rispetto a tutti gli oggetti simili (ovvero ogni impianto elettrico);
- Sono richieste all’OdI apposite dichiarazioni sul possesso e l’impiego di adeguati dispositivi di protezione individuale (D.P.I.).

Una volta presentata la domanda occorrerà attendere l’esame preliminare e la formulazione del preventivo da parte di ACCREDIA; una volta accettata l’offerta di ACCREDIA, l’Ente procederà all’esame documentale, che potrà comportare la richiesta di documenti integrativi. In caso di esito positivo di tale esame si procederà alla pianificazione della verifica ispettiva in sede ed alla verifica in accompagnamento presso i luoghi ove vengono svolte le verifiche degli impianti secondo il DPR 462/2001.

I tempi previsti da Accredia per effettuare la verifica ispettiva sono di circa 3 mesi dal ricevimento della domanda. Vista la numerosità degli Organismi che dovranno richiedere l’accreditamento entro giugno 2018, però, si può supporre che tali tempi si allunghino; comunque ogni singolo Organismo deve cercare di completare positivamente l’audit di ACCREDIA e la successiva delibera del Comitato di Accredimento entro la scadenza della propria abilitazione, dopodiché potrà formulare al MISE la richiesta di rinnovo (o estensione) dell’accreditamento, che verrà naturalmente accolta solo in presenza di accreditamento ISO 17020.

Si vedano i precedenti articoli su:

- [accreditamento ISO 17020 degli organismi di ispezione abilitati secondo il DPR 462/2001](#) e
- la [norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012](#)

Le regole applicative della UNI EN ISO 9001:2015



L'adeguamento delle aziende alla norma UNI EN ISO 9001:2015 prosegue a rilento con il solito approccio italiano "qual è la scadenza? Settembre 2018? Bene, cominciamo a pensarci a Giugno 2018 perché poi ci sono le ferie!"

Forse senza sapere che ben difficilmente si riuscirà a migrare in tempo utile, senza perdere la certificazione almeno per qualche mese; se non altro perché gli Organismi di Certificazione non avranno modo di gestire un'elevata mole di adeguamenti negli ultimi mesi del periodo di transizione. Oltre al fatto che se l'adeguamento non viene effettuato in occasione di un rinnovo o di una sorveglianza si spenderà di più.

Ma quali sono i **requisiti aggiuntivi per le aziende italiane** che vogliono recepire questa normativa? Sia in fase di transizione dalla vecchia norma ISO 9001:2008, sia come nuova certificazione di qualità?

Quali sono i contenuti dell'**Appendice C della UNI EN ISO 9001:2015 (versione italiana)** che dovrebbero aiutare le imprese del nostro Paese a recepire nel modo corretto questa norma?

Visto il tenore della nuova norma, infatti, noi italiani abbiamo bisogno di **regole più chiare**, espresse in termini di **obblighi e doveri** ("l'organizzazione DEVE"), senza troppe frasi del tipo "se ritenuto necessario", "quando necessario", "conservare informazioni documentate affinché si possa avere fiducia del fatto che...", "le informazioni documentate che l'organizzazione determina necessarie per..." e così via.

Vediamo sinteticamente quali sono queste regole applicative che dovrebbero agevolare anche il compito dell'auditor dell'Organismo di Certificazione, evitando inutili discussioni su cosa richiede la norma e cosa dovrebbe effettivamente essere presente per dimostrare la conformità del sistema di gestione per la qualità.

1. Se l'organizzazione migra dalla versione 2008 della ISO 9001 avrà un **Manuale Qualità** ed anche se esso non è espressamente richiesto dalla ISO 9001:2015 farà meglio a tenercelo. Naturalmente revisionandolo e rendendolo più snello, evitando inutili ridondanze con le procedure. Perché comunque il Manuale rappresenta il vertice della c.d. "piramide della documentazione", il documento di maggior sintesi che richiama documenti più di dettaglio (è un po' come il "main program" che richiama le varie "subroutine" dei programmi software). Del resto eliminando il Manuale, comunque dovremo documentare la Politica, i

Processi ed altro... dove li mettiamo se non nel manuale? Le aziende che pensano in futuro di certificarsi secondo la normativa del settore automotive IATF 16949:2016 considerino che tale standard richiede il manuale qualità.

2. Le **procedure** chi ce le ha se le tenga e chi è di nuova certificazione ci pensi bene a non predisporle. L'evoluzione dell'organizzazione aziendale negli ultimi 20-30 anni è andata sempre verso la definizione in forma documentata delle modalità di svolgimento delle attività, per definire regole precise che devono essere seguite da tutti, per evitare il caos ove ciascuno fa quello che gli pare. Se non ci sono procedure e istruzioni documentate nelle aziende italiane non solo si tende ad interpretare i processi in modo "personalizzato", secondo quello che il singolo ritiene meglio, ma i nuovi nell'incarico non hanno modo di imparare a ricoprire il ruolo perché l'addestramento è sempre scarso e non trovano regole scritte precise su cosa fare e cosa non fare. Ovviamente ci sono casi e casi: in determinate situazioni l'operatività è guidata dai sistemi informativi e, pertanto, non è facile portare a termine attività in modo diverso, per cui dettagliare troppo non serve.
3. L'**analisi del contesto dell'organizzazione** e la **valutazione dei rischi** sono da documentare. Infatti se suddette attività devono essere riesaminate periodicamente (ad esempio in occasione del riesame di direzione) come facciamo a ricordarci quello che abbiamo detto sull'argomento un anno o sei mesi fa se non scriviamo nulla? Quale imprenditore o Direttore Generale riesce ad analizzare il contesto interno ed esterno della propria organizzazione, identificare e valutare i rischi oralmente nello stesso modo a distanza di tempo, senza nemmeno tenersi una traccia scritta? Dal momento che poi le azioni pianificate per affrontare rischi ed opportunità devono essere documentate con tanto di responsabilità, tempi e valutazione dell'efficacia che senso ha documentare le azioni, ma non i rischi che le hanno scaturite?
4. La norma ISO 9001:2015 non richiede più il **Rappresentante della Direzione**, che in molte realtà coincideva con la figura del Responsabile Qualità (ce se diverso dal rappresentante della Direzione non era richiesto neanche prima): non ha nessun senso eliminare il Responsabile Qualità. Alcuni imprenditori che non hanno ben compreso la questione hanno cominciato a dire: "ma allora possiamo eliminare il responsabile qualità, con quello che costa!". In un mondo perfetto nel quale la Qualità è patrimonio di tutti e tutti applicano la norma in modo adeguato il Responsabile Qualità potrebbe effettivamente non servire, ma nelle nostre aziende italiane chi fa e fa fare le cose che servono per mantenere la certificazione senza il Responsabile Qualità? Oggi in molte realtà il Responsabile Qualità non solo svolge più attività di quelle di sua stretta pertinenza, ma costringe gli altri (responsabili di funzione, Direzione ed altri) a fare il loro dovere. Bisognerebbe alzargli lo stipendio, altro che eliminare la figura!
5. La norma prevede che sia l'organizzazione a determinare "cosa è necessario monitorare e misurare", come e quando farlo per ottenere risultati validi. Ora più di prima è necessario identificare **indicatori** pertinenti con gli obiettivi ed in grado di misurare l'efficacia – se non anche l'efficienza – dei processi. Le aziende non pensino che questa libertà possa permettere loro di decidere gli

indicatori a loro convenienza: l'aumento di fatturato per il processo commerciale e il numero assoluto delle non conformità per la produzione non sono indicatori sufficienti a misurare suddetti processi e gli obiettivi di nessuna azienda.

6. La norma non prevede più le **azioni preventive**, ma le azioni finalizzate a migliorare l'efficacia e l'efficienza del Sistema e dei suoi processi sono state rinforzate. Le azioni preventive, ovvero quelle azioni finalizzate ad evitare il verificarsi di non conformità potenziali, sono solo un "di cui" delle azioni di miglioramento: chiamiamole così, non solo AP.

In conclusione la norma ISO 9001:2015 deve essere vista con lo spirito giusto dalle aziende italiane, dimenticandosi di quello che è stato fatto in passato, per evitare di buttare via tempo e denaro per un adeguamento forzoso che non porterebbe alcun vantaggio nel tempo all'impresa. Sarà compito anche degli auditor degli Organismi di Certificazione cercare di far capire alle aziende il reale significato di questa norma, ma bisognerà vedere se avranno tempo e voglia per farlo, soprattutto se osteggiati da rappresentanti dell'azienda e consulenti che affermeranno che la norma non richiede un manuale, non richiede delle procedure e non è prescrittiva per tante altre attività. Il rischio, in tal caso, è che l'auditor alzi bandiera bianca e dica "fate un po' quello che volete... se non avete capito voi a cosa servono certe cose...".

A proposito l'Appendice C della UNI ISO 9001:2015 italiana non esiste, ma è meglio far finta che le regola sopra esposte esistano veramente.

L'accreditamento ISO 17020 per gli organismi abilitati secondo il DPR 462/2001



Gli **organismi abilitati alle verifiche secondo il D.P.R. 462/2001** ("Regolamento di semplificazione del procedimento per la denuncia di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra di impianti elettrici e di impianti elettrici pericolosi") si troveranno presto ad affrontare **l'accreditamento UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012** ("Valutazione della conformità – Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni") reso obbligatorio dal Ministero dello Sviluppo economico.

Sono coinvolte oltre 230 organizzazioni collocate prevalentemente al Nord Italia

(oltre la metà degli organismi) con un fatturato che – per la maggior parte di essi (oltre il 60%) – si posiziona al di sotto dei 500.000 euro.

Le attività svolte da tali organismi sono strettamente correlate alla **Sicurezza ed Igiene sul Lavoro delle aziende** che devono eseguire le **verifiche di messa a terra degli impianti elettrici** (ogni 5 anni o con frequenza biennale in determinate situazioni) servendosi dei verificatori di organismi abilitati secondo il DPR 462/2001.

L'obbligo di accreditamento ISO 17020 comporterà sicuramente un aggravio dei costi fissi per gli organismi che vorranno rimanere su un mercato che ha visto negli ultimi anni una forte concorrenza sui prezzi. Come per altri servizi obbligatori per legge, le Imprese spesso scelgono di rivolgersi a coloro i quali offrono il prezzo più basso, pur soddisfacendo i criteri minimi previsti dalla Legge. Tale sistema, ormai in uso in molte realtà, è sicuramente deleterio per il settore, spingendo gli organismi ad una lotta al ribasso dei prezzi, talvolta trascurando l'efficacia dei controlli e delle verifiche svolte.

Da questo punto di vista l'obbligo di accreditamento ACCREDIA è sicuramente un elemento positivo nell'accrescere l'affidabilità di tali servizi, strettamente correlati alla sicurezza delle persone che lavorano in azienda. Infatti le verifiche ACCREDIA, seppur onerose, potranno garantire un'applicazione più omogenea di metodi e procedure tecniche di verifica da parte degli organismi, a tutto vantaggio del mercato e della tutela della sicurezza delle aziende.

Indubbiamente l'adozione di un sistema di gestione conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 (si veda [articolo sulla norma ISO 17020](#)) potrà risultare particolarmente impegnativo per piccole organizzazioni che non conoscono tale schema, soprattutto per quelle che non dispongono nemmeno di un **sistema di gestione per la qualità certificato ISO 9001**. Il sistema qualità, infatti, costituisce un "di cui" del sistema ISO 17020 da implementare.

Fanno eccezione Organismi di Ispezione di grandi dimensioni (TUV Italia, RINA, ecc.) che dispongono già della struttura organizzativa, delle competenze e dell'assetto documentale per affrontare questo nuovo accreditamento senza particolari scossoni.

Gli Organismi più piccoli dovranno, quindi, accorparsi a formare Organismi più grandi e strutturati oppure accreditarsi per conto proprio.

Per ottenere l'accredimento ISO 17020 gli organismi già certificati ISO 9001 dovranno integrare il loro sistema qualità per rispondere ai requisiti della norma ISO 17020 e dei **Regolamenti Accredia** (RG.01.01, RG.01.04) e **Linea Guida EA** (ILAC P10, ILAC P15), magari approfittando – se già non lo hanno fatto – dell'**adeguamento a ISO 9001:2015** della norma sulla qualità, per revisionare il sistema.

