

CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001-2000 DEL SERVIZIO " PROCEDURE E STRUMENTI OPERATIVI PER LA MANUTENZIONE EDILIZIA" . SGQ DELL'ATENEO FEDERICO II.

UNI EN ISO 9001-2000 CERTIFICATE OF SERVICE: "EXECUTING PROCEDURES AND TOOLS FOR BUILDING MAINTENANCE". SGQ "FEDERICO II" UNIVERSITY.

Umberto Caturano

Università degli Studi di Napoli "Federico II", Polo delle Scienze e delle Tecnologie, Facoltà di Architettura, Dipartimento di Configurazione e Attuazione dell'Architettura.

Via Tarsia, 31, 80135, Napoli, tel. 081-2538427, e-mail umberto.caturano@unina.it

ABSTRACT

Quality is now a strong strategically factor in business area. Commonly a Quality Management System is applied both in production and service company. Rarely, and with some difficulty in Science and Research domain. The release of PROCEDURES AND TOOLS FOR BUILDING MAINTENANCE present characters and features of a creative and complex approach but new ISO 9000 family standard allow a better implementation in non repetitive process.

PREMESSA

La qualità sta diventando sempre più un fattore strategico per ogni azienda. La norma UNI-EN-ISO 9000:2000 definisce qualità "grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti".

Per una qualsiasi organizzazione costruire un Sistema di Qualità significa avere un potente strumento di controllo delle proprie attività. Questo controllo si fonda su due concetti fondamentali. Il primo concerne la progressiva trasformazione di comportamenti ed attività "spontanee" in procedure esplicite capaci di guidare i processi di elaborazione attraverso la individuazione dei diversi attori, delle loro competenze e responsabilità in relazione al flusso di attività di produzione di beni o servizi. Il secondo si riferisce alla applicazione di metriche di valutazione delle performance dei processi, così formalizzati, in grado di segnalare gli scostamenti critici per consentire di attivare azioni correttive tempestive, ma anche di rendere evidenti il conseguimento di obiettivi di miglioramento, contribuendo notevolmente all'implementazione nelle organizzazioni di migliori pratiche. La certificazione del proprio Sistema Qualità da parte di un ente preposto è infine il riconoscimento a livello internazionale della capacità aziendale a realizzare con efficacia processi produttivi e/o di servizio.

Le norme di riferimento fondamentali sono:

- ISO 9001:2000 - Requisiti per sistemi di gestione qualità¹
- ISO 9004:2000 - Linee guida per sistemi di gestione della qualità²
- ISO 9000:2000 - Definizioni e dizionario dei termini.

L'evoluzione delle normative rivela un interessante orientamento, caratteristico di questa fase post-fordista: una nozione di organizzazione sempre più segnata dalle interazioni con i suoi interlocutori (ambiente) di riferimento e la progressiva indifferenziazione tra processi di prodotto e di servizio.

In questo quadro s'inserisce la messa punto di un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), certificato, per una delle attività di ricerca del Laboratorio di Riuso, Riqualficazione e Manutenzione degli edifici³ che consiste nel fornire alla committenza il Manuale di Manutenzione e il Piano di manutenzione e contenente le procedure e gli strumenti operativi per la gestione delle attività manutentive in termini di aggiornamento e modifica.

Certificazione UNI EN ISO 9001-2000

"Le procedure e gli strumenti operativi che supportano le azioni manutentive, sono sviluppati a partire dai riferimenti normativi UNI. L'attività di ricerca consiste nella

progettazione di procedure e strumenti compatibili con la specificità del costruito creati “su misura” di volta in volta. La struttura e la tipologia degli strumenti forniti alla committenza saranno appropriati all’entità e complessità del bene e assumeranno livelli di approfondimento e di dettaglio in relazione agli obiettivi della committenza e alle risorse che si intendono destinare alla manutenzione”⁴.

