

I PRINCIPALI SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALI, GLI STANDARD E LE CERTIFICAZIONI: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, EMAS.

Nella realtà odierna delle organizzazioni l'esigenza della predisposizione e del mantenimento di strutture che garantiscano un adeguato livello di garanzia, sicurezza e sostenibilità è diventata ormai una imprescindibile necessità per la permanenza sul mercato.

A tale primaria esigenza se ne affianca contestualmente e necessariamente quella ulteriore di una necessità di standardizzazione della normazione da utilizzarsi, a fine di mantenere criteri di uniformità nella scelta ed attuazione delle procedure da adottarsi e garantire così un univoco sistema di gestione, applicazione e controllo degli standards tecnici.

Questa esigenza di uniformità nella normazione, con la creazione di regole tecniche valide per una comunità sempre più ampia è stata recepita nel 1947 con la fondazione dell'**Organizzazione internazionale per la normazione** (International Organization for Standardization, da cui l'acronimo "ISO", dal greco *ἴσος*, uguale), dotata di 164 organismi nazionali di standardizzazione e con alle spalle ben 21517 standards internazionali e relativi documenti riguardanti quasi tutti gli aspetti della tecnologia e della manifattura, la quale rappresenta la più importante organizzazione a livello mondiale per la definizione di norme tecniche.

Analizziamo le principali tipologie di sistemi di qualità/controllo attualmente a disposizione.

ISO 9001.

Con la sigla **ISO 9000** si identifica una serie di normative e linee guida sviluppate dall'Organizzazione internazionale per la normazione (ISO), le quali definiscono i requisiti per la realizzazione, in una organizzazione, di un sistema di gestione della qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente.

La normativa ISO 9001 è l'unica tra le ISO 9000 per cui un'azienda possa essere certificata, poiché le altre ISO sono guide predisposte per favorire la corretta applicazione ed interpretazione dei principi di qualità (ad esempio, la ISO 9000 individua il lessico per la 9001 e la 9004).

Originariamente costituita sugli aspetti del controllo della qualità e dell'assicurazione della qualità stessa ed adatta ad una tipologia di impresa industriale strutturata con prodotti materiali, l'evoluzione temporale della normativa ISO 9001 ha portato la stessa norma ad adattare gli standard qualitativi anche alle piccole imprese, a quelle che non producono prodotti ma erogano servizi ed alle amministrazioni pubbliche. L'attuale configurazione della norma pertanto si adatta a qualsiasi tipologia di organizzazione, essendo priva di ogni imposizione su manuale e procedure.

La normativa ISO 9001 è un metodo di controllo di qualità del processo produttivo di un'organizzazione, il quale definisce i principi generali da seguire, garantendone il monitoraggio del controllo per determinarne l'efficacia ed efficienza del ciclo produttivo stesso. Pertanto, il punto focale della normativa è incentrato sulla clientela, poiché il soddisfacimento dell'utilizzatore finale dei prodotti è l'elemento che cui si snodano le varie fasi di applicazione del disposto normativo: direzione aziendale, pianificazione, progettazione, approvvigionamento, produzione, area commerciale, marketing, vendita, installazione ed erogazione del prodotto o servizio offerto. Non si occupa invece delle modalità con cui i prodotti vengono prodotti, e pertanto è applicabile solamente al processo produttivo e non anche alla formazione del prodotto stesso.

A questo scopo si fa riferimento alla ISO 10005, la quale costituisce le linee guida o regole di comportamento per la definizione del piano di qualità, necessario per dimostrare l'adozione delle garanzie contrattuali nei confronti del cliente.

Nella legislazione italiana, in alcuni settori ed in relazione a concorsi pubblici (bandi, appalti) la predisposizione di un sistema di qualità certificato ISO 9001 risulta obbligatorio.

ISO 14001.

Lo standard internazionale *ISO 14000* rappresenta una serie di norme, standard e rapporti tecnici aventi ad oggetto la gestione ambientale delle organizzazioni, di cui la ISO 14001 (rielaborata nel 2004 e ora giunta alla sua terza edizione nel 2015) è la normativa dedicata ai requisiti per un Sistema di Gestione Ambientale. Attuabile su base volontaria (e quindi non obbligatoria) essa può essere utilizzata per la certificazione (attraverso un istituto di accreditamento), per una auto-dichiarazione oppure semplicemente come linea guida per stabilire, attuare e migliorare un sistema di gestione ambientale.

