

## Alcosuisse ottiene la ricertificazione



Da lungo tempo i sistemi di gestione della qualità occupano una posizione consolidata nella vita economica. Essi offrono ai fornitori di prestazioni di servizi e merci la possibilità di ottenere una certificazione in modo che i clienti ripongano la fiducia necessaria nei loro prodotti e nelle loro prestazioni. Da oltre 10 anni Alcosuisse è certificata secondo la norma ISO 9001. Con la certificazione registrata si attesta la conformità del sistema di gestione della qualità con le normative internazionali e nazionali.

Ogni sistema di garanzia della qualità richiede un esame e una sorveglianza regolare da parte di un organo di certificazione esterno, neutrale e riconosciuto. Poiché un certificato emesso ha una validità di soli tre anni e a partire dal mese di novembre del 2010 la norma riveduta ISO 9001:2008 doveva essere inserita nel sistema esistente di gestione della qualità, lo scorso mese di ottobre è stato effettuato un audit di ricertificazione presso Alcosuisse. Una tale verifica è più dispendiosa delle altre due di mantenimento eseguite nel corso della durata del certificato.

L'audit di ricertificazione si svolge con lo stesso metodo e con gli stessi criteri del primo. Vengono riesaminati, in particolare, gli aggiornamenti dei contenuti della documentazione e dell'organizzazione gestionale nell'eventualità che siano mutate le condizioni quadro. Presso Alcosuisse tutti gli audit importanti per la norma ISO vengono eseguiti da un revisore dell'Associazione svizzera per i sistemi di qualità e di management (SQS). In questo contesto, viene controllata in maniera approfondita sotto il profilo commerciale e qualitativo l'impresa nel suo insieme, vale a dire la sede di Berna e almeno uno dei depositi di Delémont (JU) e Schachen (LU) nonché il settore di stato maggiore Direzione e Sistema di gestione della qualità.

### L'audit nel dettaglio

Per predisporre il controllo di certificazione nell'impresa devono essere presentati preventivamente al revisore i documenti rilevanti sotto il profilo della qualità, in particolare quelli relativi al manuale sul sistema di gestione della qualità di tutti gli 11 capitoli, il protocollo con i documenti accompagnatori della revisione della gestione, che consente anche di valutare le prestazioni del sistema, nonché i rapporti dei controlli interni. In questo modo il revisore può farsi previamente un quadro aggiornato dell'impresa da controllare e può verificare se i documenti sul sistema di gestione della qualità sono completi e congruenti, se hanno una struttura uniforme con rimandi e se è garantita la copertura dei criteri normativi sotto il profilo materiale. L'audit dell'impresa inizia con un colloquio introduttivo sulla procedura programmata. Secondo l'ordine del giorno concordato, da un lato vengono discussi i seguenti aspetti generali tra i responsabili (vale a dire la direzione e il sistema di gestione della qualità) e poi vengono esaminati in base alla lista di controllo ufficiale:

- responsabilità della direzione;
- politica della qualità;
- messa a disposizione di risorse umane e di materiale;
- formazione;
- valutazione del management;
- requisiti generali e relativi ai documenti;
- gestione dei documenti e degli errori;
- sorveglianza e misurazione, analisi dei dati e miglioramenti generali;
- audit interni.

D'altro lato viene controllata sul posto la prassi dell'impresa, cioè i processi di realizzazione e la valutazione dei procedimenti, con i responsabili dei settori orientati alla prassi (segnatamente acquisti, marketing/vendite e gestione del magazzino). In base alla lista di controllo vengono considerati anche i seguenti aspetti e viene verificata l'applicazione delle norme:

- acquisti;
- infrastrutture;
- ambiente di lavoro;
- procedure e registrazioni;
- gestione degli strumenti di sorveglianza e misurazione;
- fornitura di prodotti e di prestazioni di servizi;
- processi riferiti alla clientela;
- gestione di prodotti e prestazioni di servizi lacunosi;
- miglioramenti generali e sviluppi.

Al termine dell'inchiesta minuziosa della durata di un giorno e mezzo si svolge un colloquio finale nel quale il revisore presenta i risultati dell'audit ed espone le osservazioni e gli scostamenti eventualmente rilevati, facendo riferimento a misure correttive necessarie e a un possibile potenziale di miglioramento. Il rapporto di audit ne documenta i risultati e serve per attestare il grado di adempimento del sistema di gestione della qualità per quanto concerne i requisiti normativi. La decisione sulla certificazione dell'impresa viene presa in base al rapporto di audit e alle raccomandazioni presentate dal revisore alla commissione di esperti della SQS.

### **Audit superato in tutti i punti**

Alcosuisse ha superato l'audit di ricertificazione dello scorso ottobre 2010 senza che venissero rilevate lacune e quindi senza restrizioni, ottenendo in tal modo un nuovo certificato QS per altri tre anni. Il revisore è rimasto positivamente colpito dall'efficienza elevata e dal basso numero di errori rilevati presso Alcosuisse e attesta che viene accordata la massima attenzione ai servizi per la clientela e che i servizi offerti al mercato, compresa l'esecuzione affidabile, sono esemplari. Il revisore ha inoltre attestato il livello elevato del manuale sulla garanzia della qualità. Oltre a contare sui depositi di Delémont e Schachen, attrezzati e gestiti in maniera ottimale, i clienti possono continuamente guardare al futuro con rinnovata fiducia.

*Urs Zauner, Alcosuisse  
Berna, 1 febbraio 2011*