Gli aspetti salienti del SGQ sono riconducibili alla specificità dell’attività da gestire in qualità per la quale è stata definita una procedura operativa specifica⁵, rimanendo gli altri processi e documenti, sostanzialmente mutuati SGQ di Ateneo, che attraverso il suo Centro Qualità (CQA), governa in via gerarchica tutte le attività più generali.

La **Fig.1** mostra l’organigramma di riferimento, primo passo nella configurazione del sistema-processo del SGQ, che, come richiama lo slogan individua: *chi fa e che cosa*.

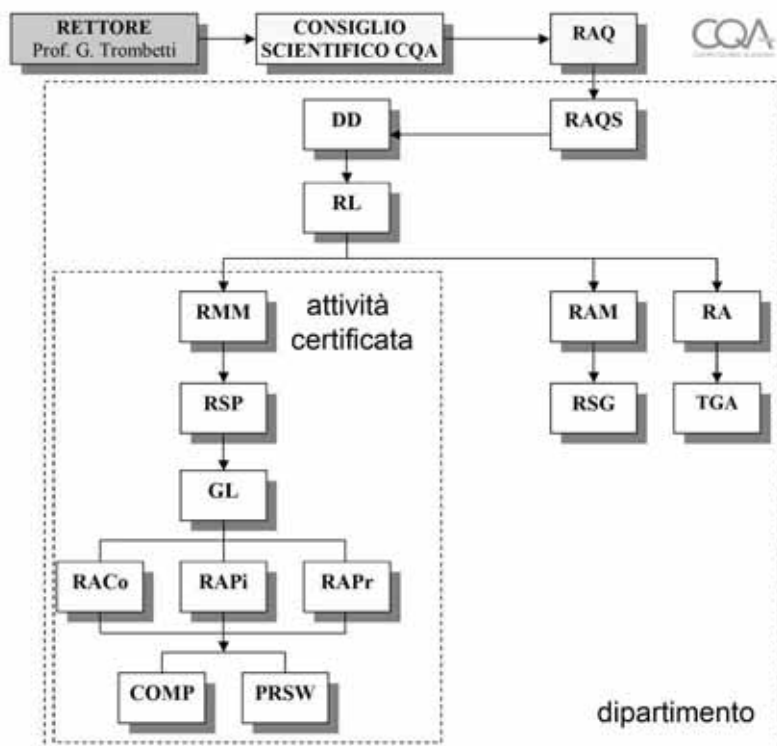


Fig.1 organigramma del SGQ

Come è evidente la struttura delle “posizioni e specializzazioni” coinvolte prevede un nucleo di operatori strettamente interno al processo (riquadro dell’attività certificata) mentre altre si riferiscono a processi più generali. In particolare il flusso pone in posizione apicale il RAQS (responsabile assicurazione qualità della struttura) che per il singolo Dipartimento, sovrintende al processo, dovendo garantire che le decisioni e le azioni, nonché le risorse umane e non, siano attivate attraverso le “regole del SGQ”. Il processo certificato è condotto secondo l’autorità e la responsabilità del RMM (Responsabile Manuale di Manutenzione), questa figura nella via gerarchica superiore, si rapporta al RL (Responsabile del Laboratorio) che dirige tutte le attività laboratorio, tra cui quelle non condotte secondo il SGQ, e coordina le unità di amministrazione (RAM, Responsabile dell’Amministrazione, e RSG, Responsabile delle Segreterie) e quelle dei tecnici (RA, Responsabile delle Attrezzature e TGA, Tecnico Gestione Attrezzature). Ogni singola commessa viene affidata al RSP (Responsabile dello Sviluppo del Progetto) che guida il relativo GL (Gruppo di lavoro).

Tre figure specifiche sono state individuate in relazione alle tre macro-aree di approccio coinvolte nella redazione dei piani e dei manuali di manutenzione: Conoscenza –

Pianificazione – Programmazione. Rispettivamente individuate dagli acronimi⁶ RACo, RAPi e RAPr. Figure di carattere più operativo sono date dai compilatori (COMP) e dal Compilatore software COMSW.