Per gli altri il lavoro sarà più lungo ed impegnativo, in quanto occorrerà adeguare

il Manuale ed integrare le procedure esistenti.

Gli elementi più critici della ISO 17020 che dovranno essere affrontati dagli organismi abilitati secondo il DPR 462/2001 ritengo possano essere i seguenti:

- Valutazione dei rischi di imparzialità e gestione dell'indipendenza;
- Valutazione, qualifica e monitoraggio ispettori/verificatori;
- Pianificazione (predisposizione del piano di ispezione) e rendicontazione delle attività di verifica (emissione del rapporto di ispezione/verifica);
- Monitoraggio e controllo delle attività di verifica;
- Gestione rapporti contrattuali con i clienti (Regolamento, offerte e contratti);
- Gestione della taratura e controllo degli strumenti di misura;
- Gestione della formazione del personale esterno;
- Valutazione delle prestazioni, riesame di direzione e miglioramento.

Naturalmente occorrerà integrare la documentazione esistente (in misura maggiore se l'organismo non è certificato ISO 9001): manuale qualità, procedure, istruzioni operative, check-list e linee guida per lo svolgimento dell'attività.

Come e quando migrare alla ISO 9001:2015?



Ad oggi sono molte le organizzazioni certificate ISO 9001:2008 che non hanno ancora adeguato il loro sistema di gestione per la qualità alla nuova ISO 9001:2015. Anche se il termine per effettuare il passaggio alla nuova norma è abbastanza lontano (15/09/2018) i tempi per effettuare una migrazione efficace ed efficiente non sono abbondanti per molte imprese, infatti sarebbe opportuno effettuare la migrazione in occasione di un **rinnovo della certificazione**

oppure di una **visita di sorveglianza/mantenimento** al fine di contenere i costi di certificazione.

Questo perché in occasione degli audit di rinnovo l'Organismo di Certificazione già deve verificare tutti i processi dell'organizzazione e la documentazione di sistema, dunque i costi aggiuntivi sono minimi, se non addirittura nulli.

Negli audit di sorveglianza richiedere l'adeguamento alla ISO 9001:2015 potrebbe

essere un po' più oneroso, ma per quelle organizzazioni che hanno la scadenza del certificato oltre la data limite per l'adeguamento (14 settembre 2018) questa è l'occasione migliore per passare alla nuova norma.

Visto che ormai il 2016 è passato, resta di fatto poco più di un anno e mezzo, ovvero solo una o due visite dell'Organismo di Certificazione – a seconda dei casi – per effettuare il passaggio, che comunque dovrà avvenire durante un audit svolto con congruo anticipo rispetto alla data limite sopra indicata, per consentire all'Ente di sbrigare tutte le pratiche necessarie per il rinnovo del certificato in ISO 9001:2015.

Le organizzazioni che avranno la visita dell'Organismo di Certificazione nella seconda parte dell'anno avranno solo una occasione per rinnovare il loro certificato secondo queste modalità.

Rimandare eccessivamente può portare a costi aggiuntivi, infatti sarebbe necessario richiedere una visita straordinaria nell'estate 2018 (probabilmente prima della chiusura per ferie di agosto) per rinnovare in tempo il certificato, consci del fatto che lasciare scadere il certificato vorrà dire perdere di fatto la certificazione ISO 9001 e, quindi, dover intraprendere l'iter dal principio per riottenere la certificazione di qualità. In questi casi sicuramente ci sarebbero costi aggiuntivi.

Ma quale sono le ragioni dell'evidente attendismo di molte imprese nell'effettuare il passaggio? Le principali motivazioni possono probabilmente riassumersi nelle seguenti:

- Posticipare i costi di adeguamento (organismo di certificazione, consulenza, impegno interno,...);
- Incertezza sul mantenimento della certificazione oltre la scadenza del certificato;
- Incertezza sul futuro dell'organizzazione;
- Timore sull'impatto dell'adeguamento nell'organizzazione interna.

Sicuramente la prospettiva nel breve termine di molte piccole imprese è sui processi primari essenziali (produzione, commerciale) e viene evitato tutto ciò che porta impegno e costi su altri processi, soprattutto in realtà sottodimensionate in termini di risorse. Evidentemente non è stata adeguatamente compresa la portata di questa norma e del **sistema di gestione per la qualità come reale strumento di gestione, di controllo e di miglioramento di tutta l'azienda**. Un po' di paura nell'affrontare un cambiamento normativo non indifferente come quello del 2008 completa il quadro di parecchie organizzazioni.

Le interpretazioni sbagliate sulla nuova norma ISO 9001:2015 non mancano, da quelle eccessivamente "terroristiche" (requisiti molto più difficili da soddisfare) a quelle eccessivamente semplicistiche (si può buttare via il manuale e tutte le

procedure ed anche rottamare il responsabile qualità).

Le linee guida UNI-Conforma, la linea guida ISO/TS 9002:2016 da poco pubblicata ed altri documento potrebbero aiutare nella corretta interpretazione dei requisiti.

L'approccio corretto – a mio parere – dovrebbe essere quello di pianificare l'adeguamento per tempo, allocando le risorse necessarie al progetto. Purtroppo molte organizzazioni chiedono e continueranno a chiedere “quanto costa passare alla nuova norma?”, “quanto tempo ci si mette?”. A queste domande non c'è una risposta univoca corretta e rivolgersi al tal consulente piuttosto che ad altri solo perché promette costi e tempi inferiori è un grave errore che molti imprenditori commetteranno.

Costi e tempi per l'adeguamento dipendono da svariati fattori:

- Il sistema qualità è stato mantenuto aggiornato alla realtà aziendale oppure è obsoleto, modificato solo a fronte di rilievi dell'organismo di certificazione?
- I processi sono adeguatamente descritti oppure sono delineati in modo minimale e generico?
- Vengono sistematicamente calcolati e monitorati indicatori idonei a misurare le prestazioni dei processi oppure sono gestiti solo pochi indici standard poco aderenti alla realtà aziendale?
- La Direzione vuole semplicemente mantenere il certificato con il minimo sforzo oppure vuole sfruttare questo strumento per tenere sotto controllo l'organizzazione e cercare di migliorare?

Dalle risposte a queste domande si può capire meglio il lavoro che sarà da fare.

Situazioni con organizzazioni vicine alle prime parti delle domande sopra riportate sarebbero difficilmente certificabili secondo la nuova norma ISO 9001:2015, ma probabilmente lo saranno ugualmente ingannando se stesse. Il risparmio di tempi e costi nell'adeguamento potrà essere pagato in futuro mantenendo prassi obsolete e non efficienti, contrarie al vero spirito della norma.

Il tanto vituperato appesantimento della norma sulla certificazione di qualità, soprattutto dal punto di vista documentale, in realtà non esiste, a maggior ragione ora che bisogna “mantenere le informazioni documentate che servono”. Il problema che molti detrattori della ISO 9001 non si rendono conto che molte evidenze (informazioni documentate) servono anche a cautelarsi quando qualcosa va storto (gestione dei rischi).

Di fatto molte piccole e medie imprese italiane sono lontane dai principi



ispiratori della nuova norma sui sistemi di gestione per la qualità, ma non è detto che per ottenere la certificazione serva essere completamente in linea con essi, il percorso di miglioramento potrebbe essere più lungo, la verifica di passaggio alla ISO 9001:2015 potrebbe evidenziare molti rilievi, ma pian piano le carenze potranno essere eliminate e l'azienda potrà essere condotta su principi di gestione migliori di quelli attuali, secondo standard

internazionali riconosciuti.

Operativamente la maggior parte dei sistemi qualità ISO 9001:2008 necessiterà delle seguenti attività:

- **Formazione del personale** sulla norma ISO 9001:2015;
- Identificazione e descrizione del **contesto dell'organizzazione**;
- **Valutazione dei rischi** di business (generalmente e specifici dei vari processi aziendali), attività che passa attraverso l'identificazione dei rischi, la loro ponderazione e la definizione delle misure da porre in essere per il loro trattamento;
- Revisione della **mappatura dei processi** (il livello di approfondimento dipende dallo stato del sistema qualità esistente);
- Rivalutare l'insieme di indicatori da monitorare (anche in questo caso dipende da cosa esiste attualmente);
- Revisione della **documentazione del sistema qualità** esistente: sicuramente il manuale qualità andrà per lo meno snellito, procedure e istruzioni saranno da aggiornare per riferimenti obsoleti, per recepire le azioni di trattamento dei rischi, per aggiornarle alla realtà aziendale e migliorarle in ottica di efficacia ed efficienza;
- Sottoporre ad **audit interno** il sistema di gestione per la qualità secondo le prassi abituali;
- Effettuare un **riesame della direzione** sul sistema di gestione per la qualità che recepisca i nuovi elementi.

L'eliminazione di documenti di tipo procedurale e il non tener evidenza documentale di talune attività (analisi del contesto, valutazione dei rischi, ...) sono false semplificazioni, adatte solo a chi sa recitare senza leggere il copione, ovvero ad organizzazioni che hanno ben chiaro il proprio contesto organizzativo, i propri rischi, le azioni attuate per mitigarli, le procedure aziendali e tutte le prassi da adottare a tutti i livelli dell'organizzazione.

Le attività da completare potrebbero essere non eccessivamente impegnative e non tutte devono necessariamente essere completate prima della visita di certificazione.

Se in qualche caso l'impegno appare eccessivamente gravoso è perché probabilmente

non è stato fatto nulla o quasi negli anni scorsi per mantenersi aggiornati. L'inadeguatezza della gestione attuale rispetto ai requisiti della norma ISO 9001:2015 e l'elevato gap da colmare per raggiungere la conformità con la nuova norma dovrebbe far riflettere la Direzione sul fatto che la gestione aziendale non è andata al passo coi tempi.

Esempi di questa situazione si possono trovare quando:

- risulta difficoltoso correlare strategie, politiche ed obiettivi aziendali;
- risulta estremamente impegnativo individuare e soprattutto calcolare indicatori idonei a misurare gli obiettivi e le prestazioni dei processi in termini di efficacia ed efficienza;
- emergono rischi importanti non adeguatamente gestiti;
- emergono carenze di risorse umane e delle relative competenze necessarie;
- emerge che la conoscenza organizzativa ed il know-how aziendale non è curato e tutelato adeguatamente;
- risultano carenze dal punto di vista tecnologico: hardware e software obsoleti, strumenti inadeguati, ecc.

In tutti questi casi la nuova norma ISO 9001:2015 può rappresentare un **valido strumento e stimolo per migliorare l'efficacia e l'efficienza interna**, molto più che costituire un obbligo certificativo.

Nuova Specifica IATF 16949 per la qualità nell'automotive



Lo scorso 1° ottobre è stata pubblicata la nuova **specifica IATF 16949:2016**, revisione della Specifica tecnica ISO/TS 16949:2009 che, dunque, non è più norma ISO. Oltre a questo aspetto ci sono molte altre novità nella nuova specifica automotive, a cominciare dal **piano di transizione** alla nuova norma per i vecchi certificati ISO/TS 16949 e i nuovi certificati IATF 16949:2016, estremamente breve.

Infatti da ottobre 2017 non sarà più possibile certificarsi secondo il vecchio schema ISO/TS 16949 e a settembre 2018 tutti i vecchi certificati ISO/TS 16949 perderanno di validità se non migrati nel nuovo schema.

Ci si attendeva la revisione della ISO/TS 16949 del 2009, legata alla norma ISO

9001:2008 dopo la revisione 2015 della norma sui sistemi di gestione per la qualità, ma le modifiche sono state molto più significative che una semplice riproposizione dei requisiti secondo l'approccio della ISO 9001:2015.

La nuova specifica IATF 16949:2016 presenta in veste di requisito alcune prassi che erano diventate abituali nella catena di fornitura del settore automotive e rende obbligatorio il rispetto dei C.S.R. (*Customer Specific Requirments*) del cliente automotive, ma non solo.

Le principali novità riguardano sicuramente la gestione dei rischi (e non poteva essere altrimenti dopo l'uscita della ISO 9001:2015) e la gestione dei fornitori, molto più severa che in passato.