Lo scopo principale della normativa è quello di attestare un adeguato sistema di gestione ambientale capace di tenere sotto controllo gli impatti ambientali e che sia in grado di ricercare il miglioramento della propria gestione attraverso un modello denominato “**PDCA**” (**Plan-Do-Check-Act**) o detto anche “Ciclo di Deming”, dal suo ideatore William Edwards Deming. I requisiti previsti dalla normativa standardizzata per un adeguato Sistema di Gestione Ambientale sono del tutto generali, applicabili a qualsiasi tipo di organizzazione e schematizzabili secondo il modello quadripartita prestabilito che si ripartisce come segue.

1) **Pianificare (PLAN)**

Consiste nella attuazione e mantenimento di procedure per:

- Identificare gli «aspetti ambientali» dell’organizzazione, stabilire, cioè, in che modo le attività, i processi, i prodotti aziendali possono avere «impatto» sull’ambiente e definire un criterio di valutazione della significatività/criticità di tali impatti; entrando nel caso specifico, gli impatti ambientali sono molto differenti da industria ad industria:
 - Industria chimica e petrolchimica: emissioni, scarichi idrici, sostanze pericolose, rischi di incidenti
 - Industria automobilistica: emissioni, scarichi, scarti di produzione PVC, motori a basso impatto ambientale, riutilizzo olio esausto
 - impianti nucleari: scorie radioattive, trattamento acqua per raffreddamento reattore
 - elettronica e telecomunicazioni: emissioni, scarichi idrici, batterie esaurite, radiazioni radioelettriche, apparati obsoleti
 - Industria alimentare: scarichi idrici, rifiuti organici, materiale di scarto da produzione
 - tessile, abbigliamento: emissioni, scarichi idrici, scarti, rifiuti solventi per il trattamento del pellame
 - industria metalmeccanica: emissioni in atmosfera (ad esempio da impianti di saldatura o verniciatura), scarichi idrici, sostanze pericolose (etichettatura conforme, trasporto in sicurezza, ecc.), rifiuti pericolosi (ad es. oli esausti, scarti di verniciatura, ecc.).
- Identificare e definire i criteri di applicazione delle «Prescrizioni legali e altre prescrizioni».
- Definire, attuare e mantenere gli «obiettivi e traguardi ambientali» ed i relativi «Programmi ambientali» per conseguirli, coerentemente con quanto stabilito dalla Politica ambientale e con le prescrizioni.

2) Attuare (DO)

Quanto definito nella politica, negli obiettivi/traguardi e nei programmi ambientali deve poi essere concretamente realizzato tramite:

- Definizione di «risorse, ruoli, responsabilità e autorità» relative al sistema di gestione ambientale. In particolare è prevista la definizione di un «rappresentante della direzione», che nella maggior parte dei casi le aziende chiamano “responsabile del sistema di gestione ambientale”.
- Definizione, attuazione e mantenimento di procedure affinché «competenza, formazione e consapevolezza» delle persone (quelle che lavorano per l’organizzazione e per conto di essa) le cui attività hanno impatti ambientali significativi, siano sempre adeguate alle esigenze e congrue rispetto al perseguimento della politica ambientale.
- Definizione, attuazione e mantenimento di procedure per stabilire un efficace sistema di «comunicazione» all’interno dell’organizzazione e verso l’esterno.
- Definizione, attuazione e mantenimento di procedure per l’emissione, il riesame, la modifica, l’aggiornamento, la disponibilità, l’accessibilità, il controllo della «Documentazione» del sistema di gestione ambientale di cui fanno sempre parte: politica ambientale, obiettivi, traguardi, registrazioni, procedure.
- Regolamentazione tramite opportune procedure, costituenti il «Controllo operativo» del sistema di gestione ambientale, delle attività e delle operazioni relative agli aspetti ambientali risultati significativi e quelle connesse al raggiungimento della politica e degli obiettivi.
- Definizione, attuazione e mantenimento di procedure per l’individuazione e la riduzione del danno (riduzione degli impatti ambientali negativi) delle potenziali emergenze ambientali. Ciò costituisce il modo in cui l’organizzazione stabilisce la propria «preparazione e risposta alle emergenze».