La procedura citata descrive la sequenza dell'attività individuando i comportamenti dei diversi attori, regolandone la "produzione" e i rapporti con la committenza. Una prima sequenza di operazioni si riferisce alla definizione della commessa e si conclude con la stipula del contratto (**Fig. 2**). Questa parte del flusso ricalca il processo proposto nel SGQ dell'Ateneo che ha validità generale essendo finalizzato alla definizione dell'incontro tra domanda e offerta. A partire dalla stipula della convenzione si attiva il processo di prodotto-servizio. L'attività si organizza secondo le tre aree citate in moduli anche indipendenti. Nel flusso sono da notare le fasi del riesame che, alla fine di ogni rilascio di risultati, consentono di verificare con il committente la rispondenza alle esigenze e ai requisiti posti nel contratto.

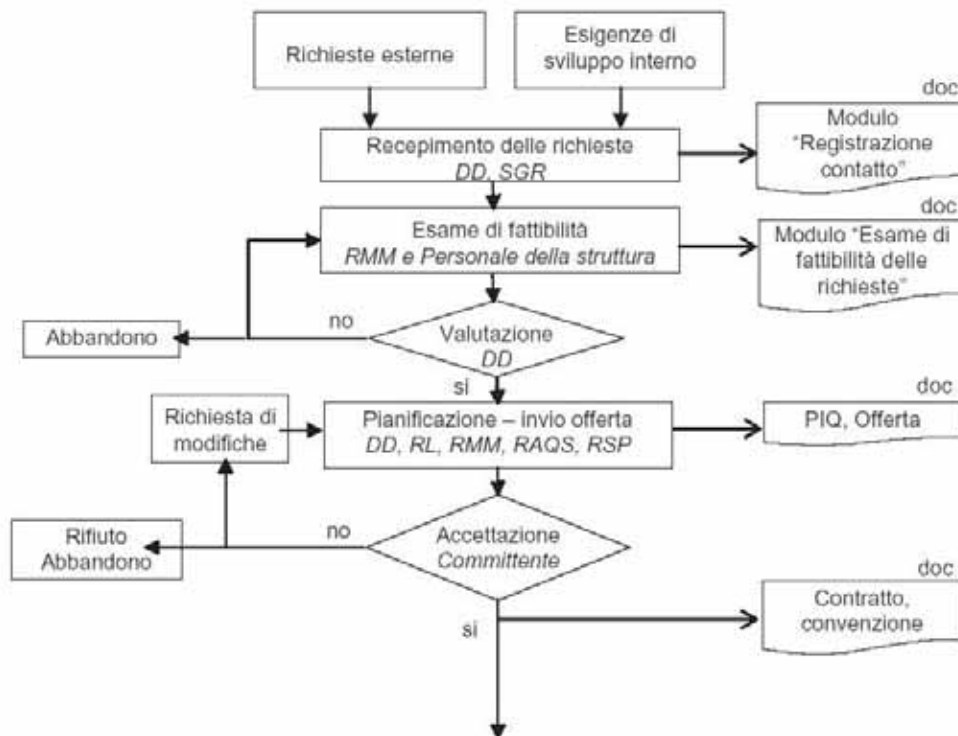


Fig. 2 Flusso dell'attività, definizione della commessa

Il modello di rappresentazione e gestione del processo implementato nel SGQ nella parte dedicata alla ricerca in senso stretto (**Fig. 3**) deve essere considerato come uno strumento in evoluzione nelle doppia direzione di un miglioramento delle sue performance di controllo e garanzia della qualità e di una continua retroazione sul processo stesso che attraverso questo strumento viene progressivamente "migliorato".

Conclusioni

A prima vista può apparire contraddittorio decidere di operare in qualità attraverso procedure routinarie in ambito di ricerca, ma l'approccio attuale alla qualità, come brevemente richiamato all'inizio di questa schematica comunicazione, introduce da una dimensione della regolazione e del controllo adattiva ma nello stesso tempo formalizzata ed esplicita, condizione fondamentale per sviluppare un'organizzazione in grado di utilizzare un'osservazione basata su un linguaggio formalizzato (non ambiguo) per il governo e la valutazione di processi complessi.