I punti principali di innovazione sono così riepilogati:

1. I **CSR** sono alla base di tutto il processo.
2. Le logiche automotive devono essere basate su logiche economiche (efficienza dei processi) e finanziarie.
3. La Specifica contiene requisiti aggiuntivi rispetto alla ISO 9001:2015, ma la suddetta norma non fa più parte del testo della specifica automotive, ma è solo richiamata.
4. È presente una sezione specifica (Allegato B) che fornisce le linee guida ed indicazioni sulle modalità da attuare per gestire alcuni processi/attività in assenza di una specifica del cliente. I *tool* da poter utilizzare per la gestione di SPC, MSA, FMEA, APQP, ecc. **sono solo quelli indicati nell'Allegato B** (es. Manuali AIAG, ANFIA, VDA, ecc.).
5. Viene introdotta la **sostenibilità aziendale dei fornitori**.
6. **Responsabilità Sociale d'Impresa**: si deve predisporre ed attuare un sistema di gestione che prevenga le frodi, la corruzione ed altri reati (è esplicitamente richiesto un codice etico/di condotta). Naturalmente quelle imprese che già dispongono di un modello organizzativo secondo il D.Lgs 231 dovranno solo integrarlo nel sistema qualità.
7. I **fornitori** devono avere un processo sequenziale stabilito di crescita che ha come obiettivo finale il **conseguimento della certificazione IATF 16949**. Sono coinvolti tutti i fornitori della catena di fornitura del prodotto e relativi componenti/materie prime/lavorazioni esterne.
8. Viene introdotta la **gestione del rischio d'impresa** facendo esplicito riferimento alla ISO 31000 (oltre che alla ISO 19011 ed alla ISO 9001 stessa).
9. La logica di tutto il sistema è la **business continuity**, ma il focus si sposta dal *manufacturing* (aspetto compreso anche nella precedente versione della specifica) a tutti i processi aziendali che possono generare interruzioni dell'operatività.
10. Compaiono requisiti specifici per il **software inserito nel veicolo**, con necessità di validazione dello stesso.
11. Il **set minimo di indicatori** da misurare nel sistema di gestione è riportato nella Specifica IATF.

12. Occorre garantire sempre più la **sicurezza del prodotto**.

In conseguenza delle modifiche, sostanzialmente tutte aggiuntive di requisiti, le giornate di verifica degli Organismi di Certificazione dovrebbero aumentare.

Molti aspetti dovranno essere chiariti dalle *Rules* di prossima pubblicazione e da eventuali Linee Guida nell'applicazione e nella verifica dei nuovi sistemi IATF 16949.

La nuova specifica mira a garantire la continuità operativa e la sostenibilità di tutta la catena dell'automotive e gli obiettivi economici potranno essere raggiunti e migliorati solo attraverso l'efficienza che potrà accrescere i margini, normalmente molto ridotti, anche se applicati a volumi di produzione elevati e continuativi.

Inoltre nella nuova IATF 16949:2016 sono citati per la prima volta strumenti e metodologia spesso adottate nell'automotive, quali la *lean production*, il *Problem Solving*, i 5S, ecc.

Anche i software impiegati per il controllo qualità e per la gestione della qualità dovranno essere validati e saranno sottoposti a verifica da parte degli auditor dell'Organismo di Certificazione.

Infine i tempi di transizione sono estremamente ridotti:

- Dal **Marzo 2017** gli Organismi di Certificazione potranno certificare secondo la nuova specifica IATF 16949:2016.
- Le nuove certificazioni potranno essere emesse secondo la ISO/TS 16949:2009 solo fino a **Settembre 2017**
- Le transizioni alla nuova specifica IATF 16949 dalla vecchia ISO/TS 16949, per le aziende già certificate, termineranno con gli audit di **Maggio 2018** per consentire alle aziende di risolvere eventuali non conformità entro la scadenza di tutti i vecchi certificati ISO/TS 16949, fissata per il **14 Settembre 2018**.

**La verifica dei progetti ai fini
della validazione: nuove
opportunità per i professionisti? –**

parte II



La regolamentazione della verifica dei progetti relativi ad appalti pubblici ai fini della validazione non è stata modificata sostanzialmente dall'uscita del nuovo Codice Appalti. Nel presente articolo, che segue la prima parte già pubblicata ([La verifica dei progetti ai fini della validazione: nuove opportunità per i professionisti? parte I](#)) su questo sito esaminiamo gli aspetti tecnici e gestionali che caratterizzano il servizio di verifica del progetto per Organismi di Ispezione e Società o Studi di Ingegneria.

Aspetti tecnici e procedurali della verifica

Cosa si intende per verifica del progetto

La verifica del progetto è trattata all'art. 26 del Codice degli Appalti. Essa è finalizzata ad accertare la conformità del progetto esecutivo o definitivo rispettivamente, al progetto definitivo o al progetto di fattibilità. La verifica accerta in particolare:

- a) la completezza della progettazione e la rispondenza all'art. 23 del codice;
- b) la coerenza e completezza del quadro economico in tutti i suoi aspetti;
- c) l'appaltabilità della soluzione progettuale prescelta;
- d) i presupposti per la durabilità dell'opera nel tempo;
- e) la minimizzazione dei rischi di introduzione di varianti e di contenzioso;
- f) la possibilità di ultimazione dell'opera entro i termini previsti;
- g) la sicurezza delle maestranze e degli utilizzatori;
- h) l'adeguatezza dei prezzi unitari utilizzati;
- i) la manutenibilità e la presenza del piano di monitoraggio delle opere, ove richiesto.

I criteri generali della verifica erano descritti all'art. 52 del DPR 207/2010, che però è stato abrogato insieme a tutto il CAPO II. In assenza di nuove disposizioni possono comunque essere ritenuti validi aspetti del controllo stabiliti dal DPR 207/2010:

- affidabilità;
- completezza ed adeguatezza;
- leggibilità, coerenza e ripercorribilità;
- compatibilità;

intendendosi per:

a) affidabilità:

- verifica dell'applicazione delle norme specifiche e delle regole tecniche di riferimento adottate per la redazione del progetto;
- verifica della coerenza delle ipotesi progettuali poste a base delle elaborazioni tecniche ambientali, cartografiche, architettoniche, strutturali, impiantistiche e di sicurezza;

b) completezza ed adeguatezza:

- verifica della corrispondenza dei nominativi dei progettisti a quelli titolari dell'affidamento e verifica della sottoscrizione dei documenti per l'assunzione delle rispettive responsabilità;
- verifica documentale mediante controllo dell'esistenza di tutti gli elaborati previsti per il livello del progetto da esaminare;
- verifica dell'eshaustività del progetto in funzione del quadro esigenziale;
- verifica dell'eshaustività delle informazioni tecniche ed amministrative contenute nei singoli elaborati;
- verifica dell'eshaustività delle modifiche apportate al progetto a seguito di un suo precedente esame;
- verifica dell'adempimento delle obbligazioni previste nel disciplinare di incarico di progettazione;

c) leggibilità, coerenza e ripercorribilità:

- verifica della leggibilità degli elaborati con riguardo alla utilizzazione dei linguaggi convenzionali di elaborazione;
- verifica della comprensibilità delle informazioni contenute negli elaborati e della ripercorribilità delle calcolazioni effettuate;
- verifica della coerenza delle informazioni tra i diversi elaborati;

d) compatibilità:

- la rispondenza delle soluzioni progettuali ai requisiti espressi nello studio di fattibilità ovvero nel documento preliminare alla progettazione o negli elaborati progettuali prodotti nella fase precedente;
- la rispondenza della soluzione progettuale alle normative assunte a riferimento ed alle eventuali prescrizioni, in relazione agli aspetti di seguito specificati:

- inserimento ambientale;
- impatto ambientale;
- funzionalità e fruibilità;
- stabilità delle strutture;
- topografia e fotogrammetria;
- sicurezza delle persone connessa agli impianti tecnologici;
- igiene, salute e benessere delle persone;
- superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche;
- sicurezza antincendio;
- inquinamento;
- durabilità e manutenibilità;
- coerenza dei tempi e dei costi;
- sicurezza ed organizzazione del cantiere.

La verifica della documentazione da parte del soggetto preposto al controllo è effettuata sui documenti progettuali previsti per ciascun livello della progettazione (progetto di fattibilità tecnica ed economica, definitivo, esecutivo), così come era riportato nel Regolamento DPR 207/2010 stesso.

All'art. 50 (*Verifica della documentazione*) del DPR 207/2010 erano pure esplicitate – con riferimento agli aspetti del controllo sopra citati – le modalità di esecuzione delle verifiche come segue:

a) per le relazioni generali, è necessario verificare che i contenuti siano coerenti con la loro descrizione capitolare e grafica, nonché con i requisiti definiti nello studio di fattibilità ovvero nel documento preliminare alla progettazione e con i contenuti delle documentazioni di autorizzazione ed approvazione facenti riferimento alla fase progettuale precedente;

b) per le relazioni di calcolo è necessario:

- verificare che le ipotesi ed i criteri assunti alla base dei calcoli siano coerenti con la destinazione dell'opera e con la corretta applicazione delle disposizioni normative e regolamentari pertinenti al caso in esame;
- verificare che il dimensionamento dell'opera, con riferimento ai diversi componenti, sia stato svolto completamente, in relazione al livello di progettazione da verificare, e che i metodi di calcolo utilizzati siano esplicitati in maniera tale da risultare leggibili, chiari ed interpretabili;
- verificare la congruenza di tali risultati con il contenuto delle elaborazioni grafiche e delle prescrizioni prestazionali e capitolari;
- verificare la correttezza del dimensionamento per gli elementi ritenuti più critici, che devono essere desumibili anche dalla descrizione illustrativa della relazione di calcolo stessa;
- verificare che le scelte progettuali costituiscano una soluzione idonea in relazione alla durabilità dell'opera nelle condizioni d'uso e manutenzione previste;

c) per le relazioni specialistiche si deve verificare che i contenuti presenti siano coerenti con:

- le specifiche esplicitate dal committente;
- le norme cogenti;
- le norme tecniche applicabili, anche in relazione alla completezza della documentazione progettuale;
- le regole di progettazione;

d) per gli elaborati grafici, è necessario verificare che ogni elemento, identificabile sui grafici, sia descritto in termini geometrici e che, ove non dichiarate le sue caratteristiche, esso sia identificato univocamente attraverso un codice ovvero attraverso altro sistema di identificazione che possa porlo in riferimento alla descrizione di altri elaborati, ivi compresi documenti prestazionali e capitolari;

e) per i capitolati, i documenti prestazionali e lo schema di contratto, si deve verificare che ogni elemento, identificabile sugli elaborati grafici, sia adeguatamente qualificato all'interno della documentazione prestazionale e capitolare; verificare inoltre il coordinamento tra le prescrizioni del progetto e le clausole dello schema di contratto, del capitolato speciale d'appalto e del piano di manutenzione dell'opera e delle sue parti;

f) per la documentazione di stima economica, si deve verificare che:

- i costi parametrici assunti alla base del calcolo sommario della spesa siano coerenti con la qualità dell'opera prevista e la complessità delle necessarie lavorazioni;
- i prezzi unitari assunti come riferimento siano dedotti dai prezzari della stazione appaltante aggiornati o dai listini ufficiali vigenti nell'area interessata;
- siano state sviluppate le analisi per i prezzi di tutte le voci per le quali non sia disponibile un dato nei prezzari;
- i prezzi unitari assunti a base del computo metrico siano coerenti con le analisi dei prezzi e con i prezzi unitari assunti come riferimento;
- gli elementi di computo metrico estimativo comprendano tutte le opere previste nella documentazione prestazionale e capitolare e corrispondano agli elaborati grafici e descrittivi;
- i metodi di misura delle opere siano usuali o standard;
- le misure delle opere computate siano corrette, operando anche a campione o per categorie prevalenti;
- i totali calcolati siano corretti;
- il computo metrico estimativo e lo schema di contratto individuano la categoria prevalente, le categorie scorporabili e subappaltabili a scelta dell'aggiudicatario, le categorie con obbligo di qualificazione e le categorie con divieto di subappalto ai sensi di quanto previsto dal nuovo Codice degli

Appalti;

- le stime economiche relative a piani di gestione e manutenzione siano riferibili ad opere similari di cui si ha evidenza dal mercato o che i calcoli siano fondati su metodologie accettabili dalla scienza in uso e raggiungano l'obiettivo richiesto dal committente;
- i piani economici e finanziari siano tali da assicurare il perseguimento dell'equilibrio economico e finanziario;

g) per il piano di sicurezza e coordinamento è necessario verificare che sia redatto per tutte le tipologie di lavorazioni da porre in essere durante la realizzazione dell'opera ed in conformità dei relativi magisteri; inoltre che siano stati esaminati tutti gli aspetti che possono avere un impatto diretto e indiretto sui costi e sull'effettiva cantierabilità dell'opera;

h) per il quadro economico è necessario verificare che sia stato redatto conformemente a quanto previsto dall'articolo 16 (ancora in vigore!) del DPR 207/2010;

i) accertare l'acquisizione di tutte le approvazioni ed autorizzazioni di legge previste per il livello di progettazione.