3) Verificare (CHECK)

L’operatività definita e posta in essere secondo quanto sopra descritto deve essere sottoposta ad un opportuno regime di verifica, per dare evidenza e tenere sotto controllo l’efficacia e la correttezza dell’attuazione del sistema di gestione. Ciò deve avvenire tramite:

- «Sorveglianza e misurazione», vale a dire la definizione, l’attuazione ed il mantenimento di procedure per il continuo monitoraggio: delle operazioni che possono avere impatti ambientali

significativi, del raggiungimento degli obiettivi prefissati, della corretta taratura della strumentazione di monitoraggio ambientale.

- Analogamente occorre impostare un sistema di «valutazione del rispetto delle prescrizioni», con cui l'organizzazione possa periodicamente verificare (e registrare) in che misura le prescrizioni legali e le altre eventuali prescrizioni sottoscritte siano rispettate.
- La gestione delle «non conformità, azioni correttive ed azioni preventive» è il modo con cui l'organizzazione, poi, ha impostato il proprio sistema per affrontare l'eventualità di un mancato soddisfacimento di un requisito, prevenirne le cause ed attenuarne gli effetti negativi, definire e controllare le contromisure.
- «Controllo delle registrazioni»
- «Audit interno».

4) **Agire (ACT)**

- «Riesame della direzione»

Una estesa linea guida è contenuta nella norma UNI EN ISO 14004, la quale riporta i principi, sistemi e tecniche di supporto per i Sistemi di Gestione Ambientale, mentre una guida all'uso più sintetica è contenuta nella stessa ISO 14001:2004.

OHSAS 18001.

L'acronimo **OHSAS** (Occupational Health and Safety Assessment Series) riguarda lo standard internazionale per la certificazione di un sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori.

Realizzata dal British Standards Institution (BSI) nel 1999 con la dicitura **OHSAS 18001:1999** e successivamente rivista nel 2007, tecnicamente è non rappresenta una vera e propria normativa in quanto non inserita tra le ISO, ma un British standard (BS). Applicabile su base volontaria, essa è stata creata per permettere di predisporre uno standard che garantisca un controllo adeguato in tema di sicurezza e salute dei lavoratori, venendo così riconosciuta ai fini della certificazione dei sistemi di gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro.

Nell'ambito della legislazione italiana, la certificazione OHSAS 18001 è riconosciuta come possibile sistema esimente dalle violazioni in tema di salute e sicurezza dei lavoratori prescritte dal d. lgs.

231/01: l'art. 30, comma 5 del d. lgs. 81/2008 prevede infatti che *“In sede di prima applicazione, i modelli di organizzazione aziendale definiti conformemente alle Linee guida UNI-INAIL per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SGSL) del 28 settembre 2001 o al British Standard OHSAS 18001:2007 si presumono conformi ai requisiti di cui al presente articolo per le parti corrispondenti [...]”*.

Nel 2008 è stata pubblicata un'apposita guida denominata **OHSAS 18002**: Sistemi di Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori - Linee guida per l'implementazione dello standard OHSAS 18001.

EMAS.

L'acronimo EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) è uno strumento volontario di ecogestione e audit creato dalla Comunità europea, ricompreso tra gli strumenti volontari nell'ambito del V Programma d'azione a favore dell'ambiente, al quale possono aderire volontariamente le imprese e le organizzazioni, sia pubbliche che private, intra o extra europee, per valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali e fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati informazioni sulla propria gestione ambientale.

Il primo Regolamento EMAS n. 1836 è stato emanato nel 1993 successivamente sostituito nel 2001 dal Regolamento n. 761 (EMAS II), modificato dal Regolamento n. 196 ed infine sostituito nel 2009 dal nuovo Regolamento n. 1221 (EMAS III).

Il sistema di gestione ambientale richiesto dallo standard EMAS è basato sulla norma ISO 14001:2004 di cui sono richiamati tutti i requisiti.

Lo scopo principale e prioritario dell'EMAS è quello di contribuire al miglioramento dell'ambiente e a fornire alle organizzazioni, alle autorità di controllo ed ai cittadini (al pubblico in senso lato) uno strumento attraverso il quale è possibile avere informazioni sulle prestazioni ambientali delle organizzazioni, nell'ottica di uno sviluppo economico sostenibile che ponga in rilievo ruoli e responsabilità delle organizzazioni aderenti.

