

L'INTRODUZIONE DI SISTEMI DI QUALITÀ NELLE AZIENDE ENOLOGICHE

Enosis

Capita sempre più spesso di incontrare un'azienda "certificata". Che cosa significa?

Vuol dire che l'azienda si è data un sistema di qualità che un ente terzo, l'Istituto di certificazione, ha ritenuto conforme alle norme internazionali UNI EN ISO 9000.

Le normative in questione prendono in considerazione tutte le attività aziendali, dal controllo delle materie prime (uva) al controllo del processo (vinificazione) e del prodotto (vino), allo svolgimento degli ordini, alla logistica e alla precisa definizione di compiti e responsabilità per ogni operazione. Tali norme non si riferiscono alle specifiche dei prodotti, ma alla capacità di rispettare determinate specifiche una volta che queste siano state definite da leggi, disciplinari, normative, o da contratti fornitore-cliente. Trattandosi di norme di tipo generale si possono applicare senza difficoltà anche nel settore enologico.

Generalmente le norme UNI EN ISO 9000 non comportano modifiche strutturali o maggiori investimenti per strumentazioni complesse, ma richiedono espressamente di fare sempre bene quello che abitualmente si fa.

In pratica le norme esigono una puntuale definizione di compiti, di ruoli e funzioni per tutto il personale dell'azienda ed una precisa definizione di procedure e responsabilità per tutta l'operatività aziendale.

I requisiti della norma che

non sono già evidenti in una buona conduzione aziendale sono molto pochi. Tra questi vi è il **manuale della qualità**, cioè il documento nel quale è descritto il Sistema Qualità dell'azienda (attraverso il soddisfacimento dei 20 punti della norma). Questa procedura deve essere intesa non come un mezzo di promozione verso l'esterno o come un ulteriore aggravio burocratico, ma deve rappresentare una descrizione che faccia da punto di riferimento per tutta l'organizzazione aziendale e da base per i successivi miglioramenti.

L'applicazione del Sistema

Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9000 comporta per l'azienda:

- ✓ *Riduzione dei costi interni;*
- ✓ *Riduzione degli inconvenienti presso i clienti;*
- ✓ *Incremento dei rapporti commerciali soprattutto con le aziende più esigenti.*

Albero decisionale per punti critici

L'utilizzo dello strumento dell'albero decisionale (tab. 2) permette di determinare i punti critici di controllo (C.C.P.) per

Esigenze di garanzia della qualità

Elementi che interessano in particolare:	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
La direzione aziendale			
• responsabilità della direzione	c	p	p
• sistema di qualità	c	c	p
• verifica ispettiva interna	c	c	a
• formazione	c	c	p
Attività documentale			
• organiz. e controllo dei documenti	c	c	p
• registrazione della qualità	c	c	p
• sistema di qualità	c	c	p
Attività operative			
• riesame del contratto	c	a	a
• controllo della progettazione	c	c	a
• approvvigionamento	c	c	a
• prove, controlli e collaudi	c	c	p
• controllo delle apparecchiature	c	c	p
• stato delle prove	c	c	p
• movimentazione / immagazz.	c	c	p
• assistenza	c	p	a
• contr. del prodotto fornito dal cliente	c	c	a
• identificazione/rintracciabilità prod.	c	c	a
• controllo del processo	c	c	a
Attività di controllo e miglioramento			
• controllo del prodotto non conforme	c	c	p
• azioni correttive/preventive	c	c	a
• verifica ispettiva interna	c	c	a
• tecniche statistiche	c	c	p
• riesame della direzione	c	c	p

c = complete p = parziali a = assenti

Gli obiettivi del sistema

	Sistema degli approvvigionamenti	Sistema delle tecnologie di processo	Sistema della commercializzazione
Plan (pianificazione)	Definizione delle specifiche delle materie prime	Definizione delle specifiche di prodotto	Definizione delle attese del cliente
Do (effettuazione)	Acquisto delle materie prime	Attuare il processo	Vendita del prodotto
Check (controllo)	Verifica della conformità delle materie prime alle specifiche	Verificare la conformità del prodotto alle specifiche	Verifica corrispondenza del prodotto alle attese del cliente
Act (azione)	Interventi sul sistema degli approvvigionamenti	Interventi sul processo	Intervento sulle specifiche di prodotto e sugli obiettivi

ogni fase dei vari processi produttivi del vino.

Le norme su cui si basa la certificazione riguardano la fase "contrattuale", ovvero il rapporto tra committente e fornitore, regolato da apposito "contratto". In questo il cliente può inserire nelle sue richieste (oltre all' eventuale capitolato, clausole specifiche, ecc.) anche quella di avere un Sistema di Qualità certificato secondo una delle tre norme ISO di riferimento (ISO 9001, 9002 o 9003). In particolare:

- ✓ **Norma ISO 9001:** Sistemi di Qualità - Criteri per l'assicurazione (o garanzie) della qualità nella progettazione, sviluppo, fabbricazione, installazione e assistenza;
- ✓ **Norma ISO 9002:** Sistemi di Qualità - Criteri per l'assicurazione (o garanzia) della qualità nella fabbricazione e nell'installazione;
- ✓ **Norma ISO 9003:** Sistemi di Qualità - Criteri per l'assicurazione (o garanzia) della qualità nei controlli e collaudi finali.

Dai titoli stessi si comprende che la ISO 9001 si applica alle aziende per cui la progettazione è un fattore fondamentale di organizzazione, la ISO 9002 si applica alle aziende che producono beni o servizi e la ISO 9003 si applica alle aziende che non dispongono di veri cicli di fabbricazione ma possono soltanto eseguire collaudi finali.

La situazione "non contrattuale" è invece quella libera, nella quale il cliente non pone alcun vincolo sul Sistema Qualità e soprattutto non ne inserisce la richiesta in capitolati e/o altri documenti contrattuali.

In questo caso il fornitore è libero di adottare un suo Sistema Qualità in conformità o meno ad un modello di riferimento. La ISO mette a disposizione di questo tipo di aziende le cosiddette "norme non contrattuali" che costituiscono una serie di suggerimenti per lo sviluppo, l'applicazione e la gestione del Sistema Qualità e che sono

suddivise nelle quattro grandi famiglie:

- ✓ Per i prodotti in generale: ISO 9004-1
- ✓ Per i servizi: ISO 9004-2
- ✓ Per il software: ISO 9000-3
- ✓ Per i prodotti da processo continuo: ISO 9004-3

Tabella 1 diagramma di flusso.

ALBERO DECISIONALE PER I PUNTI CRITICI