Suddetti aspetti sono spesso riportati nei Disciplinari per il Servizio di Verifica delle Stazioni Appaltanti e, dunque, anche se non costituiscono più – almeno per il momento – un requisito di legge, tornano ad essere prescrittivi perché imposti dal Committente.



In assenza di Disciplinari o Capitolati per la Verifica del Progetto restano comunque *best practice* e potrebbero essere affiancate dai contenuti della UNI 10721 che, mentre prima essendo normativa volontaria veniva in secondo piano rispetto ai requisiti di legge, oggi costituisce un valido criterio per determinare le modalità ed i criteri della verifica.

Altre parti del CAPO II abrogato del vecchio Regolamento non sono al momento state sostituite da prescrizioni equivalenti. In ogni caso le normative applicabili al controllo tecnico (ISO 17020, UNI 10721, UNI 10722,...) ed i regolamenti ACCREDIA definiscono le "regole del gioco" ed in particolare prevedono l'emissione di un Rapporto di Ispezione con caratteristiche e contenuti ben precisi.

Le responsabilità del soggetto preposto alla verifica

Il soggetto incaricato della verifica ha la responsabilità degli accertamenti previsti dal Codice, dalle Linee Guida ANAC e da eventuali successivi decreti attuativi del Codice, ivi compresi quelli relativi all'avvenuta acquisizione dei

necessari pareri, autorizzazioni ed approvazioni, ferma restando l'autonoma responsabilità del progettista circa le scelte progettuali e i procedimenti di calcolo adottati.

La specifica delle responsabilità del soggetto preposto alla verifica e le relative sanzioni, presenti al CAPO I del DPR 207/2010 non sono specificatamente presente nel nuovo Codice, ma l'opera, come detto, non è conclusa.

I costi della verifica

Circa i compensi per l'attività di verifica oggi la determinazione dei compensi per i servizi di ingegneria ed architettura è stabilita dal Decreto ministeriale 17 giugno 2016 "*Approvazione delle tabelle dei corrispettivi commisurati al livello qualitativo delle prestazioni di progettazione adottato ai sensi dell'art. 24, comma 8, del decreto legislativo n. 50 del 2016*", dove nell'allegato sono stabiliti i criteri per la determinazione della tariffa professionale per il supporto al RUP per i servizi di verifica ai fini della validazione del progetto.

Questi compensi dovrebbero poi essere posti a base di gara e l'aggiudicazione dovrebbe avvenire secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ovvero il prezzo dovrebbe avere solo un certo peso nella determinazione dell'offerta migliore. In realtà gli aspetti relativi alla capacità tecnica e professionale del soggetto offerente (Organismo di Ispezione oppure società o studio di ingegneria), documentati attraverso un'offerta tecnica (Relazione organizzativo-metodologica) e la descrizione di alcuni servizi svolti nell'ambito della verifica di progetti di opere dell'appalto potrebbero essere non sufficientemente premianti a fronte di ribassi di prezzo molto elevati.

È opportuno chiedersi che controllo si ha sul servizio di verifica se le offerte al ribasso sul prezzo superano soglie inimmaginabili (nella realtà si sono registrati ribassi persino oltre il 70/80% su bandi di gara al massimo ribasso secondo il vecchio Codice)?

Se il bando di gara non prevede il controllo sulle offerte troppo basse e le eventuali giustificazioni richieste ai partecipanti sono verificate in modo troppo comprensivo, si rischia di svilire eccessivamente l'attività di controllo che, quindi, non potrà essere efficace e garantire, non solo il committente, ma la collettività che utilizzerà le opere realizzate dopo averle finanziate. In questo caso il presunto risparmio della Pubblica Amministrazione porta ad un aumento del rischio di sostenere maggiori costi in fase esecutiva, a causa della cattiva qualità della progettazione o, peggio, di realizzare opere pubbliche non efficienti e dannose per la collettività (si pensi a strade pericolose, scuole scarsamente fruibili, edifici pubblici non mantenibili con efficienza, edifici che sprecano risorse energetiche, ecc.).

Modalità di svolgimento della verifica

Passiamo ad esaminare il processo di verifica del progetto da un punto di vista tecnico-gestionale.

L'attività di verifica del progetto inizia al momento di consegna degli elaborati oggetto del controllo all'Organismo di Ispezione (o Società/Studio di Ingegneria ove applicabile) incaricato della verifica.

La prima fase del servizio consiste normalmente nel controllo dei documenti consegnati con il duplice scopo di:

1. Verificare la congruenza degli elaborati consegnati con l'elenco degli stessi preparato dai progettisti relativamente a revisioni, date di emissione, argomenti, ecc..
2. Verificare la completezza formale della documentazione rispetto ai requisiti cogenti stabiliti per il livello progettuale di riferimento (progetto di fattibilità tecnica-economica, definitivo ed esecutivo).

Mentre la prima fase potrebbe far emergere che gli studi o società di ingegneria non producono un elenco degli elaborati validi congruente con gli elaborati costituenti il progetto stesso, la seconda rivela talvolta che i medesimi organismi di progettazione non hanno nemmeno prodotto un progetto "formalmente" conforme ai requisiti in termini di documenti minimi ed indispensabili. Tali requisiti minimi sono banalmente contenuti nel vecchio Regolamento DPR 207, i cui contenuti seguenti restano attualmente in vigore:

- per il progetto preliminare (progetto di fattibilità tecnica-economica) i documenti di progetto sono descritti nella Sezione I – Art. 17 e segg. del DPR 207/2010;
- per il progetto definitivo i documenti progettuali descritti alla Sezione III – Art. 24 e segg. del DPR 207/2010;
- per il progetto esecutivo i documenti progettuali descritti alla Sezione IV – Art. 33 e segg. del DPR 207/2010.

Questa verifica di completezza formale non dovrebbe essere trascurata dai soggetti coinvolti (R.P., progettisti ed organismo di verifica) in quanto potrebbe inficiare la successiva validazione del progetto.

Questa fase, cosiddetta di "ricezione" o "controllo documenti", comprende un'identificazione fisica degli elaborati forniti su supporto cartaceo (etichettatura, timbro o altra forma di identificazione fisica come previsto dalla norma ISO 17020), un loro inserimento in apposito elenco informatizzato (*database*) e la generazione di un primo output dell'attività di controllo. In caso di problemi riscontrati sarebbe necessaria una risposta celere da parte dei progettisti per sanare le prime non conformità documentali. Teoricamente, se la situazione

riscontrata fosse gravemente carente (assenza di numerosi elaborati essenziali), l'attività di verifica non potrebbe proseguire in modo proficuo fintantoché i progettisti non colmano le lacune evidenziate. La tradizionale urgenza delle Stazioni Appaltanti potrebbe aver imposto tempi di verifica ridotti, ma ogni impegno contrattuale di termini temporali per l'attività di verifica dell'Organismo (OdI o altri soggetti abilitati) nei confronti del Committente decade nel momento in cui il progetto non è formalmente completo.

Si iniziano a presentare in questa prima fase i primi problemi dovuti a contratti ed interessi contrastanti fra le parti, in gran parte dovuti ad una mancata osservanza dei requisiti di legge. Infatti la frequente assenza del documento preliminare alla progettazione (cfr. art. 15 comma 5 del DPR 207/2010, che resta ancora in vigore: «*Il responsabile del procedimento redige un documento preliminare all'avvio della progettazione...* » con le caratteristiche indicate ai commi 6 e 7) inficia in partenza il procedere del processo di progettazione e verifica secondo i principi della legge. È evidente che è responsabilità del committente della progettazione e del servizio di verifica (ovvero del responsabile del procedimento) garantire che siano presenti tutti gli input necessari al processo di progettazione e della sua verifica.

Se, come accade sempre più frequentemente, gli elaborati sono trasmessi al soggetto incaricato della verifica solo su supporto digitale, le cose anziché semplificarsi, si complicano. Infatti il formato digitale spesso non è gestito con adeguati crismi riguardo la sua integrità, la gestione delle revisioni e, soprattutto, l'autenticità. Proprio su quest'ultimo aspetto il Regolamento DPR 207, nella parte ancora in vigore, prevede che «*Tutti gli elaborati devono essere sottoscritti dal progettista o dai progettisti responsabili degli stessi nonché dal progettista responsabile dell'integrazione fra le varie prestazioni specialistiche.*» (art. 15, comma 12) e tale requisito, in assenza di elaborato su supporto cartaceo debitamente firmato e timbrato, può essere garantito solo dalla firma digitale apposta secondo quanto previsto dalla nostra legislazione. Purtroppo l'impiego della firma digitale è molto raro nell'ambito della progettazione di opere di ingegneria civile o infrastrutturale.

In conclusione, l'attività dell'Organismo di verifica deve prevedere sia la gestione degli elaborati cartacei, sia la gestione dei *file* elettronici, con relativo dimensionamento degli archivi, nel primo caso, dello *storage* informatico, nel secondo, con un occhio alla sicurezza delle informazioni in entrambi i casi.

In questa prima fase l'Organismo di Ispezione individua anche il Gruppo di Ispezione (se non già stabilito in fase di offerta per il servizio, come prescrive la norma ISO 17020:2012), ovvero il team di ispettori che, per competenza, andranno a verificare i singoli elaborati. Per requisiti regolamentari (ACCREDIA) il gruppo di lavoro deve essere comunicato al committente prima dell'inizio della verifica; quest'ultimo ha facoltà di ripudiarlo, anche parzialmente, entro un termine stabilito (generalmente pochi giorni) per fondati motivi. Tale gruppo di ispezione

dovrà essere guidato da un coordinatore o responsabile della verifica che sottoscriverà i rapporti di ispezione, fermo restando che, comunque, il rapporto conclusivo deve comunque essere sottoscritto anche dal responsabile tecnico (direttore tecnico) dell'organismo di verifica (ingegnere o architetto con esperienza professionale di almeno 10 anni, oltre ad altre competenze specifiche).

La seconda fase del servizio comprende l'assegnazione dei singoli elaborati agli ispettori e la pianificazione della qualità del servizio, ovvero il riesame e la trasformazione dei requisiti contrattuali in specifiche per la conduzione della verifica. La distribuzione degli elaborati dovrebbe essere supportata da un valido sistema informativo (software gestionale, archivi informatici o modulistica cartacea) per tenere sempre sotto controllo *chi* dovrà verificare *che cosa*.

Oltre agli ispettori competenti nelle rispettive discipline l'Organismo di Ispezione (o altro organismo abilitato alla verifica) deve assegnare alla commessa anche uno o più coordinatori che coordinino, appunto, il lavoro svolto dai vari ispettori.

Solo a questo punto inizia l'attività di verifica vera e propria, spesso supportata da check-list o istruzioni operative per cercare di ottenere una certa uniformità di giudizio (teoricamente lo stesso elaborato, verificato da due ispettori di pari competenze, dovrebbe produrre lo stesso esito della verifica).