L'elemento caratteristico dell'EMAS è la promozione di miglioramenti progressivi e continuativi delle prestazioni ambientali attraverso un sistema di gestione ambientale e di flusso informativo sulle prestazioni ambientali e dialogo aperto con il pubblico attraverso la pubblicazione di una

Dichiarazione ambientale: tale documento riporta informazioni e dati dell'organizzazione inerenti gli aspetti fondamentali e gli impatti ambientali dell'attività esercitata.

Ai sensi del Regolamento n. 1221/2009/CE (Allegato IV), la Dichiarazione ambientale deve contenere i seguenti requisiti:

- una descrizione chiara e priva di ambiguità dell'organizzazione che chiede la registrazione EMAS e una sintesi delle sue attività e dei suoi prodotti e servizi, nonché delle sue relazioni con le eventuali organizzazioni capo gruppo;
- la politica ambientale dell'organizzazione e una breve illustrazione del suo sistema di gestione ambientale;
- una descrizione di tutti gli aspetti ambientali significativi, diretti e indiretti, che determinano impatti ambientali significativi dell'organizzazione ed una spiegazione della natura degli impatti connessi a tali aspetti;
- una descrizione degli obiettivi e target ambientali in relazione agli aspetti e impatti ambientali significativi;
- una sintesi dei dati disponibili sulle prestazioni dell'organizzazione rispetto ai suoi obiettivi e traguardi ambientali per quanto riguarda gli impatti ambientali significativi. La relazione riporta gli indicatori chiave e gli altri pertinenti indicatori esistenti delle prestazioni ambientali;
- altri fattori concernenti le prestazioni ambientali, comprese le prestazioni rispetto alle disposizioni di legge, legge, per quanto riguarda gli impatti ambientali significativi;
- un riferimento agli obblighi normativi applicabili in materia di ambiente
- il nome e il numero di accreditamento del verificatore ambientale e la data di convalida.

Riguardo ai dati ed alle informazioni fornite nella Dichiarazione Ambientale, il regolamento comunitario precisa che essi debbono:

- fornire una valutazione accurata delle prestazioni (essere precisi),
- essere comprensibili e privi di ambiguità,
- consentire un confronto da un anno all'altro,
- consentire confronti con requisiti normativi.

Il Regolamento n. 1221/2009/CE introduce gli indicatori chiave che riguardano i seguenti aspetti:

- efficienza energetica;

- efficienza dei materiali;
- acqua;
- rifiuti;
- biodiversità;
- emissioni.

Per ogni indicatore chiave deve essere indicato il valore assoluto ed il valore rapportato a un parametro che, in funzione dell'attività, delle dimensioni, e degli impatti ambientali dell'organizzazione può essere:

- il valore aggiunto totale annuo lordo;
- la produzione fisica totale annua;
- la dimensione dell'organizzazione espressa in numero di addetti.

Se un'organizzazione ritiene che uno o più degli indicatori chiave non siano correlati ai propri aspetti ambientali diretti significativi, può non riportarlo, ma deve indicare i motivi che hanno portato a questa esclusione.

Ai fini del riconoscimento EMAS, le organizzazioni registrate possono utilizzare un apposito logo in conformità delle procedure e dei requisiti di utilizzo stabiliti dal Regolamento n. 1221/2009/CE.

Per l'ottenimento ed il mantenimento del riconoscimento EMAS, le organizzazioni devono sottoporre il proprio sistema di gestione ambientale ad una valutazione di conformità da parte di un Verificatore Accreditato, e far validare dal medesimo verificatore la Dichiarazione Ambientale (ed i suoi aggiornamenti, solitamente su base annuale). La procedura di registrazione prevede che la Dichiarazione venga esaminata anche dall'organo competente nazionale di riferimento dell'EMAS (il Comitato nazionale per l'Ecolabel e l'Ecoaudit denominato "Comitato EMAS"), oltre ad un controllo, richiesto dal medesimo organo competente, da parte delle autorità ambientali locali (le ARPA), ai fini del rilascio di nulla osta che certifichi il rispetto delle normative vigenti e l'ottenimento delle autorizzazioni richieste per legge.

L'organizzazione che ottiene la registrazione EMAS riceve un riconoscimento pubblico che ne conferma la qualità ambientale e garantisce l'attendibilità delle informazioni relative alla sua performance ambientale, venendo altresì inserita in un apposito elenco nazionale.

Avv. Alessandro Zuco