

INVESTIRE NELLA QUALITÀ PER GUADAGNARE IN SICUREZZA E COMPETITIVITÀ

Mi CERTIFICO, dunque VALGO



■ Gianfilippo Macchi*

La qualità è un tema di grande attualità, soprattutto in un periodo di recessione economica, poiché l'attenzione alle politiche per la qualità può diventare motore per la competitività e la sostenibilità del sistema socio-economico del Paese.



La focalizzazione sulla qualità promuove lo sviluppo di un'Organizzazione più snella, pronta ad aggiudicarsi le nuove opportunità in un mercato globale sempre più competitivo. La qualità è la capacità di un'azienda di soddisfare le esigenze, sia espresse che implicite, del proprio cliente. A sinistra Gianfilippo Macchi

Contenuti

Descrizione del sistema qualità ISO 9001; l'importanza che riveste nel panorama delle aziende italiane manifatturiere e di servizi. I punti di forza di un'azienda certificata, in particolare i vantaggi che ne consegue un'azienda di trasporti e i punti critici da conoscere e da superare. Principi fondamentali della norma OHSAS 18001: salute e sicurezza capisaldi di un sistema integrato per soddisfare alcune prescrizioni dell'attuale legislazione. Descrizione di un percorso semplificato dell'azienda per potersi certificare

Obiettivi

Far crescere la consapevolezza di un percorso che se nella prima fase richiede che venga dedicato un po' di tempo, successivamente apre la strada a consistenti benefici: la qualità è un investimento che porta grandi soddisfazioni.

Rendere il più semplice possibile il percorso di certificazione attraverso le varie tappe previste fino alla certificazione riconosciuta da un ente terzo e supportare le tappe più importanti previste dai sistemi di qualità e di sicurezza

norme volontarie rivolta alle aziende che intendano approcciare la tematica della loro qualità organizzativa.

Punto di partenza è stato il chiarire il concetto di qualità, dal punto di vista del cliente, cioè di ognuno di noi al momento dell'acquisto. Si è così definita "qualità" come "la capacità di un'azienda di soddisfare le esigenze, sia espresse che implicite, del proprio cliente".

Per fare un esempio, un errore frequente è pensare che una Ferrari sia di maggiore qualità di una Cinquecento. In realtà le esigenze di chi acquista un'utilitaria sono ben diverse da chi compra un'auto di lusso (dal prezzo, alle prestazioni, ai consumi, all'usabilità, ecc.). Se l'azienda che la produce riesce a soddisfare le aspettative richieste da chi vuole questo tipo di automobili, vuol dire che fa un prodotto di qualità. Il problema che ci si è posti è come ottenere questo risultato.

Una prima tappa è stato il "controllo qualità" sul prodotto finito, che avviene a campionamento: si controlla la sicurezza, la mancanza di difetti, l'affidabilità, ecc.

La tappa successiva è scaturita dalla

consapevolezza che la qualità si genera nei processi, per cui si è passati dal solo controllo dei prodotti a quello dei processi produttivi che li generano, e in seguito è stato esteso alla valutazione di tutto il sistema aziendale che crea i prodotti, li distribuisce, li assiste. La ISO 9000 è la serie di norme che regola il sistema qualità aziendale, o meglio, il sistema di gestione per la qualità, che ha per oggetto l'organizzazione aziendale.

La norma pone quindi al centro della realizzazione di un Sistema di Qualità:

- il cliente e la sua piena soddisfazione
- l'importanza di perseguire il continuo miglioramento delle prestazioni.

Perché certificarsi ISO 9001:2008

Ma qual è il motore che spinge così velocemente le aziende sia in Italia che nei restanti paesi industrializzati ad accedere alla certificazione ISO 9001:2008?

