

### **Know how in pillole:**

La validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi è uno dei requisiti della norma ISO 9001 che ha dato luogo a molteplici e variegata interpretazioni soprattutto quando riferito al mondo dei servizi.

Tale requisito è sempre stato presente nelle varie edizioni della ISO 9001, dal 1987 in poi, anche se con dettagli e definizioni un po' diverse.

Ciò ha dato luogo a numerose discussioni sia in fase di messa a punto e applicazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità, sia in fase di loro valutazione e certificazione.

Perché i "processi di produzione e di erogazione di servizi" devono essere validati?

Perché nella versione del 1994 della ISO 9001 si richiedeva che tali processi dovessero essere "qualificati"?

Perché nella versione del 2000, ribadita in quella del 2008, della ISO 9001 si è passati dalla "qualificazione" alla "validazione" di questi processi?

Qual è la differenza sostanziale tra i due termini usati dai normatori ISO?

La risposta a questa serie di quesiti è fornita nella relazione allegata a questa Newsletter, che si candida di fornire "una chiave di lettura" per l'applicazione del punto 7.5.2 della ISO 9001:2008.

La relazione mi è stata gentilmente fornita dal collega Marco Comboni che, oltre ad essere un Valutatore RGV1 certificato da AICQ SICEV per lo Schema Qualità (N° 048), è anche un Valutatore che opera per il SINCERT da molti anni.

Naturalmente la relazione allegata non vuole essere esaustiva per un argomento così ampio, tuttavia fornisce molte risposte e determina spunti di riflessione molto utili per tutti Voi che, a vario titolo, Vi occupate di Sistemi di Gestione per la Qualità.

Roberto De Pari  
Direttore AICQ SICEV

P.S. 1: In caso di chiarimenti potete contattare il collega M. Comboni al seguente indirizzo e-mail: [mcomboni@alice.it](mailto:mcomboni@alice.it)

P.S. 2: Invito tutti coloro che vogliono contribuire alla redazione delle Newsletter AICQ SICEV ad inviarmi i loro articoli/contributi. Sarà un piacere, per me, esaminare e quindi pubblicare i medesimi.

### **Lo sapevate che...**

#### **La competitività italiana: saremo capaci di costruire un progetto?**

E' tempo di rapporti.

Recentemente è uscito il **Global Competitiveness Report 2008-2009**, curato da Michael Porter, della Harvard University e da Klaus Schwab, del World Economic Forum. E' interessante l'aggiornamento del modello, articolato ora su 12 categorie (*pillar*) e 110 indicatori principali, che individuano i fattori trainanti dell'economia, ma insieme anche gli aspetti di efficienza e gli aspetti di innovazione; interessante anche la congiunzione degli aspetti di competitività microeconomica con quelli di competitività macroeconomica; *il diamante della qualità del contesto economico* include anche gli aspetti di qualità e sicurezza e gli standard ambientali.

Il giudizio che ne esce, per l'Italia, è tutt'altro che lusinghiero: su 134 nazioni siamo passati dal precedente 46° posto al 49°.

Colpiscono vari aspetti:

- colpisce l'elenco dei fattori che ci penalizzano più fortemente: l'inefficienza della burocrazia statale, le tasse e la loro gestione, l'insufficienza delle infrastrutture, l'instabilità della politica, l'accesso al credito, la rigidità del lavoro, la corruzione;

### Lo sapevate che... (Cont.)

- colpisce il nostro posizionamento nelle 12 categorie: le valutazioni più positive le troviamo nella dimensione del mercato, nella sofisticazione del business, nella sanità e nell'educazione primaria, nella prontezza tecnologica; ma siamo al 53° posto complessivamente nell'innovazione, al 126° nell'efficienza del lavoro, al 100° posto nella stabilità macroeconomica, all'84° per le Istituzioni;
- tra gli altri aspetti di debolezza vengono citati l'alto livello della corruzione e del crimine organizzato, che concorrono a sfiduciare gli investitori;
- ma colpiscono anche valutazioni su voci più specifiche: per fare alcuni esempi siamo al 109° posto nell'estensione dell'addestramento, siamo al 131°/134° nelle paghe e produttività, siamo al 109° nella disponibilità a delegare l'autorità, siamo al 117° nell'acquisto da parte del governo di tecnologie avanzate; però siamo al 4° posto nello sviluppo dei distretti, e al secondo come numero di telefoni cellulari ...

E' tempo di Rapporti, dicevamo: è uscito anche quello di Eurispes, che sottolinea in particolare l'impoverimento delle famiglie e la forte crescita della povertà; purtroppo non è un fatto solo italiano in quanto un documento OECD riscontra un analogo trend nei vari Paesi OCSE (vedi [www.oecd.org/els/social/inequality](http://www.oecd.org/els/social/inequality));

Un altro Rapporto recente riguarda la giustizia ed in particolare i tempi della giustizia e ci classifica, secondo la Banca Mondiale, al 156° posto su 181 Paesi.

Se tutto ciò costituisce una diagnosi del nostro paese, diventa doveroso chiederci:

- *abbiamo interiorizzato in modo adeguato che tutto ciò, come mostra bene il modello, condiziona e condiziona nel lungo periodo il nostro potenziale di crescita e quindi il livello di vita nostro, dei nostri figli e nipoti?*
- *che peso stiamo dando alla diagnosi? Si ha l'impressione che essa non rientri, se non in minima parte, nell'agenda della politica, ma nemmeno nelle pagine dei giornali; si ha l'impressione che siano altre le cose che ci preoccupano, e, per amor di patria non faccio elenchi*
- *stiamo creando una convergenza consapevole almeno sulle cose che si potrebbero fare senza costo?*
- *come costruire un progetto di nazione in cui inserire sia la gestione delle situazioni di tempo lungo, sia le cose che si potrebbero fare in tempi abbastanza brevi?*

Senza questa consapevolezza e senza un forte impegno per correggere le criticità c'è un forte rischio che si passi dall'ambito della **competitività** a quello della **decadenza delle nazioni**.

Giovanni Mattana

Editoriale della Rivista QUALITA' di AICQ  
 Numero 2/2009 (Marzo/Aprile).