Durante la verifica ogni ispettore necessita di un valido ed efficace strumento di registrazione dei rilievi in conformità ai requisiti normativi: qui le diverse metodologie adottate dai vari Organismi di Ispezione possono fare la differenza in termini di efficacia (ottenere una rendicontazione puntuale e priva di errori formali) ed efficiente (minimizzare l'impiego delle risorse, soprattutto quelle per il coordinamento dell'attività), tanto più quanto più sono numerosi gli elaborati da verificare (alcuni progetti di infrastrutture ne possono comprendere migliaia di elaborati).

I sistemi adottati per la gestione della registrazione degli esiti della verifica possono variare da moduli in formato Word, Excel o simili che riportano tutte le osservazioni rilevate dall'ispettore, suddivise per elaborato, disciplina o ispettore, a vere applicazioni Web che permettono agli ispettori (la maggior parte dei quali consulenti) di registrare l'esito dell'attività di verifica – dovunque essi si trovino purché sia disponibile un collegamento a internet – in moduli appositamente predisposti nel sistema informativo dell'Organismo. Naturalmente quest'ultimo approccio implica numerosi vantaggi:

- consentire al personale incaricato del coordinamento di visualizzare i risultati della verifica man mano che vengono pubblicati dagli ispettori direttamente dal sistema informatico, evitando così di dover gestire centinaia ed a volte migliaia di *file* inviati per e-mail e contenenti i rilievi formulati dagli ispettori;
- permettere un immediato controllo dell'attività "in progress" anche dal punto di

vista dei contenuti, soprattutto relativamente alle verifiche di congruenza incrociate fra ispettori di diverse discipline che, inevitabilmente, devono comunque esaminare elaborati comuni (relazioni generali, computi, ...);

- consentire ai progettisti di fornire una risposta ai rilievi formulati dagli ispettori direttamente nel sistema informatico, garantendo maggior sicurezza rispetto ad ogni altro sistema;
- fornire la possibilità al committente (R.P.) di esaminare l'andamento dell'attività quasi in tempo reale, sempre attraverso il collegamento internet con accesso riservato al sistema informativo dell'organismo di verifica.

Questa fase del controllo termina con l'emissione di un primo rapporto di ispezione intermedio che riferisce al committente dell'esito della verifica sugli elaborati consegnati. Tale rapporto – redatto seguendo precise prescrizioni normative e regolamentari (ACCREDIA) – comprende un elenco di rilievi, talvolta classificati per livello di criticità. Tali rilievi dovranno essere presi in carico dai progettisti che dovranno adeguare il progetto secondo le prescrizioni indicate.

Si entra così, con la consegna del rapporto di ispezione al committente ed ai progettisti nella terza fase del processo di verifica del progetto ai fini della validazione. Possono essere emessi più rapporti, cosiddetti intermedi, che documentano gli esiti, anche parziali, dell'attività di verifica su tutti o parte degli elaborati consegnati.

Come già premesso, i progettisti dovrebbero rispondere puntualmente, rilievo per rilievo, alle osservazioni/non conformità formulate dall'Organismo di Ispezione e, quindi, non c'è niente di meglio che un sistema informatico *web-based*, accessibile via internet in modo sicuro mediante apposite credenziali di autenticazione, per registrare le risposte dei progettisti. I sistemi che prevedono l'impiego di documenti di Office ovviamente non forniscono le medesime garanzie in termini di efficacia, efficienza e sicurezza dei dati (è difficile garantire che il progettista non abbia alterato il testo dell'osservazione o assicurare che il testo di alcun rilievo sia stato inavvertitamente cancellato o comunque alterato).

Questa fase di interazione con il progettista presenta numerose analogie con la fase in cui le organizzazioni con sistema di gestione certificato (o certificando) devono rispondere ad eventuali non conformità od osservazioni formulate dal proprio Organismo di Certificazione, il quale deve accettarle prima di procedere con l'iter di certificazione. Anche in queste situazioni i vari organismi hanno adottato metodologie diverse, dallo scambio di file di Office a sistemi web, ma la differenza fondamentale, rispetto alle verifiche sui progetti, sta nel fatto che i rilievi sono molto meno numerosi (alcuni progetti complessi possono far emergere centinaia di rilievi contro i pochi rilievi registrati dagli organismi di certificazione per ogni audit) e la controparte (organizzazione certificata rispetto all'organismo di progettazione) è normalmente più diligente nell'attuazione delle azioni correttive o delle correzioni delle non conformità.

Infatti, questa terza fase non fruisce in modo snello, perché spesso i progettisti non accettano – per motivazioni diverse – le osservazioni formulate dall’OdI e sono restii a modificare il progetto. Viceversa il responsabile del procedimento non esercita sempre il potere che avrebbe per pretendere la risoluzione completa di tutte le anomalie rilevate.

La quarta fase consiste nella riverifica da parte degli ispettori dell’Organismo degli elaborati revisionati e delle controdeduzioni dei progettisti. Al termine di questa fase per ogni rilievo l’Organismo incaricato della verifica deve determinare un **esito finale del progetto**, giudicando le risoluzioni proposte dai progettisti. Al proposito si ribadisce il fatto che la legge prevede che proprio che la verifica avvenga in contraddittorio con i progettisti.

Al termine di questa fase viene prodotto il **rapporto di ispezione conclusivo** che riepiloga tutte le risultanze della verifica (oppure le richiama da precedenti documenti, come previsto dalla ISO 17020) e formula un giudizio professionale conclusivo sulla conformità del progetto. Sulla base dell’esito del rapporto di ispezione finale il responsabile del procedimento provvederà alla validazione formale del progetto.

Conclusioni

Oggi la prevista apertura del mercato ai professionisti della progettazione (studi o società di ingegneria) ipotizzata con il Regolamento DPR 207 sembra non essersi concretizzata, da un lato per i numerosi vincoli imposti al servizio di verifica di progetti pubblici, dall’altro per la situazione di crisi del comparto edilizio solo in parte dovuta al minor numero di opere pubbliche di cui è stata pianificata la realizzazione, oltre alla contrazione dei compensi posti a base di gara. Non da ultimo l’ingresso nel mercato dei servizi di verifica della progettazione necessita di discreti investimenti di risorse che, probabilmente, pochi soggetti sono in grado o ritengono opportuno sostenere. Resta comunque una opportunità in più per gli studi o società di ingegneria che hanno visto ridursi notevolmente le commesse di progettazione e direzione lavori nel comparto privato.

Le Stazioni Appaltanti, invece, avranno la possibilità di dotarsi un sistema di gestione qualità ISO 9001 ed eventualmente accreditarsi come Organismo di Ispezione ISO 17020 per svolgere internamente le attività di verifica previste dalla legge.

La verifica dei progetti ai fini

della validazione: nuove opportunità per i professionisti? – parte I



La regolamentazione della verifica dei progetti relativi ad appalti pubblici ai fini della validazione non è stata modificata sostanzialmente dall'uscita del nuovo Codice Appalti. In questo e in un successivo articolo esaminiamo i diversi aspetti che caratterizzano il servizio di verifica del progetto per Organismi di Ispezione e Società o Studi di Ingegneria.

Introduzione

Il regolamento di attuazione ed esecuzione del D.Lgs 163/2006 (*"Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle Direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE."*) – ovvero il DPR 207/2010 – *Regolamento di esecuzione e attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163* aveva presentato alcune interessanti novità per i progetti di opere pubbliche. Il **Regolamento di attuazione del Codice degli Appalti Pubblici** (DPR 207/2010) aveva infatti riservato alla "verifica della progettazione" un'ampia trattazione, dagli artt. 44 a 59.

Le novità introdotte dal DPR 207/2010 riguardavano sia aspetti tecnici, sia aspetti di "mercato", infatti i nuovi criteri di affidamento degli incarichi di verifica della progettazione ai fini della sua validazione hanno generato nuovi scenari di mercato, da un lato estendendo i potenziali organismi fornitori del servizio di verifica, dall'altro hanno portato ad una riduzione media dei compensi per le attività di verifica.

Il **nuovo Codice degli Appalti D.Lgs n. 50 del 18 aprile 2016** ha introdotto ulteriori novità in questo ambito, al momento soprattutto per quanto riguarda la partecipazione alle gare pubbliche. Il Codice ha anche abolito alcuni articoli del DPR 207/2010 ed altri verranno modificati dagli Atti attuativi (Decreti, Linee Guida ANAC, ecc.) del D.Lgs 50/2016 che verranno emessi nel corso del 2016 ed oltre. In particolare le **Linee Guida ANAC per i Servizi di Ingegneria ed Architettura** hanno confermato molti degli elementi presenti nell'ordinamento precedente (D.lgs 163/2006 e DPR 207/2010), apportato qualche piccola novità, ma soprattutto lasciato aperti molti aspetti – e generato alcuni dubbi – relativamente al contenuto dei progetti da sottoporre a verifica ed ai criteri di verifica stessi.

Affrontiamo nel presente articolo l'aspetto della validazione del progetto come viene definita dal corpo normativo ora in vigore che prevede, oltre alla disciplina

dello Stato Italiano definita dal nuovo Codice Appalti D.Lgs 50/2016, DPR 207/2010 per quanto applicabile, anche l'introduzione della edizione 2012 della norma per l'accreditamento degli organismi di ispezione, la UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Valutazione della conformità – Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni", oltre che della nuova edizione della norma UNI 10721:2012 – Edilizia – Servizi di controllo tecnico applicati all'edilizia e alle opere di ingegneria civile.

Il mercato della verifica del progetto

Il ruolo del D.P.R. 207/2010 con il nuovo Codice

La prima importante novità introdotta dal DPR 207 è stata che la verifica del progetto, quale "controllo tecnico concomitante", non risultava più limitata al solo progetto preliminare, ma **si estendeva a tutti i livelli di progettazione**, ovvero **preliminare, definitivo ed esecutivo**.

Conseguentemente la validazione perdeva il suo connotato di controllo limitato al progetto esecutivo (o al definitivo, in caso di appalto integrato), per qualificarsi quale mero «atto formale che riporta gli esiti delle verifiche», successivo all'attività di verifica esercitata anche sul progetto esecutivo.

I contenuti dei documenti progettuali appartenenti ai livelli definiti dal DPR 207/2010 sono sanciti negli articoli sotto riportati:

- Il **progetto preliminare** è costituito dai documenti di progetto descritti nella Sezione I – Art. 17 e segg. del DPR 207/2010;
- Il **progetto definitivo** costituito dai documenti progettuali descritti alla Sezione III – Art. 24 e segg. del DPR 207/2010;
- Il **progetto esecutivo** costituito dai documenti progettuali descritti alla Sezione IV – Art. 33 e segg. del DPR 207/2010.

Suddetti articoli rimangono tuttora validi anche con l'introduzione del D.Lgs 50/2016 con le seguenti precisazioni:

- I contenuti di ogni livello progettuale dovevano essere integrati – per determinate opere ed infrastrutture critiche – dai contenuti di alcuni articoli presenti nelle Sezioni I, II o III dell'Allegato XXI del D.Lgs 163/2006, che evidentemente è stato completamente abrogato.
- Il livello di progettazione preliminare è stato "ridenominato" in **progetto di fattibilità tecnica ed economica**;
- suddetti contenuti sono integrati da quelli riportati ai comma 5, 6, 7 e 8 del D. Lgs 50/2016.

Altra importante innovazione del vecchio Regolamento DPR 207 era la previsione di una disciplina *ad hoc* per lo svolgimento dell'appalto del servizio di verifica, non più totalmente assimilato al comune appalto di servizi.



Il DPR 207/2010 aveva, infatti, ridefinito i criteri di affidamento degli incarichi per la verifica dei progetti pubblici (introducendo regole precise per l'individuazione dei soggetti cui demandare l'attività di verifica del progetto) negli articoli da 46 a 51, ora abrogati dal nuovo Codice e ridefiniti dal D. Lgs 50/2016 stesso, per gli aspetti generali, e dalle sopracitate Linee Guida ANAC per gli aspetti particolari, nell'ambito del servizio di verifica dei progetti.

Anzitutto fu stabilito, e confermato dal nuovo Codice e dalla Linee Guida, il principio fondamentale che **l'incarico di verifica è incompatibile con le attività di progettazione, di coordinamento della stessa, di direzione lavori, di coordinamento della sicurezza e del collaudo**, rese per il medesimo progetto. Tale principio deve essere rispettato indistintamente da tutti gli eventuali soggetti verificatori, siano essi appartenenti alla Stazione Appaltante, siano essi affidatari esterni alla stessa.