Per certi versi si tratta di applicare un approccio scientifico di secondo ordine, potendo con qualche forzatura, considerare un SGQ implementato per attività di ricerca, uno sorta di meta-metodologia scientifica, capace di rendere "chiari e distinti" comportamenti e risultati.

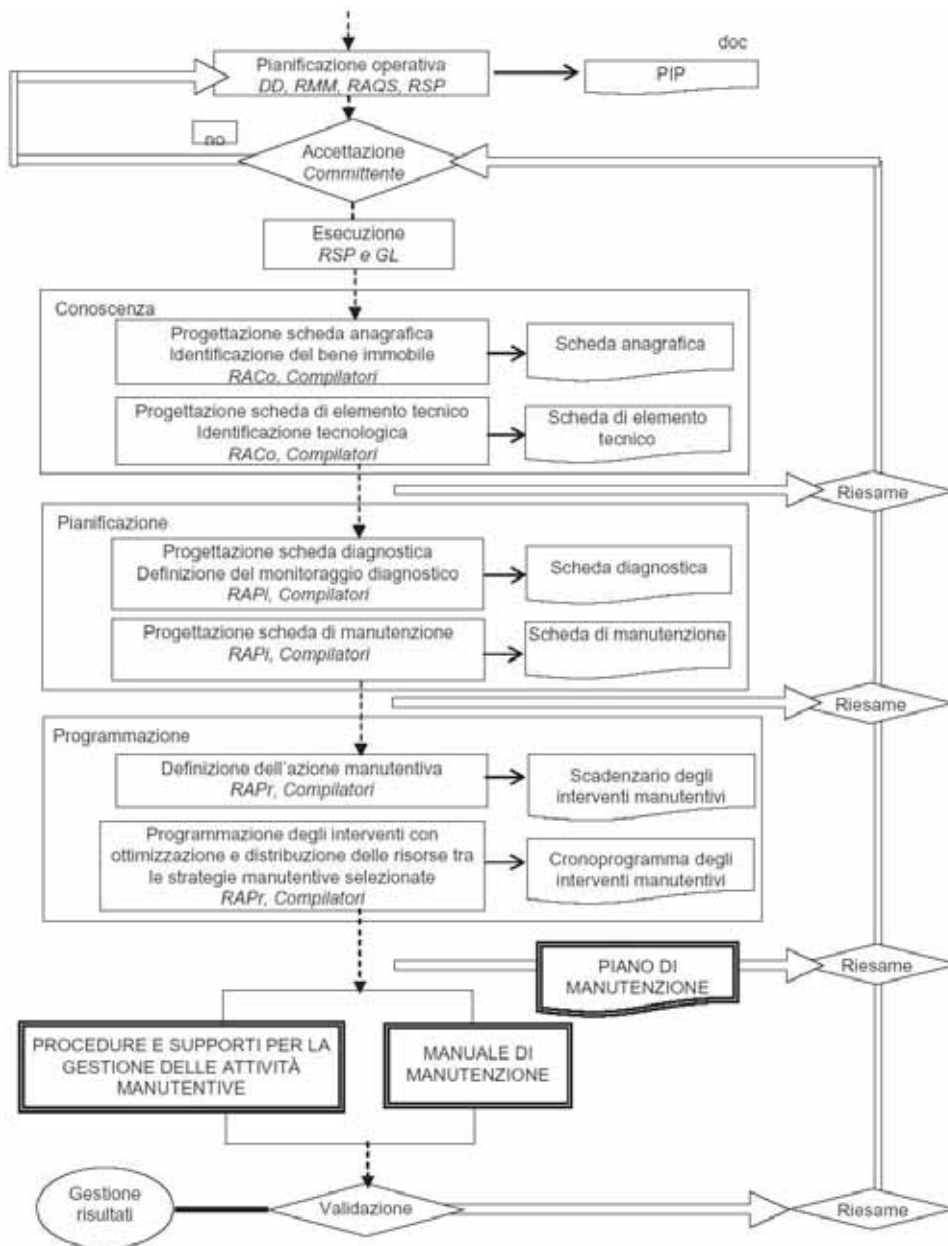


Fig. 3 Flusso dell'attività, produzione

Note:

