SISTEMI QUALITÀ E SISTEMI INTEGRATI: il punto sull'accreditamento e le certificazioni

di Gianni Ricci *

PREMESSE

Come possiamo sperimentare quando acquistiamo un bene o un servizio, ciascuno di noi **clienti/utenti** (operatori economici, Pubblica Amministrazione o singoli consumatori) richiede sicurezze crescenti circa la **qualità** e la **sicurezza** dei **beni e servizi acquistati,** che **produttori e fornitori** sono chiamati a "garantire" e "certificare" (proprio nel senso di rendere certo, non dubbio, secondo verità), sia per rispettare i requisiti imposti dalle leggi sia per affrontare la concorrenza in mercati nazionali ed internazionali, sempre più complessi.

Per le imprese, le certificazioni conseguite nei **Sistemi di Gestione per la Qualità** o nei **Sistemi di Gestione Integrata** (Qualità e Sicurezza; Qualità, Sicurezza e Ambiente; Energia; Information technology; Sicurezza delle informazioni; Sicurezza alimentare e molti altri mix) rappresentano sì un risultato di eccellenza aziendale ma soprattutto un *"plus competitivo"*, perché mirano ad aumentare la competitività delle imprese stesse all'interno del mercato domestico e ad arricchire i prodotti/servizi nazionali di un più alto valore aggiunto che li renda più appetibili sul mercato internazionale. È appena il caso di ricordare che alcuni tra tali Sistemi di Gestione aziendali certificati sopra citati sono diffusamente presenti ed applicati anche nel ***Gruppo Ferrovie dello Stato***, in diverse Società quali RFI, Trenitalia, Italferr, Ferservizi, ecc..

Per il cliente/utente, che sempre di più cerca la qualità dei beni e dei servizi, specie quando questi impattano direttamente sulla salute e sicurezza, le certificazioni possono indicargli il produttore/fornitore che soddisfa rigorosi requisiti in tema di qualità e/o di protezione ambientale, di tutela della salute sui luoghi di lavoro, o di sicurezza alimentare.

Per la Pubblica Amministrazione, le certificazioni rappresentano oggi un valido strumento per il controllo e la valutazione degli operatori del mercato e consentono di ridurre la burocrazia in quei settori in

(*) già Responsabile Qualità di Ferservizi Spa – Gruppo Ferrovie dello Stato