Le nuove regole introdotte dal DPR 207/2010 per l'appalto all'esterno del servizio di verifica sono confermate dal nuovo corpo normativo; pertanto tale servizio non è totalmente assimilabile ad un comune appalto di servizi e viene disciplinato l'istituto dell'accreditamento dei soggetti verificatori, attraverso l'indicazione degli Enti in grado di rilasciare tale accreditamento ISO 17020:2012 (ACCREDIA per l'Italia).

Affidamento dell'incarico di verifica del progetto

La verifica del progetto oggi può essere svolta secondo quanto disciplinato dall'art. 26 del nuovo Codice. del DPR 207/2010. In particolare, al comma 6, la Legge identifica le strutture a cui la Stazione Appaltante può affidare l'incarico di verifica del progetto; tali requisiti sono integrati dalla Linee Guida ANAC sui Servizi di Ingegneria ed Architettura alla Sezione VII, paragrafo 1. Le diverse situazioni sono riepilogate nella Tabella 1.

| Importo dei lavori | Struttura Tecnica interna alla Stazione Appaltante | Soggetti esterni |
|----------------------------------|--|---|
| > 20.000.000 euro | Organismo di ispezione di tipo B, accreditato UNI CEI EN ISO/IEC 17020 ai sensi del Regolamento (CE) 765 del 2008. | Organismi di ispezione di tipo A e di tipo C, accreditati UNI CEI EN ISO/IEC 17020 ai sensi del Regolamento (CE) 765 del 2008. |
| ≤ 20.000.000 > 5.225.000 euro | Organismo di ispezione di tipo B, accreditato UNI CEI EN ISO/IEC 17020 ai sensi del Regolamento (CE) 765 del 2008. | a) Organismi di ispezione di tipo A e di tipo C, accreditati UNI CEI EN ISO/IEC 17020 che non presentino cause di incompatibilità per conflitti di interesse; b) Soggetti di cui all'art. 46, comma 1 del Codice ^[1] (liberi professionisti anche in forma associata, società di professionisti, società di ingegneria, raggruppamenti temporanei d'impresa e consorzi stabili degli stessi, ecc.) che devono disporre di un sistema interno di controllo di qualità, certificato UNI EN ISO 9001 (per attività di verifica di progetti). |

| Importo dei lavori | Struttura Tecnica interna alla Stazione Appaltante | Soggetti esterni |
|---------------------------------|---|---|
| ≤ 5.225.000 > 1.000.000 euro | a) Organismo di ispezione di tipo B, accreditato UNI CEI EN ISO/IEC 17020 ai sensi del Regolamento (CE) 765 del 2008. b) Uffici Tecnici Stazione Appaltante se il progetto è stato redatto da progettisti esterni; c) Uffici Tecnici Stazione Appaltante, dotati di un sistema interno di controllo della qualità, conforme alla UNI EN ISO 9001 certificato, ove il progetto sia stato redatto da progettisti interni. | a) Organismi di ispezione di tipo A e di tipo C, accreditati UNI CEI EN ISO/IEC 17020 che non presentino cause di incompatibilità per conflitti di interesse; b) Soggetti di cui all'art. 46, comma 1 del Codice (liberi professionisti anche in forma associata, società di professionisti, società di ingegneria , raggruppamenti temporanei d'impresa e consorzi stabili degli stessi, ecc.) che devono disporre di un sistema interno di controllo di qualità, certificato UNI EN ISO 9001 (per attività di verifica di progetti). |
| < 1.000.000 euro | a) RUP anche avvalendosi della struttura di cui all'art. 31, comma 9 se non ha svolto funzioni di progettista; b) In caso di incompatibilità del RUP: Organismo di ispezione di tipo B, accreditato UNI CEI EN ISO/IEC 17020; c) Uffici Tecnici Stazione Appaltante, dotati di un sistema interno di controllo della qualità | |

Tabella 1

Quando richiesta la certificazione ISO 9001, essa deve essere stata rilasciata da Organismi accreditati ai sensi del Regolamento CE n. 765/2008.

Studi e società di ingegneria non solo devono essere certificati ISO 9001 per attività di progettazione, ma devono includere nel campo di applicazione della stessa l'attività di **verifica del progetto**, svolta secondo le regole stabilite dalla legge e dai regolamenti ACCREDIA, al fine di garantire l'indipendenza e l'imparzialità della struttura dedicata all'ispezione dei progetti. Sebbene ciò non sia esplicito nel nuovo quadro normativo come in passato, è evidente che per partecipare ad un appalto per servizi di verifica di progetti una organizzazione se deve essere certificata ISO 9001, lo deve essere per le attività oggetto dell'appalto. In particolare il regolamento ACCREDIA di riferimento è RT.21 *"Prescrizioni per l'accreditamento degli organismi operanti la certificazione del sistema di gestione per la qualità (SGQ) delle organizzazioni che effettuano attività di verifica della progettazione delle opere, ai fini della validazione, in ambito cogente"*, integrato da apposita nota di chiarimento del 2009 e liberamente scaricabile dal sito dell'Ente (www.accredia.it). Esso precisa che lo scopo delle certificazioni valide a questi fini deve riportare la dicitura *"Verifiche sulla progettazione delle opere ai fini della validazione, condotte ai sensi delle legislazioni applicabili"*, oltre ad una serie di requisiti aggiuntivi rispetto alla semplice certificazione ISO 9001 che ricalcano i requisiti della norma ISO 17020 per gli Organismi di Ispezione. Quindi trattasi di una certificazione di sistema qualità più impegnativa dal punto di vista dei requisiti tecnici e gestionali da soddisfare, ma soprattutto dal punto di vista organizzativo, in quanto occorre dimostrare una netta separazione fra le attività di progettazione e quelle di verifica dei progetti, anche per quanto riguarda i professionisti ad esse dedicati.

Si segnala, infine, che l'RT.21 richiede un Piano dei Controlli del servizio di

verifica, che costituisce il risultato della progettazione del servizio stesso che, dunque, viene sancita come requisito applicabile.

Le Linee Guida ANAC ribadiscono che la verifica dei progetti continua ad avere un'importanza centrale in quanto *“Non possono essere oggetto di riserva gli aspetti progettuali che sono stati oggetto di verifica ai sensi dell’articolo 26”* (ai sensi dell’art. 205, comma 2, terzo capoverso).

Le medesime Linee Guida confermano che **«La validazione del progetto posto a base di gara è l’atto formale che riporta gli esiti delle verifiche** (art. 26, comma 8 del nuovo Codice). *La validazione è sottoscritta dal RUP e si basa sul rapporto conclusivo che il soggetto preposto alla verifica deve redigere e sulle eventuali controdeduzioni del progettista. In sede di validazione il responsabile del procedimento può dissentire dalle conclusioni del verificatore, in tal caso l’atto formale di validazione o mancata validazione del progetto deve contenere specifiche motivazioni. La validazione del progetto posto a base di gara è un elemento essenziale del bando o della lettera di invito per l’affidamento dei lavori.»*

L’affidamento all’esterno del servizio di verifica deve avvenire attraverso un unico bando per tutti e tre i livelli progettuali e segue le stesse regole previste per gli appalti di servizi di ingegneria ed architettura.

Nella fattispecie la stazione appaltante deve mettere a disposizione del partecipante alla gara per il servizio i documenti inerenti il livello progettuale precedente.

Il nuovo quadro normativo precisa nuovamente che si distingue fra tre tipi di Organismi di Ispezione: A, B e C. Gli organismi di tipo B risultano essere unità tecniche interne alla Stazione Appaltante, mentre i tipi A (i soli effettivamente “terzi indipendenti”) e C, estranei all’apparato amministrativo, eseguono l’attività di controllo soltanto a seguito di affidamento con gara.

Viceversa gli Organismi di Certificazione del sistema di controllo interno di qualità sono soggetti che non provvedono direttamente all’azione di controllo della progettazione. Il loro accreditamento, infatti, permette soltanto di certificare, con ragionevole attendibilità, che il sistema interno di controllo di qualità delle strutture (o soggetti) preposti alla verifica sia conforme ai requisiti stabiliti dalla norma UNI EN ISO 9001 (*“Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti”*), oggi in fase di transizione fra l’edizione 2008 e la nuova edizione del 2015.

Da questa analisi emerse, già in occasione della pubblicazione del DPR 207/2010, un’apparente apertura del mercato della verifica del progetto, ma i vincoli posti sul “sistema di controllo qualità” rendono non facilmente praticabile la strada per studi e società di ingegneria che volessero proporsi come potenziali affidatari del processo di verifica. Per essi si prospettano due strade:

1. Ottenere la certificazione del sistema qualità ISO 9001 per il servizio di verifica del progetto;
2. Accredinarsi ISO 17020 come Organismo di Ispezione di tipo C.

La seconda soluzione è sicuramente più onerosa in termini di costi e di impegno delle risorse (l'applicazione della ISO 17020 è certamente più impegnativa della sola ISO 9001). Si ricorda che gli OdI di tipo C devono garantire l'assoluta separazione, sul piano tecnico, procedurale, amministrativo e finanziario, tra le attività ispettive e le altre attività potenzialmente in conflitto di interessi con la verifica. Detta separazione si sostanzia nella creazione, all'interno del medesimo Organismo, di una struttura tecnica autonoma demandata esclusivamente alla verifica dei progetti.

In aggiunta a ciò ci sarebbe l'aspetto positivo di una maggiore percentuale di verifiche appaltate all'esterno della Pubblica Amministrazione, non solo per i vincoli imposti dal possesso di un sistema di controllo qualità interno all'Amministrazione, ma soprattutto per le competenze necessarie – e le relative responsabilità assunte dal dirigente pubblico – per verificare un progetto secondo le regole tecniche imposte dalla normativa.

Requisiti di partecipazione alle gare

Per partecipare alle gare per l'affidamento dei servizi di verifica sono richiesti requisiti inerenti al fatturato globale del fornitore del servizio di verifica ed alle referenze su servizi di verifica analoghi. Ciò naturalmente oltre ad altri requisiti di ordine generale richiesti per ogni tipo di appalto pubblico, come previsto dal D. Lgs 50/2016.

L'elemento economico-finanziario minimo cui deve attenersi la Stazione Appaltante nella determinazione del relativo requisito è quello del **fatturato globale per servizi di verifica** realizzato negli ultimi cinque anni che deve essere non inferiore al doppio dell'importo stimato per l'appalto di verifica da affidarsi. Può anche essere valutata, in alternativa al fatturato, la richiesta di un "livello adeguato di copertura assicurativa" contro i rischi professionali per un importo percentuale fissato in relazione al costo dell'opera, così come ammesso per i servizi di progettazione (la decisione spetta alla Stazione Appaltante).

Oltre a ciò, per la determinazione del requisito tecnico-organizzativo la Stazione Appaltante deve partire dall'avvenuto svolgimento, sempre nell'ultimo quinquennio, di almeno **due appalti di servizi di verifica (o progettazione e direzione lavori) relativi a lavori il cui valore individuale sia pari alla metà del valore dell'opera da eseguirsi**. Inoltre, le opere per le quali si è provveduto alla verifica devono avere natura analoga a quella dell'opera che si intende appaltare, in base alla divisione in classi e categorie prevista dal D.M. 17 giugno 2016. Chiaramente la norma determina il minimo dei requisiti da possedere, ma lascia alla Stazione Appaltante il potere di stabilire requisiti ancora più stringenti.

Si nota che i requisiti minimi individuati, seppur assimilabili a quelli richiesti per la partecipazione alle procedure di affidamento dei servizi di ingegneria e architettura, risultano eccessivamente restrittivi e vincolanti per le stesse Stazioni Appaltanti, con l'evidente conseguenza di una chiusura del mercato della verifica per tutti quei soggetti non dotati di specifica esperienza pregressa, sebbene qualificati dallo svolgimento di attività assimilabili (per es. la progettazione). Infatti, sono in pochi gli operatori che ad oggi hanno maturato un'esperienza specifica nel campo della verifica nei termini sopra esplicitati se il servizio di verifica da affidare è significativo. Trascorso il transitorio di tre anni previsto dal regolamento DPR 207/2010, ora i requisiti per i servizi di verifica sono equiparati a quelli per progettazione e direzione lavori e ciò forse agevola le società di ingegneria ed architettura che vogliono entrare in questo mercato, fatti salvi tutti gli altri vincoli.