- (1) La ISO 9001 è orientata a definire chiaramente quali siano i requisiti che un sistema di gestione della qualità deve soddisfare al fine di dimostrare la capacità dell'azienda di soddisfare le esigenze del cliente; la nuova versione della norma ISO 9001 è stata sviluppata intorno a un modello dell'organizzazione a processi utilizzando otto principi di gestione della qualità che possono facilitare un'evoluzione del business verso prestazioni di "eccellenza" e che enfatizzano l'importanza della soddisfazione delle esigenze del cliente:
 1. organizzazione focalizzata sul cliente;
 2. leadership;
 3. coinvolgimento delle persone;
 4. approccio a processi;
 5. approccio sistemico alla gestione aziendale;
 6. miglioramento continuo;
 7. approccio pragmatico alla presa di decisioni;
 8. relazione mutuamente vantaggiosa con i fornitori
- (2) ISO 9004 ha lo scopo di estendere il campo di applicazione oltre la ISO 9001, per definire le linee di sviluppo di un sistema di gestione della qualità complessivo che sia in grado di rispondere ai bisogni di tutte le parti interessate nell'organizzazione (dipendenti, azionisti, management, società).
- (3) Università degli Studi di Napoli "Federico II", Polo delle Scienze e delle Tecnologie, Facoltà di Architettura, Dipartimento di Configurazione e Attuazione dell'Architettura. Direttore prof. arch. Gabriella Caterina.
- (4) Procedura per la redazione del Manuale di Manutenzione, DICATA/LRRM/POP/ManuMan.05.001 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- (5) vedi nota precedente
- (6) RACo Responsabile Area della Conoscenza
 - RAPi Responsabile Area della Pianificazione
 - RAPr Responsabile Area della Programmazione

Bibliografia

- UNI 8290-1:1981 Edilizia residenziale - Sistema tecnologico - Classificazione e terminologia
- UNI 10147:1993 Manutenzione – Terminologia
 - UNI 10604:1997 Criteri di progettazione, gestione e controllo dei servizi di manutenzione di immobili
 - UNI 10838:1999 Edilizia - Terminologia riferita all'utenza, alle prestazioni, al processo edilizio e alla qualità edilizia
 - UNI 10874:2000 Manutenzione dei patrimoni immobiliari - Criteri di stesura dei manuali d'uso e di manutenzione
 - UNI EN ISO 9001:2000 Sistemi di gestione per la qualità
 - Linea guida "Gestione degli Incarichi" (CQA/LNG/GeInc)
 - Linea Guida "Gestione della progettazione" (CQA/LNG/GePro)
 - G.Caterina, V. Fiore (a cura di), Il Piano di Manutenzione Informatizzato – Metodologie e criteri per la gestione informatizzata del processo manutentivo, Liguori editore, Napoli, 2002 Vittorio Fiore, *La cultura della manutenzione nel progetto edilizio e urbano*, convegno nazionale, Siracusa 2007.

Umberto Caturano

Professore Associato di Tecnologia dell'Architettura

Architetto, Dottore di ricerca, docente presso la Facoltà di Architettura di Napoli, afferente al CDL quinquennale, membro del collegio del Dottorato di ricerca in recupero edilizio ed ambientale, si interessa alla cultura e agli strumenti dell'innovazione tecnologica, con particolare riferimento agli aspetti normativi e sperimentali della conoscenza e controllo degli organismi edilizi, partecipa alle attività di normazione nei gruppi UNI Normal –G e UNI Edilizia nel campo della Durabilità, è responsabile scientifico e coordinatore del Laboratorio LADU (laboratorio per studi e prove di durabilità di materiali e componenti di organismi edilizi) di recente costituzione. Ha partecipato alla concezione e implementazione del SGQ certificato, qui descritto, e ne è responsabile per la struttura.