Le ragioni sono molteplici, principalmente le aziende intraprendono tale percorso spinte da:

- richieste più o meno vincolanti

da parte dei committenti e dai mercati

- imposizioni di natura legislativa
- la necessità di qualificarsi come fornitori, con il vantaggio da parte del committente di maggiore garanzia qualitativa e riduzione dei costi di controllo
- richieste della pubblica Amministrazione (appalti pubblici nelle costruzioni)
- effetto pubblicitario
- la possibilità di accedere a specifici finanziamenti pubblici

La certificazione nel settore trasporti e logistica^[1]

Con la certificazione ISO 9000 sono coinvolti i più importanti processi di un'azienda che opera nella logistica e nel trasporto; innanzitutto occorre definire gli obiettivi di crescita sia in termini di efficacia che di efficienza. Considerando che il processo principale è lo stoccaggio e la consegna dei prodotti dove è richiesta affidabilità e rapidità del servizio, per esemplificare possiamo citare gli indici più significativi che entrano in gioco per realizzare gli obiettivi e tenere sotto

“**A**zienda con Sistema Qualità ISO 9001”: è una delle diciture che sempre più spesso troviamo nelle etichette dei prodotti che acquistiamo. Spiegare che cosa significhi è possibile solo chiarendo il concetto di qualità, una parola abusata e spesso ambigua,

alla quale sembrerebbe difficile dare un significato univoco. Ci ha provato un organismo internazionale, l'ISO - International Standard Organization - che negli anni '80 ha iniziato a elaborare un documento che ha avuto un successo mondiale e diverse edizioni, la ISO 9000, una famiglia di

Gli otto pilastri dell'eccellenza

La ISO 9001:2008 è uno standard internazionale relativo alla gestione della Qualità che può essere adottato da qualsiasi Organizzazione sia manifatturiera che di servizi.

È stata sviluppata prendendo a riferimento un modello organizzativo basato sulla gestione per processi, utilizzando otto principi di gestione per la qualità, tutti indispensabili per una buona conduzione aziendale. La completa adozione di questi principi contribuisce al miglioramento delle prestazioni.

1. **Focalizzazione sul Cliente** - le Organizzazioni dipendono dai propri Clienti e hanno perciò la necessità di orientare le proprie attività alla soddisfazione delle esigenze del mercato
2. **Leadership** - necessaria per fornire unità di intenti e di direzione
3. **Coinvolgimento del personale** - crea un ambiente in cui le persone sono completamente coinvolte nel conseguimento degli obiettivi aziendali
4. **Approccio per processi** - per poter raggiungere gli obiettivi aziendali, le risorse e le attività devono essere gestite per processi, ovvero considerando le interazioni tra input e output di ogni attività
5. **Approccio sistemico alla gestione** - l'efficacia e l'efficienza dell'Organizzazione dipendono da un approccio coerente alle attività lavorative.
6. **Miglioramento continuo** - l'adozione di questo principio come parte della cultura aziendale è un obiettivo fondamentale per l'Organizzazione
7. **Decisioni basate su dati di fatto** - le decisioni efficaci si basano sull'analisi logica e intuitiva di dati e informazioni reali
8. **Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori** - tali rapporti miglioreranno la capacità di creare valore.



La prima tappa è stata il "controllo qualità" sul prodotto finito. La tappa successiva è scaturita dalla consapevolezza che la qualità si genera nei processi per cui si è passati dal solo controllo dei prodotti finiti a quello dei processi produttivi che li generano

La frase

"La qualità non è mai un caso, è sempre il risultato di uno sforzo intelligente"

JOHN RUSKIN

prodotti" assume un punto rilevante per l'attività di tipo logistico. Per semplicità possiamo dire che questo coincide con la "codifica" che ormai tutte le aziende adottano per informatizzare i processi. Citiamo tra i sistemi più vantaggiosi "l'identificazione ottica" ovvero l'uso del bar code quale strumento di identificazione del "lotto" e quindi di **tracciabilità** e gestione corretta del "FIFO" (first in first out). Alcune criticità sono legate alla tipologia di trasporto: esistono prodotti il cui trasporto è sottoposto a particolari vincoli come nel caso della "catena del freddo".

