

# ***SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO IN AMBITO FF.AA***

***Di Andrea Chiarini - Chiarini & Associati***

## **1. Generalità**

A tutt'oggi i sistemi di gestione presenti nelle aziende sono quelli per la qualità, per l'ambiente e per la sicurezza. La diffusione di tale sistemi di gestione è stata facilitata dalla vasta produzione normativa nonché dalla possibilità, intravista dalle organizzazioni più lungimiranti, di sfruttare i sistemi come strategie d'impresa.

Si può però facilmente constatare che, mentre l'obiettivo della qualità ha avuto molto successo, le tematiche ambientali e della sicurezza continuano ad essere applicate, non tanto per i vantaggi derivanti dall'applicazione delle normative e degli standard stessi, quanto piuttosto per rispettare i requisiti di legge.

Ciononostante la compatibilità qualità-ambiente ha portato numerose aziende, già certificate ISO 9001, a mostrare interesse nei confronti delle tematiche ambientali. Mentre tale comunione è stata rafforzata dal concetto di sviluppo sostenibile promosso dall'Agenda 21 della conferenza di Rio, in cui si mette in risalto la necessità di uno sviluppo economico nel rispetto della tutela dell'ambiente, si può dire che per le FF.AA, così come per altre organizzazioni, altri concetti diventano vincenti.

Il concetto di sistema integrato, ad esempio, trae la sua origine dall'esigenza delle organizzazioni di snellire l'insieme procedurale dei loro sistemi di gestione attraverso l'accorpamento degli elementi comuni. Solo recentemente l'integrazione è diventata argomento di crescente interesse, per grandi, piccole e medie imprese, sulle quali maggiormente gravano costi e attività burocratiche per l'implementazione dei sistemi di gestione.



Fig. 1: Il sistema integrato

Lo scopo di un sistema integrato è quindi quello di contemplare tutti gli aspetti di un sistema di gestione per la qualità, uno per l'ambiente ed uno per la sicurezza, soddisfacendo contemporaneamente i requisiti specificati dalle norme UNI EN ISO 9001:2000, UNI EN ISO 14001:1996, dallo standard OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series) 18001:1999 e dagli indirizzi generali STANAG 7141 EP. L'applicazione porterà, in primis, come si vedrà, allo snellimento dei processi.

## **2. L'integrazione delle norme ISO 14001:1996 - OHSAS 18001:1999 con la nuova vision 2000**

Una spinta verso l'integrazione della qualità con altri sistemi di gestione arriva dalla norma UNI EN ISO 9001:2000 pensata e studiata in risposta alle problematiche che le stesse organizzazioni avevano riscontrato dall'applicazione della vecchia normativa; tra queste ritroviamo appunto l'esigenza di semplificare l'adozione di un sistema di gestione integrato.

Nella nuova norma l'obiettivo principale da raggiungere è la soddisfazione del cliente, il quale esige che il prodotto o il servizio erogato sia la risultante di un processo conforme ai requisiti di un sistema di gestione della qualità, dell'ambiente e della sicurezza.

L'Organizzazione viene stimolata quindi a ritrovare quei punti in cui presenta compatibilità con altri sistemi di gestione e ad essere conforme anche alle normative relative alla sicurezza ed all'ambiente.

Nella Vision 2000 l'accento viene posto soprattutto sull'integrazione qualità-ambiente col tentativo di individuare e comprendere quali sono le analogie applicabili, in attesa di una norma che permetterà di implementare contemporaneamente i Sistemi di Gestione Ambientali e per la Qualità.

La compatibilità tra le due normative è enfatizzata soprattutto dalla medesima struttura logica che entrambe i sistemi presentano relativa al Ciclo di Deming, ovvero il ciclo "Plan, Do, Check, Act".

“Plan” si riferisce alla fase di pianificazione, nella quale sono definiti politica, obiettivi e processi dell'organizzazione tali da permettere una valutazione degli impatti ambientali correlati alla progettazione dei prodotti/servizi.

“Do” è relativa invece all'applicazione dei processi, mentre “Check” al monitoraggio ed alle misurazioni in riferimento alla politica e agli obiettivi stabiliti.

“Act” infine è rappresentata dalle azioni che permettono all'organizzazione di migliorare continuamente le proprie prestazioni.

Di seguito sono riportate le corrispondenze tra ISO 9001:2000 e ISO 14001:1996 suggerite dalla normativa affinché sia semplificata la loro integrazione. Si ricorda che ISO 14001 ed OHSAS 18001 presentano gli stessi requisiti (basta sostituire al termine ambiente, sicurezza e salute)