Anche il nuovo ordinamento, come già sancito dal regolamento del 2010, prescrive il possesso di altri requisiti che tendano ad accertare la "terzietà" dei partecipanti alla gara per l'appalto del servizio di verifica rispetto alle attività di progettazione oggetto della verifica, al fine di evitare l'insorgenza di situazioni di potenziale conflitto di interessi. Occorre ricordare, infatti, che i verificatori (OdI o professionisti della progettazione) esercitano un controllo indiretto anche sul comportamento dei progettisti in quanto verificano il loro lavoro e possono imporre - di fatto - correzioni al progetto; qualora il soggetto verificatore sia legato professionalmente al progettista di cui si è verificato il lavoro inadempiente, sorgerebbe il rischio di una verifica non imparziale.

Si sottolinea che sia gli OdI di tipo A e C, sia i progettisti che si candidano a svolgere il servizio di verifica sono tenuti a dimostrare di non aver partecipato, e si impegnano a non partecipare, direttamente o indirettamente, né alla gara per l'affidamento della progettazione, né alla redazione della stessa.

La possibilità di insorgenza di un conflitto di interessi non viene vietata soltanto con riferimento al progetto in appalto, infatti i partecipanti alla gara per il servizio di verifica devono fornire prova di non aver in corso, e di non aver avuto, rapporti professionali e/o commerciali con i progettisti, se esterni, negli ultimi tre anni; nonché devono altresì fornire l'impegno, da rendersi al momento dell'affidamento (e quindi a commessa aggiudicata), a non intrattenere rapporti con detti soggetti per i successivi tre anni dalla conclusione dell'incarico.

Tali vincoli di indipendenza sono stati recepiti dai regolamenti ACCREDIA per gli Organismi di Ispezione e sono stati ribaltati anche agli ispettori che operano come consulenti esterni per conto degli OdI i quali, evidentemente, per disporre di competenze adeguate a svolgere la verifica, svolgono attività di progettazione, direzione lavori, collaudo, ecc.

Si sottolinea che il vincolo di indipendenza non costituisce fattore di scarsa influenza, poiché, non tanto per gli Organismi di Ispezione di tipo A come tali,

quanto per i professionisti che operano come ispettori per gli stessi OdI e per gli studi e società di ingegneria (e professionisti che ne fanno parte); impegnarsi per tre anni a non avere rapporti professionali con una organizzazione importante (Pubblica Amministrazione se il progetto è redatto internamente alla stessa, Società di Progettazione, Impresa in caso di Appalto Integrato), magari nella propria area geografica di attività, non costituisce vincolo da poco.

In conclusione, i requisiti minimi per la partecipazione alle gare per la verifica dei progetti stanno creando un meccanismo tale per cui i partecipanti alle gare – siano essi OdI oppure studi di progettazione – pur di acquisire il requisito di aver svolto il servizio oggetto della gara per utilizzarlo in future gare d'appalto, sono disposti a ridurre oltremisura il compenso offerto in gara. Di contro, i primari Organismi di Ispezione di tipo A, forti della possibilità di svolgere anche i servizi con importo dei lavori più elevato, si uniscono spesso in ATI/RTI (Raggruppamenti temporanei di Impresa) per incrementare ulteriormente i loro requisiti, aumentare la probabilità di aggiudicazione, e restringere così ulteriormente il mercato per i futuri appalti di verifica più remunerativi.

Per coloro che – dopo aver letto quali vincoli di mercato sussistono – ancora sono interessati a svolgere la verifica di progetti ai fini della loro validazione non resta che attendere il prossimo articolo, dove verrà trattato il processo di verifica del progetto da un punto di vista tecnico-organizzativo.

[1] Si tratta in sostanza dei soggetti che, in base all'art. 24, del Codice, può essere affidata la progettazione esterna alle amministrazioni aggiudicatrici in materia di lavori pubblici.

Effetti della Brexit sulla PMI



Ormai la Brexit, ovvero l'uscita della Gran Bretagna dalla UE, è ormai fatto certo, anche se i tempi non saranno immediati. Analizziamo, dunque, quali potranno essere gli effetti di questo avvenimento, oserei dire storico, sull'industria italiana che intrattiene rapporti commerciali diretti o indiretti con l'industria britannica.

In particolare, numerose imprese italiane hanno acquisito, soprattutto negli ultimi anni, alcuni clienti del Regno Unito, magari grazie ai **prezzi particolarmente competitivi**, grazie al cambio favorevole per la Sterlina nei confronti dell'Euro.

Ora, però, la Gran Bretagna sta per uscire dall'Unione Europea e si paventano nuovi ostacoli al commercio fra Europa dell'Unione e Regno Unito. Al momento non ci è dato sapere quali e quanti nuovi problemi sorgeranno negli scambi commerciali con la Gran Bretagna, in quanto le regole sono da riscrivere e ciò porterà via un po' di tempo.

Di certo c'è il consistente **calo della quotazione della Sterlina Britannica nei confronti dell'Euro** e ciò se da un lato favorisce il turismo e in generale i viaggi ed i soggiorni di lavoro verso la Gran Bretagna, dall'altro rende meno competitivi i prodotti italiani nei confronti dell'industria britannica. L'effetto si potrà avere non solo per clienti diretti inglesi, ma anche per la fornitura di prodotti a clienti che, a loro volta, forniscono imprese britanniche.

Perdere un 10% nel prezzo percepito dal cliente per un prodotto o per una commessa non è cosa di poco conto! Il cliente potrebbe rivalutare fornitori britannici a discapito dell'attuale fornitore italiano.

Per questo, al fine di **non perdere il cliente**, occorre che le imprese italiane che riforniscono – direttamente o indirettamente – clienti inglesi cerchino di mantenere la propria competitività non abbassando i prezzi per sopperire alla diminuzione di valore della Sterlina, ma puntando su **qualità del prodotto e del servizio**, oltre che sull'organizzazione interna, cercando di **rendere i propri processi più efficienti**. Questo potrebbe essere ottenuto introducendo innovazioni nel processo produttivo, nella progettazione (ove presente) e nei processi di supporto, attraverso il miglioramento delle competenze del personale ed il ricorso a **sistemi informativi più moderni e performanti**, e perché no, ricorrendo anche ad **innovazioni tecnologiche** che rientrano nella sfera della cosiddetta "Industry 4.0".

Ottenere la certificazione ISO 9001 per chi non la possiede oppure migrare il sistema qualità alla ISO 9001:20015 sfruttando le opportunità di miglioramento fornite dalla nuova norma, o magari – per chi opera nel settore automotive – cercare di ottenere la certificazione ISO/TS 16949: queste sono alcune strade da percorrere per cercare di essere più competitivi ed apparire "più forti" nei confronti del cliente britannico che ha fatto della qualità il suo modus operandi ormai da decenni. E se per caso volesse venirci a visitare per fare un audit fornitore (si veda anche l'articolo ["Il cliente straniero viene a fare un audit: che fare?"](#)) potremmo mostrare le capacità, l'organizzazione e l'affidabilità della nostra azienda.

Il cliente straniero viene a fare

un audit: che fare?



Molte piccole e medie imprese italiane negli ultimi anni sono riuscite ad uscire dalla crisi e – in molti casi – anche ad incrementare sensibilmente i ricavi di vendita, attraverso la vendita di prodotti a clienti esteri, soprattutto in area UE. L’acquisizione di un nuovo cliente estero (oggi divenuta sempre meno difficoltosa attraverso siti internet anche in lingua inglese e un’adeguata indicizzazione nei motori di ricerca) e soprattutto la crescita degli ordinativi dopo le prime campionature passa spesso attraverso una visita del cliente estero presso lo stabilimento del fornitore italiano.

La prassi di molte imprese estere, tedesche ed inglesi soprattutto, specialmente se operanti nel settore *automotive* e se multinazionali, prevede che questa visita al fornitore italiano sia un vero e proprio audit sul sistema qualità e sul processo produttivo interessato alla realizzazione dei prodotti del cliente estero.

Questi audit sono preceduti da comunicazioni formali, quali piani di audit e accordi commerciali o CSR (*Customer Specific Requirments*) che costituiscono veri e propri *Quality Agreement*. Tali documenti sono quasi sempre molto impegnativi per le PMI italiane, anche se certificate ISO 9001 (ma non ISO/TS 16949 per il settore automotive).

Il primo audit ha l’obiettivo di valutare lo stato della qualità e dei processi produttivi del fornitore rispetto ai propri standard e di registrarne gli scostamenti al fine di far crescere il fornitore.

A fronte di queste richieste il *management* dell’impresa italiana talvolta si chiede “Perché non basta la certificazione di qualità?” oppure crede che vengano solo per discutere di aspetti commerciali.

Sicuramente un audit sul sistema qualità, ovviamente in inglese, da parte di un cliente spaventa un po’. Dapprima ci si preoccupa della lingua: un conto è scambiare qualche mail in inglese sulla fornitura di prodotti o su specifiche tecniche note, un conto è rispondere a domande precise e circostanziate poste da un auditor qualificato, talvolta neanche facente parte della struttura di riferimento principale del cliente con cui si ha rapporti, in lingua inglese e rispondere in modo sensato nella stessa lingua su aspetti che probabilmente non vengono gestiti come vorrebbe il cliente. La visita annuale dell’Organismo di Certificazione è un’altra cosa!

Alcuni clienti esteri strutturati, poi, effettuano l’audit con due o tre persone: un esperto di sistemi qualità, un referente degli acquisti per parlare di aspetti

commerciali, un membro dell'ufficio tecnico e/o della produzione per discutere di problematiche tecniche... come fare per "marcare a uomo" tanti soggetti pericolosi? Un problema è, come detto, la conoscenza della lingua inglese, un altro è quello della conoscenza anche del "qualitese" da parte di più persone all'interno dell'azienda.

La Direzione di alcune aziende pensa di assoldare un traduttore per essere al riparo da rischi di interpretazione linguistica, altri pensano di mettere in piedi del "cinema" per stupire il cliente con effetti speciali e fargli credere di essere perfetti, soprattutto dal punto di vista della qualità, anche con l'ausilio di registrazioni "finte". Premesso che assoldare un ottimo attore come George Clooney che conosca anche un po' di italiano non servirebbe a nulla e costerebbe un pochino troppo, vediamo quali sono i comportamenti da evitare e l'approccio corretto per affrontare questi audit stranieri.

Per prima cosa è opportuno **adottare la massima trasparenza nei confronti del cliente**, soprattutto se la situazione esistente è parecchio lontana dai requisiti riportati nel *Quality Agreement* o CSR. Non si può pensare di inventarsi una FMEA o un controllo statistico di processo (SPC) o una MSA (*Measurement System Analysis*) in un paio di settimane se non si ha l'abitudine all'impiego di tali strumenti. Il rappresentante del cliente sarà sicuramente sufficientemente scafato per accorgersi della messinscena.

Se una determinata prassi non è adottata meglio dichiararlo apertamente e dimostrarsi disponibili ad adeguarsi alle richieste del cliente (dopo aver valutato quanto è importante il cliente e quanto costa adeguarsi).

È bene però **evitare troppe promesse che non si potrà mantenere** o affermare troppe volte "lo stiamo facendo": il cliente tornerà per vedere se avete completato quello che stavate facendo!

In questi audit c'è **maggiore enfasi sulle Responsabilità della Direzione** secondo la ISO 9001 rispetto a quello che normalmente avviene negli audit di certificazione. Lo scostamento di molte imprese fra gli obiettivi e gli indicatori del riesame della direzione e le strategie e gli obiettivi reali della Direzione stessa emergono immediatamente ad un esame attento. I piani di miglioramento simili ad una letterina a Babbo Natale ("Prometto che sarò più bravo") sono inadeguati: l'auditor del cliente chiederà **quali sono gli obiettivi, quali gli indicatori per misurarli, come si pensa di perseguirli, con quali azioni, con quali risorse** (persone, mezzi, strumenti, risorse finanziarie), responsabilità, tempi e modalità di monitoraggio dell'avanzamento delle attività pianificate.