Come noto la norma richiede che

un prodotto surgelato (-20°C) non resti per oltre 4 ore a una temperatura maggiore di -15° C. Per dimostrare che la catena del freddo non si è mai interrotta i mezzi frigo devono disporre di crono termografi di registrazione delle temperature e dei tempi. Le stesse registrazioni vanno effettuate e conservate in magazzino frigo. È a tutti gli effetti una "tracciabilità di filiera". Un altro requisito critico è la **flessibilità**. Posto che tale requisito è richiesto in tutti i settori aziendali, alla logistica è richiesta una capacità di variazione "quasi illimitata", basti

controllo i processi sopra citati.

- **Affidabilità:** righe, ordine consegnate nei tempi su righe richieste
- **Lead time:** giorni lavorativi tra data consegna e data ordine
- **Tempo di carico:** ore fra richiesta spedizione e firma DDT
- **Frammentazione ordini:** n° DDT su n° ordini
- **Efficienza magazzino:** righe evase per addetto
- **Indice di stivaggio del magazzino:** ton/pallet/pezzi per m²
- **Indice di stivaggio dei mezzi:** volume/peso caricati su portata mezzi
- **Costo di possesso:** costo complessivo del magazzino
- **Costo di spedizione:** costo annuo di trasporto su n° spedizioni (DDT)

Ovviamente tra **rapidità** (lead time) e **affidabilità** (rispetto dei tempi) è più importante il secondo indice di servizio anche se negli accordi è sempre discusso e presente il primo e non il secondo.

Guardando l'enorme crescita delle aziende di logistica e trasporto, dobbiamo constatare che il loro sviluppo

è avvenuto negli ultimi 10 anni a seguito della "terziarizzazione" che l'azienda manifatturiera ha messo in atto considerando come logico outsourcing quelle attività non "core business" di aziende produttive o commerciali. (vedere grafici in tab.1 e 2)

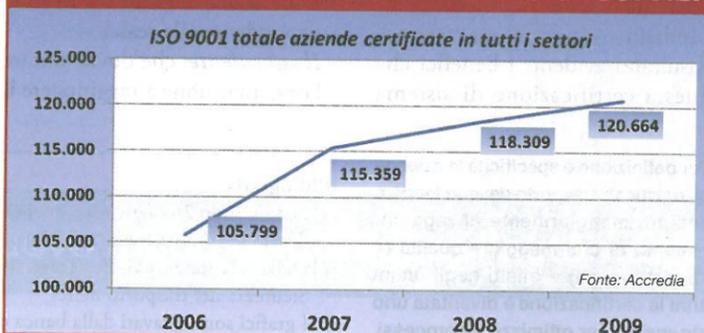
Logicamente rispetto a quest'ultime, le aziende di logistica e trasporto per la loro "mission" devono tendere sempre maggiormente al raggiungimento di una maggior qualità (+servizi -costi!); stoccare le merci,

operare su di esse e spedirle non è l'ultimo anello della catena, ma tutta l'attività operativa: il magazzino è il reparto di produzione. Per questo i medesimi indici che abbiamo sopra elencato spesso fanno parte dei contratti di appalto del servizio.

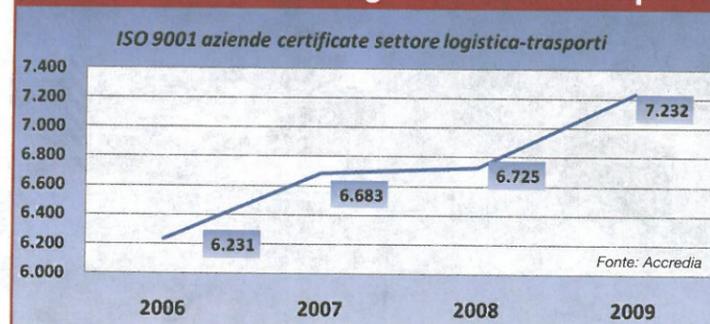
Le maggiori criticità

Oltre ai processi fondamentali che abbiamo sopra considerato, il paragrafo 7.5.3 della ISO 9001 dove è richiesta "l'identificazione dei

Tab.1 - Aziende certificate ISO 9001 nel settore manifatturiero e di servizi



Tab. 2 - Aziende certificate ISO 9001 nel settore della logistica e dei trasporti