<b>SIQA Sistema Integrato Qualità-Ambiente</b>	<b>ISO 9001:2000</b>	<b>ISO 14001:1996 OHSAS 18001:1999</b>
<b>Requisiti generali del sistema di gestione integrato</b>	4.1 Requisiti Generali	4.1 Requisiti generali
	4.2 Requisiti relativi alla documentazione 4.2.1 Generalità 4.2.2 Manuale della qualità 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni	4.4.4 Documentazione del SGA 4.4.4 Documentazione del SGA 4.4.5 Controllo della documentazione 4.5.3 Registrazioni
<b>Responsabilità della direzione per il SIQA</b>	<b>5 Responsabilità della direzione</b>	4.4.1 Struttura e responsabilità
	5.1 Impegno della direzione	4.2 Politica ambientale 4.4.1 Struttura e responsabilità
	5.2 Attenzione focalizzata al cliente	4.3.1 Aspetti ambientali 4.3.2 Prescrizioni legali ed altre
	5.3 Politica per la qualità	4.2 Politica ambientale
	5.4 Pianificazione	4.3 Pianificazione
	5.4.1 Obiettivi per la qualità	4.3.3 Obiettivi e traguardi
	5.4.2 Pianificazione per la qualità	4.3.4 Programma/i di gestione ambientale
	5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione	4.1 Requisiti generali
	5.5.1 Responsabilità ed autorità 5.5.2 Rappresentante della direzione 5.5.3 Comunicazioni interne	4.4.1 Struttura e responsabilità 4.4.3 Comunicazione
	5.6 Riesame da parte della direzione 5.6.1 Generalità 5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame 5.6.3 Elementi in uscita del riesame	4.6 Riesame della direzione
	<b>Gestione delle risorse</b>	<b>6 Gestione delle risorse</b>
6.1 Messa a disposizione delle risorse 6.2 Risorse umane 6.2.1 Generalità		
6.2.2 Competenza, consapevolezza, addestramento		4.4.2 Formazione, sensibilizzazione e competenza
6.3 Infrastrutture 6.4 Ambiente di lavoro		4.4.1 Struttura e responsabilità

<b>Realizzazione del prodotto</b>	<b>7 Realizzazione del prodotto</b>	4.4 Attuazione funzionamento 4.4.6 Controllo operativo
	7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto 7.2 Processi relativi al cliente	4.4.6 Controllo operativo
	7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	4.3.1 Aspetti ambientali 4.3.2 Prescrizioni legali ed altre 4.4.6 Controllo operativo
	7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto	4.4.6 Controllo operativo 4.3.1 Aspetti ambientali
	7.2.3 Comunicazione con il cliente	4.4.3 Comunicazione
	7.3 Progettazione e sviluppo 7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo 7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo 7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo 7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo 7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo 7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo 7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo	4.4.6 Controllo operativo
	7.4 Approvvigionamento 7.4.1 Processo di approvvigionamento 7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento 7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati	4.4.6 Controllo operativo
	7.5 Produzione ed erogazione dei servizi 7.5.1 Tenuta sotto controllo delle produzioni e dell'erogazione di servizi 7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità 7.5.4 Proprietà del cliente 7.5.5 Conservazione dei prodotti	4.4.6 Controllo operativo
	7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di misurazione e di monitoraggio	4.5.1 Sorveglianza e misurazioni
	<b>Misurazioni, analisi e miglioramento</b>	<b>8 Misurazioni, analisi e miglioramento</b>

8.1 Generalità	4.5.1 Sorveglianza e misurazioni
8.2 Monitoraggi e misurazioni 8.2.1 Soddisfazione del cliente	
8.2.2 Verifiche ispettive interne	4.5.4 Audit del sistema di gestione ambientale
8.2.3 Monitoraggio e misurazioni dei processi 8.2.4 Monitoraggio e misurazioni del prodotto	4.5.1 Sorveglianza e misurazioni
8.3 Tenuta sotto controllo delle non conformità	4.5.2 Non conformità, azioni correttive e preventive 4.4.7 Preparazioni alle emergenze e risposta
8.4 Analisi dei dati	4.5.1 Sorveglianza e misurazioni
8.5 Miglioramento	4.2 Politica ambientale
8.5.1 Miglioramento continuo	4.3.4 Programma/i di gestione ambientale
8.5.2 Azioni correttive 8.5.3 Azioni preventive	4.5.2 Non conformità, azioni correttive e preventive

### 3. La documentazione della gestione integrata

Il livello di integrazione è connesso alle caratteristiche delle procedure che sono individuate per entrambi i sistemi di gestione qualità-ambiente, ovvero al loro numero, proporzionale alla complessità dei processi svolti nell'organizzazione, e agli elementi comuni riscontrabili.

L'integrazione viene pertanto elaborata a partire dall'analisi delle procedure stesse che, in relazione al grado di integrazione, possono essere suddivise in tre gruppi:

- procedure comuni, che si riferiscono a quei processi identici per ambedue i sistemi;
- procedure integrate, per quei processi con elementi in comune ma altri specifici di ogni sistema;
- procedure specifiche, per i processi tipici di un solo sistema.

Una volta valutata la tipologia delle procedure, si passa all'integrazione, totale per quelle comuni e parziale per quelle integrate.

Il manuale è invece il documento che fa riferimento al prospetto presente nella norma UNI EN ISO 9001:2000 in cui vengono definiti gli elementi comuni tra i due sistemi ed è pertanto strutturato seguendo i capitoli fondamentali della norma.

E' possibile decidere se mantenere indipendenti il manuale dell'ambiente e il manuale della qualità o se integrarli, ma questa seconda opzione è consigliabile soprattutto per le piccole organizzazioni e potrebbe non essere conveniente per le quelle di grandi dimensioni come nel caso delle FF.AA.