In produzione **l'identificazione e la rintracciabilità dei prodotti è considerata molto importante**, non basta dire che "tutti sanno che prodotto o componente è questo", occorre identificarlo in modo opportuno.

I controlli in produzione e finali devono essere fatti in tempo reale, l'auditor del

cliente estero non concepisce il fatto che le registrazioni si mettono a posto prima che arrivi l'Organismo di Certificazione.

Anche se nessun auditor dirà che il sistema informatico è inadeguato dalle sue richieste si capirà **se i fabbisogni informativi sono soddisfatti in modo adeguato dai programmi software utilizzati**, soprattutto in ambito produzione, controlli qualità ed analisi dei dati.

Teoricamente l'auditor del cliente dovrebbe esaminare solo la produzione degli articoli realizzati per esso, ma se sono state effettuate solo alcune campionature potrà spaziare su tutta la produzione per capire come siete organizzati, anche se su altri prodotti i relativi clienti non hanno richieste particolari di assicurazione qualità.

Non serve a nulla tradurre in inglese il Manuale Qualità o qualche procedura se il cliente non lo richiede esplicitamente: tali documenti devono rispecchiare l'operatività interna ed essere compresi da tutto il personale dell'azienda che deve conoscere e poter accedere sul posto di lavoro a procedure e, soprattutto, alle istruzioni operative/di lavoro.

Il fatto che le procedure sono in italiano e il cliente non conosce la nostra lingua potrebbe essere un vantaggio perché non può chiederci ragione di regole che eventualmente non sono osservate, però qualcuno dovrebbe essere in grado di spiegarle.

A fronte di evidenti non conformità, non solo rispetto agli standard del cliente (capitolato, CSR o *Quality Agreement*), ma anche rispetto alle proprie procedure del sistema qualità, **è meglio non cercare di arrampicarsi sugli specchi** ("Abbiamo cambiato la procedura da poco", "l'operatore è nuovo e non era ancora stato addestrato", "per noi è un aspetto poco importante", "Il cliente non ce lo ha mai chiesto", "stiamo modificando il software",...): di tutto ciò che accade di diverso dalle regole stabilite (norme, procedure, specifiche del cliente) i responsabili – a diversi livelli – sarete solamente voi, per non aver saputo prevenire il problema, per non aver addestrato le persone, per non aver completato le azioni pianificate nei tempi previsti, per non aver monitorato i processi e così via.



Alla fine dell'audit, o comunque nei giorni successivi, il cliente manderà un **report con i risultati dell'audit**, comprendente eventuali non conformità ed osservazioni o elementi di miglioramento che vorrebbero fossero adeguati. Dopo il rapporto il cliente normalmente chiede un **piano di miglioramento** o documento analogo nel quale si dovrà indicare le correzioni, le **azioni correttive** e le azioni preventive che si intende attuare per risolvere le anomalie riscontrate, comprendenti **tempi e responsabilità per l'attuazione**. Il consiglio è di **non proporre piani ed azioni correttive che non sarete in grado di attuare efficacemente nei**

tempi previsti, perché alle scadenze temporali che indicherete il cliente vi chiederà l'avanzamento del piano e le evidenze dell'attuazione delle azioni correttive (documenti, foto, ecc.). Meglio non barare se ci tenete al cliente perché torneranno a visitarvi e se non troveranno attuato quanto promesso le brutte figure sono garantite e la fiducia del cliente sarà minata.

Infine teniamo presente gli effetti della Brexit: se il cliente è inglese o è un fornitore di un cliente britannico forse con la perdita di potere di acquisto della Sterlina i nostri prodotti saranno meno economici per cui la competitività va mantenuta attraverso la qualità.

Come applicare la ISO 9001:2015 – V parte



In questo quinto articolo vedremo in dettaglio i requisiti del capitolo 9 (Valutazione delle prestazioni) e 10 (Miglioramento) della norma UNI EN ISO 9001:2015 con particolare riguardo alle novità introdotte rispetto alla precedente versione del 2008 ed alle possibili modalità di attuazione dei nuovi requisiti, per il passaggio del sistema di gestione per la qualità ISO 9001:2008 alla ISO 9001:2015.

9 Valutazione delle prestazioni

La sezione 9 della norma si suddivide in tre paragrafi

- **9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione**
- **9.2 Audit interno**
- **9.3 Riesame di direzione**

che rappresentano il “cuore” dell'attività di *quality management*, i cui compiti spesso sono completamente demandati alla funzione Qualità delle organizzazioni di medie e piccole dimensioni, sebbene il riesame del sistema rimanga una responsabilità della Direzione stessa.

Il punto 9.1 a sua volta è suddiviso in:

- **9.1.1 Generalità:** l'organizzazione deve stabilire cosa, quando e come monitorare e misurare per garantire l'efficacia del sistema di gestione ed il soddisfacimento dei requisiti; inoltre deve stabilire come valutare i risultati del monitoraggio e delle misurazioni, conservandone informazioni documentate

come evidenze.

- **9.1.2 Soddisfazione del cliente:** occorre monitorare la percezione che ha il cliente del rispetto delle sue esigenze ed aspettative, stabilendo metodi e criteri di valutazione dei risultati.
- **9.1.2 Analisi e valutazione:** occorre analizzare e valutare i dati delle misurazioni e dei monitoraggi effettuati per valutare il raggiungimento degli obiettivi, la conformità dei prodotti, la soddisfazione delle esigenze del cliente, le prestazioni dei fornitori, la corretta attuazione di quanto pianificato, l'efficacia del sistema di gestione e delle azioni intraprese per il miglioramento, nonché per valutare le esigenze di miglioramento.

Anche su questi punti la domanda che ci si deve porre è: «quello che l'organizzazione ha stabilito di implementare è efficace e sufficiente per soddisfare i requisiti della norma?». Anche riguardo all'impiego di metodi statistici la norma offre la possibilità di utilizzarli, non certo l'obbligo.

Sicuramente traspare maggiore enfasi sul monitoraggio e la misurazione dei processi rispetto alle precedenti edizioni della norma ISO 9001, ma sarà sufficiente per imporre alle organizzazioni di adottare sistemi di misurazione e monitoraggio, nonché relativi indicatori, più efficaci e realmente vissuti come essenziali per governare i processi?

Il requisito 9.2 relativo agli **audit interni** (ex verifiche ispettive) non presenta significative differenze rispetto all'edizione del 2008: gli audit devono essere svolti per verificare la conformità alla norma ISO 9001 ed al sistema di gestione per la qualità, nonché l'efficacia dello stesso. Essi devono essere programmati secondo i medesimi criteri esposti in passato, anche con riferimento alla ISO 19011. Per dimostrare che si sono stabiliti requisiti di pianificazione e reporting la stesura o il mantenimento della procedura sulla conduzione degli audit interni è fortemente consigliata, anche se non più obbligatorio.

Occorre forse ribadire che la frequenza degli audit sui processi primari e più critici forse non è opportuno che sia di una sola volta all'anno, come per i processi secondari o di supporto. L'abitudine di molte organizzazioni di effettuare un solo audit completo poco prima che arrivi l'Ente di Certificazione non è proprio in linea con lo spirito della norma.

Nessuna novità rispetto al requisito di imparzialità ed indipendenza dell'auditor; piuttosto si enfatizza il fatto che correzioni e/o azioni correttive conseguenti ai rilievi dell'audit devono essere intraprese senza indebiti ritardi. Quanto tempo può essere concesso per chiudere i rilievi importanti emersi in fase di audit? L'inerzia di molti responsabili di funzione nel non voler affrontare "i problemi della qualità" dovrebbe essere adeguatamente sanzionata.

Infine il requisito 9.3 sul **riesame della direzione** (suddiviso nei paragrafi 9.3.1 **Generalità**, 9.3.2 **Input al riesame di direzione** e 9.3.3 **Output del riesame di**

direzione) è stato spostato dalle Responsabilità della Direzione della precedente edizione della norma a questo capitolo di Valutazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, anche se la responsabilità dei risultati del riesame ricade in capo all'alta direzione. Gli input al riesame sono stati estesi, naturalmente alla valutazione dei cambiamenti dei fattori interni ed esterni che influenzano il sistema di gestione ed all'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi ed opportunità, ovvero alle principali novità della norma.

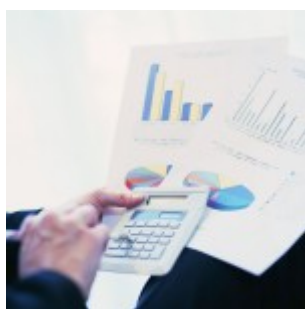
L'output del riesame deve trattare le modifiche che si rendono necessarie al sistema, le opportunità di miglioramento e le risorse necessarie.

Naturalmente sono richieste evidenze documentali dello svolgimento del riesame (dati in input, verbali di riunione di riesame del sistema, programmi di miglioramento, ecc.); la procedura non è necessaria (non lo era nemmeno nella precedente versione del 2008), ma chi ce l'ha se la tenga.

10 Miglioramento

Questa sezione si suddivide in tre paragrafi, nel primo 10.1 **Generalità** si riassume che il miglioramento deve riguardare:

- Prodotti e servizi erogati, non solo limitatamente al soddisfacimento delle esigenze attuali di conformità degli stessi, ma anche in previsione di esigenze ed aspettative future;
- Correzione, prevenzione e riduzione di ogni effetto indesiderato (NC, indicatori non soddisfacenti, ritardi di consegna, maggiori costi, ecc.);
- Il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia dello stesso sistema di gestione per la qualità che, dunque, deve essere dinamico e non statico nei secoli dei secoli.



Il successivo paragrafo 10.2 tratta le **Non conformità ed azioni correttive**, tornate di nuovo insieme per focalizzare l'attenzione sugli aspetti di miglioramento del processo di gestione delle NC, le quali, per la fase di gestione del trattamento, sono rimaste insieme ai processi produttivi (si veda § 8.7 "Controllo degli output non conformi").

Alle organizzazioni è richiesto di reagire prontamente alle non conformità per tenerle sotto controllo e correggerle, anche al fine di evitare effetti negativi gravi, sia interni che esterni (dal cliente). Le fasi successive di analisi delle cause (di NC, problemi in genere, rilievi da audit, reclami, ecc.), determinazione delle azioni correttive, pianificazione ed attuazione delle stesse e, infine, di valutazione della loro efficacia, sono sostanzialmente le stesse rispetto alle edizioni precedenti della norma, ma con maggiore enfasi sul processo stesso di

gestione del ciclo di miglioramento che si avvicina al c.d. *metodo 8D* del settore automotive.

L'ultimo paragrafo della norma ISO 9001:2015 – il 10.3 **Miglioramento continuo** – si ricollega al punto 10.1 di cui sopra, ai risultati del riesame di direzione ed a tutte le informazioni derivanti dalla valutazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità per determinare la necessità di migliorare in modo continuativo l'efficacia del sistema di gestione, considerando anche le opportunità di miglioramento emerse dalle altre attività del capitolo 9 della norma stessa.

Con questo articolo si conclude l'analisi dei requisiti della nuova norma ISO 9001:2015. Alcune interpretazioni soggettive potranno sicuramente essere smentite dai fatti a fronte di nuove interpretazioni ufficiali (al momento in Italia è disponibile solamente una Linea guida pubblicata da CONFORMA con il patrocinio dell'UNI) e prassi di fatto adottate dagli Organismi di Certificazione, comunque sotto il controllo di ACCREDIA. Vedremo anche se l'Ente di Accredimento stesso vorrà replicare la pubblicazione delle linee guida (*Criteri per un approccio efficace ed omogeneo alle valutazioni di conformità alla norma ISO 9001:2008 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti"*) emesse per le due precedenti edizioni della norma e, quindi, se saranno disponibili maggiori dettagli applicativi per gli auditor che dovranno valutare i SGQ delle organizzazioni.