1° E-LOGISTICS MEETING

10 ANNI
TRANSPOREON
2000-2010

IL CUORE DELLA LOGISTICA



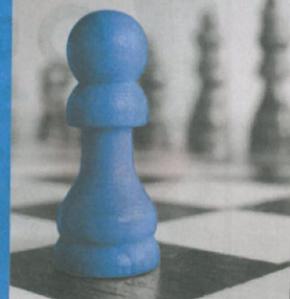
11 NOVEMBRE 2010
VILLA ROSA HOTEL
DESENZANO DEL GARDA

**STRATEGIE VINCENTI
PER IL FUTURO DELLA
VOSTRA LOGISTICA**

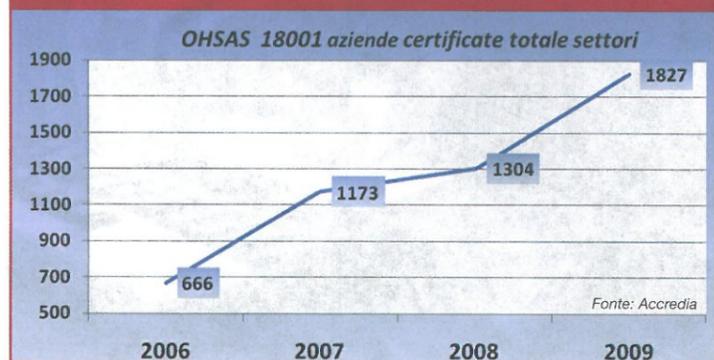
Transporeon presenta il 1° E-logistics meeting per manager ed esperti del settore, dedicato alle strategie vincenti per il futuro della logistica aziendale

La partecipazione è gratuita, per informazioni ed iscrizioni:

Elisabetta Devoti
T 02 479 21 388
edevoti@transporeon.com
www.transporeon.com



Tab.3 - Aziende certificate OHSAS 8001 in tutti i settori manifatturieri e di servizi



pensare allo sviluppo sempre più diffuso del "Just in time" (JIT); in gran parte delle aziende di logistica si è passati alla rischiodazione da settimanale a giornaliera.

Qui è fondamentale lo stretto legame tra cliente e fornitore per essere in grado di far fronte alle variazioni continue di richieste.

Riduzione di costi. In Italia sono ancora i più elevati che in Europa: 25% dei ritorni a vuoto contro il 15% della Francia con un incidenza di circa il 50% dei costi di distribuzione. Ovviamente si tratta di un onere per tutta la collettività.

OHSAS 18001: una risposta ai problemi della sicurezza^[2]

La sicurezza nel trasporto merci ormai è considerata un obiettivo prioritario.

Qualche dato relativo al settore di fonte Inail ci aiuta a compren-

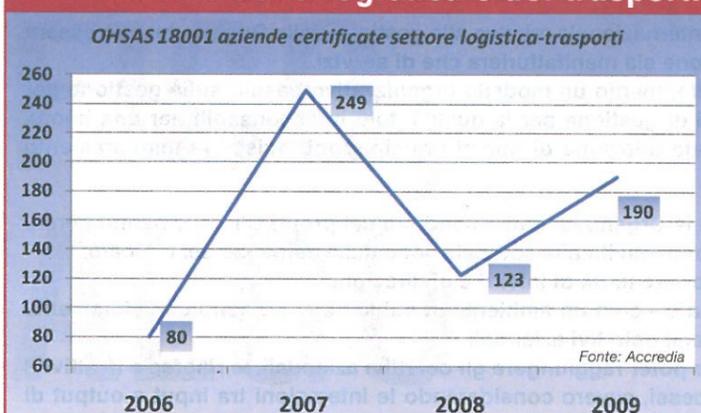
dere l'importanza del problema sicurezza:

- **Ogni giorno** avvengono 37 infortuni, ogni mese 10 morti e 85 invalidi permanenti
- **Gli incidenti** ed i relativi infortuni avvengono per la maggior parte alla guida, ma anche nelle operazioni di carico e scarico, 8% dei casi mortali avviene durante queste operazioni prima e dopo il viaggio.
- **Su 100 infortuni** 91% comporta invalidità temporanea, 8% comporta invalidità permanente, 1% infortunio mortale.