## MANUALE INTEGRATO

<b>PROCEDURE COMUNI</b>	<b>PROCEDURE INTEGRATE</b>	<b>PROCEDURE SPECIFICHE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Pianificazione e programmazione</li><li>- Gestione della documentazione</li><li>- Non conformità</li><li>- Azioni correttive e preventive</li><li>- Addestramento e formazione del personale</li><li>- Controllo del processo</li><li>- Audits</li><li>- Registrazioni</li><li>- Comunicazione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestione delle emergenze</li><li>- Gestione delle emergenze antincendio</li><li>- Sorveglianza e misurazioni</li><li>- Qualifica dei fornitori</li><li>- Gestione sostanze pericolose</li><li>- Gestione reclami</li><li>- Gestione non conformità</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analisi iniziale</li><li>- Valutazione degli aspetti ambientali</li><li>- Norme, leggi e regolamenti</li><li>- Riesame del contratto</li><li>- Progettazione e sviluppo</li><li>- Approvvigionamento</li><li>- Identificazione ed immagazzinamento</li><li>- Controllo della produzione o erogazione del servizio</li><li>- Prove, controlli e collaudi in accettazione</li></ul>
<b>ISTRUZIONI</b>		

Fig.2: Esempio di documentazione per un sistema integrato

#### **4. Conclusioni, i vantaggi legati all'applicazione di un sistema integrato**

Si è osservato che, nei casi organizzativi in cui è avvenuta l'implementazione di un sistema integrato, si sono ottenuti numerosi benefici a livello sia amministrativo-organizzativo sia soprattutto di credibilità e di affidabilità presso l'opinione pubblica. Ciò è ulteriormente enfatizzato nelle organizzazioni della Pubblica Amministrazione e, ancora di più, in un ambito come quello FF.AA.

L'attuazione di sistemi di gestione integrata, in cui vengono trattati sistemi di gestione con tematiche diverse ma con analogie strutturali, lascia intravedere la possibilità di semplificare la documentazione che ne deriva e rendere la struttura organizzativa più snella.

Anche il processo che porta all'eventuale certificazione (non proprio necessaria per le FF.AA), ovvero l'attuazione del sistema di gestione seguita dalle visite ispettive, sarebbe facilitato e ne subirebbe un'accelerazione e un abbattimento dei costi.

All'interno dell'organizzazione si avrebbero poi maggiore trasparenza e chiarezza in relazione alle responsabilità e ai doveri che gli operatori devono assumersi per prevenire soprattutto emergenze e problemi.

Tra i vantaggi possiamo aggiungere il miglioramento dei rapporti sia con il cliente e con il fornitore, dovuto alle migliori prestazioni dei prodotti e da un'immagine più efficiente nel rispondere alle esigenze del mercato, sia con i dipendenti che, oltre a sentirsi maggiormente coinvolti, vedono migliorare le condizioni lavorative a favore della loro sicurezza e della loro salute. Ciò anche per quanto compete i fornitori ed i loro dipendenti.

Si otterrebbe inoltre un netto miglioramento dei rapporti anche con la popolazione in funzione della politica ambientale introdotta nell'organizzazione.

Tutto ciò si traduce in una maggiore competitività per tutte quelle organizzazioni che si affacciano sul "mercato globale" (concetto valido anche per le FF.AA inteso come zone geografiche) in cui, data la complessità e la necessità di rientrare in zone diverse, si presentano nuove esigenze che solo un'organizzazione flessibile è in grado di soddisfare.

## **Bibliografia**

Alberti M., *La valutazione d'impatto ambientale*, FrancoAngeli, Milano, 1988.

Chiarini A., *Tecniche di conduzione degli audit secondo le norme ISO 10011 e ISO 14010*, FrancoAngeli, Milano, 2000.

Cascio J., *The ISO 14000 Handbook*, Joseph Cascio Editor, 1999.

Jackson S. L., *The ISO 14001 Implementation Guide: Creating an Integrated Management System*, John Willey & Sons, 1997.

ISO 19011:2002, *Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing*, 2001.

NATO STANAG 7141 EP, *Joint Nato Doctrine For Environmental Protection During Nato Led Operations And Exercises*, 2002.

UNI EN ISO 9000, *Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia*, 2000.

UNI EN ISO 9001, *Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti*, 2000.

UNI EN ISO 9004, *Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni*, 2000.

UNI EN ISO 14001, *Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l'uso*, 1996.

UNI EN ISO 14004, *Sistemi di gestione ambientale – Linee guida generali su principi, sistemi e tecniche di supporto*, 1997.

UNI EN ISO 14010, *Linee guida per l'audit ambientale – Principi generali*, 1996.

UNI EN ISO 14011, *Linee guida per l'audit ambientale – Procedure di audit – Audit dei sistemi di gestione ambientale*, 1996.

UNI EN ISO 14012, *Linee guida per l'audit ambientale – Criteri di qualificazione per gli auditor ambientali*, 1996.

Woodside G., *ISO 14001 Implementation Manual*, Mc Graw Hill, 1998.