La tendenza degli ultimi cinque anni da parte di aziende qualificate del settore logistica e trasporti è rivolta all'integrazione dei sistemi: accanto al sistema di gestione qualità ISO 9001 viene implementato anche il sistema di gestione della salute e della sicurezza OHSAS 18001.



Tab.4 - Aziende certificate OHSAS 18001 nel settore della logistica e dei trasporti



Alcuni punti sono comuni tra i due sistemi:

- **Presenza di un responsabile** di sistema e impegno attivo della Direzione
- **Coinvolgimento** di parti terze (fornitori)
- **Documentazione scritta:** manuale, procedure, istruzioni, registrazioni
- **Realizzazione** periodica di audit
- **Attivazione** di azioni correttive e preventive

Il sistema di gestione salute e sicurezza OHSAS 18001 è basato principalmente sulla prevenzione partendo dai seguenti principi:

- **conoscere se stessi** e il proprio stato di efficienza
- **controllare** e verificare il proprio mezzo: ergonomia e manutenzione del mezzo

Trattandosi di trasporto di merci pericolose la prevenzione si articola nei seguenti punti:

- Classificazione delle sostanze
 - Formazione
 - Dotazioni di sicurezza (DPI)
 - Manutenzione
 - Imballi
- Risultano evidenti i benefici che questa certificazione di sistema

porta anche alle aziende di trasporti tenuto conto che il d. lgs. 81/2008 art. 30 menziona oltre al generico modello organizzativo anche la certificazione secondo OHSAS 18001.

Il percorso della certificazione

In questo paragrafo sono contenute le nozioni e i suggerimenti più importanti per raggiungere la certificazione che per comodità possiamo chiamare: il progetto qualità in azienda.

Quali sono gli attori più importanti coinvolti:

- **La direzione:** che dovrà trasmettere in modo chiaro i suoi obiettivi e supervisionare alla costruzione del Sistema
- **Il futuro responsabile qualità:** che sarà l'esecutore materiale del progetto ed il coordinatore di tutto il processo
- **Le risorse:** che verranno costantemente coinvolte nell'elaborazione al fine di creare un Sistema rispondente alla realtà
- **Il consulente:** che dovrà aiutare l'organizzazione a raggiungere il

risultato mettendo a servizio di questa le sue competenze

Il primo passo è il **check up aziendale**

- Analisi dell'organizzazione e raccolta dati
 - Lettura e "traduzione" della norma
 - Mappatura dei processi dell'organizzazione
- Poi si passa alla **creazione del sistema** attraverso le seguenti attività:
- Elaborazione dei documenti
 - Analisi critica dei documenti
 - Formazione e sensibilizzazione di tutte le risorse
 - Implementazione del Sistema
- Infine l'ultima fase prevede le seguenti attività:

- Presentazione della domanda all'ente di certificazione
- Audit interno
- Visita preliminare
- Visita di certificazione

E se tutto è andato bene: **rilascio del certificato**

Ma non finisce qui perché la "qualità è un viaggio non una destinazione: più si ottengono risultati positivi, più servono miglioramenti". ■

*Professional qualificato KHC dei sistemi qualità ISO 9000

L'autore è disponibile con chi fosse interessato ad approfondire l'argomento oggetto dell'articolo e ad effettuare un check up gratuito al proprio sistema in particolare alle organizzazioni che intendono certificarsi o condividere un percorso di certificazione ISO 9001 e/o OHSAS 18001.

gianfilippo.macchi@tin.it

Bibliografia

- [1] Dal capitolo 26 Logistica e qualità di Ruggero Daini del libro "Qualità certificazione competitività" ed. Hoepli
- [2] Dalla relazione di Giulio Traversi di Certiquality, 11 nov.2009-Milano: "La Sicurezza nel trasporto merci"
- [3] I grafici sono ricavati dalla banca dati disponibile presso Accredia

Delivery Efficiency

@logistics Reply S.r.l.
 Via Castellanza,11 - 20151 Milano - Italia - Tel. +39 02 535761
 Fax +39 02 5357644 - E-mail: click@reply.it - www.clickreply.eu