

Qualità e ambiente: un'opzione strategica

Nadia Geranio

La scelta di ARPA di perseguire l'accreditamento e la certificazione delle sue strutture, esprime una cultura aziendale che tende a promuovere la fiducia nel rapporto fornitore/utente

Lo sviluppo del Sistema Qualità secondo i principi sanciti in ambito europeo e internazionale, rappresenta per ARPA Umbria un'opzione strategica.

Il processo di accreditamento delle singole strutture dell'Agenzia è iniziato, di fatto, nel 2000 interessando, nei tre anni successivi, prima i Laboratori di Perugia e Terni, con l'applicazione alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2000 e, quindi, le Sezioni territoriali, con l'applicazione della norma UNI CEI EN 9001:2000 a cui si sono successivamente aggiunti i servizi di analisi dei Laboratori.

Tale scelta è stata influenzata soprattutto da due fattori:

- l'impatto di tali strutture che operano sul territorio come riferimento per istituzioni (Regione, Provincia, Aziende sanitarie) e i cittadini per tutto ciò che riguarda gli aspetti ambientali e l'integrazione con il sistema sanitario;
- la risposta ad un obbligo di legge quale l'accreditamento secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2000 delle prove analitiche in campo sanitario (alimenti, acque minerali e potabili) a cui è stato aggiunto, in considerazione della specificità di ARPA, l'accreditamento volontario di prove su matrici ambientali (rifiuti, fanghi, suolo, acque di scarico e superficiali).

L'accreditamento è un sistema di gestione per la Qualità che rispetta i requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2000 e che, applicato ai laboratori, ne attesta la competenza tecnica nell'esecuzione delle prove analitiche tramite l'emissione di certificato da parte di un ente terzo indipendente. È un atto obbligatorio, sancito da leggi nazionali, per le prove analitiche eseguite su matrici alimentari, mentre è volontario per tutte le prove su matrici ambientali.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La certificazione UNI EN ISO 9001:2000 è un sistema di gestione per la qualità volontario basato sull'individuazione, gestione, controllo e miglioramento dei processi significativi di un'azienda. Diversamente dall'accreditamen-

to, l'ente terzo indipendente non certifica la competenza tecnica, ma che il sistema adottato sia efficiente ed efficace per l'azienda che l'ha adottato. La complessità e diversificazione delle attività svolte nelle strutture organizzative di ARPA Umbria e la necessità di intensificare i rapporti di interscambio tra soggetti appartenenti ad ambiti operativi differenti, sono alla base dell'introduzione nella nostra Agenzia del modello UNI EN ISO 9001:2000 anche per i Laboratori, che pertanto operano sia in sistema di accreditamento che di certificazione.

La scelta operata da ARPA Umbria nel perseguire l'accreditamento e la certificazione delle sue strutture, esprime una cultura aziendale che tende a promuovere la fiducia nel rapporto fornitore/cliente, attraverso l'identificazione di metodologie di lavoro basate sull'introduzione di sistemi di analisi, procedure e standardizzazioni nella gestione dei processi aziendali fortemente influenti sulla crescita produttiva ed organizzativa di una struttura, attraverso l'utilizzo di un "linguaggio" universalmente condiviso.

L'adozione di tali strumenti di lavoro ha rappresentato, per un'amministrazione pubblica come ARPA, un potente mezzo di promozione della capacità di dialogo fra le diverse aree

Le prove accreditate sono relative a parametri di base e specialistiche chimici, chimico - fisici, fisici, biologici e microbiologici per acque, fanghi, rifiuti, alimenti e bevande

e persone e, quindi, di ottimizzazione delle prestazioni, a garanzia e per il soddisfacimento delle aspettative espresse ed implicite dei suoi utenti/clienti.

I primi risultati positivi sono stati subito evidenti: uniformità dei comportamenti e organizzazione gestionale unitaria sia per i Laboratori che per le Sezioni territoriali.

In effetti i Laboratori hanno ottenuto l'accre-



ditamento SINAL (unico ente italiano accreditante) nel luglio 2003, tramite l'applicazione della procedura multisito, cioè la presentazione delle due unità in un unico Laboratorio costituito da due "siti": Perugia e Terni con prestazioni analitiche di base in comune ma contraddistinti da diverse specializzazioni. Tale procedura ha consentito l'adozione di un unico Manuale della Qualità e procedure gestionali unificate. Anche per le Sezioni territoriali, certificate nel luglio 2003, l'omogeneizzazione dei comportamenti operativi ha prodotto un beneficio per il personale interno, sottratto alle interpretazioni soggettive, e facilitato la fruizione delle prestazioni di ARPA da parte degli enti che se ne avvalgono nell'espletamento delle proprie funzioni amministrative. Le linee guida "Procedimenti per il rilascio di pareri di competenza ARPA Umbria" e le "Linee guida per attività di indagine e redazione comunicazione di reato in materia di reati ambientali" ne sono, in questo senso, un esempio.

L'AGENZIA PROSEGUE SULLA STRADA DELLA CERTIFICAZIONE

I buoni risultati ottenuti hanno convinto l'Agenzia a proseguire nel percorso Qualità. Il processo di certificazione UNI EN ISO 9001:2000 delle strutture dell'Agenzia è quindi proseguito e dai processi "Servizi di analisi chimiche, fisiche e biologiche su matrici ambientali e alimentari" del Laboratorio multisito ed "emissioni di pareri tecnici ed esecuzione di controlli ambientali" delle Sezioni

territoriali, la certificazione è stata estesa ai processi di "Gestione di reti di monitoraggio della qualità dell'aria" conseguita nell'aprile 2004 dai Dipartimenti di Perugia e Terni e a quelli di "Gestione reti di monitoraggio quantitativo dell'acqua", del maggio 2005, ottenuta dal Dipartimento di Perugia.

Per quanto riguarda il Laboratorio multisito è proseguita l'estensione dell'accreditamento SINAL delle prove analitiche ed attualmente risultano accreditate 42 prove analitiche per Perugia e 49 Terni. Gli elenchi delle prove accreditate sono consultabili presso gli sportelli dell'accettazione del Laboratorio ARPA a Perugia e a Terni e sul sito www.sinal.it, attualmente aggiornato al 28/11/05.

Le prove accreditate sono relative a parametri di base e specialistiche chimici, chimico-fisici, fisici, biologici e microbiologici per le acque, fanghi, rifiuti, alimenti e bevande. Nel 2004, con lo sviluppo del Sistema Qualità, è iniziato anche l'iter per l'applicazione dei requisiti di gestione ambientale (secondo la UNI EN ISO 14001:2004) attualmente alla sola Direzione Generale, con l'intenzione di estenderlo all'intera Agenzia. ARPA Umbria, infatti, annoverando tra i propri compiti quello della vigilanza sul rispetto delle norme in materia ambientale e di diffusione della cultura dell'ecogestione in tutte le organizzazioni pubbliche e private della regione, intende dimostrare l'impegno nell'identificare e tenere sotto controllo gli impatti sull'ambiente che le proprie attività possono provocare. Al di là degli effetti di immagine e di sistematicità operativa, tale approccio presenta

valenza e finalità di grande valore strategico. Forte è, infatti, la convinzione che l'analisi e la tracciabilità dei mandati, dei comportamenti e delle responsabilità imposte dall'introduzione dei principi di qualità nelle modalità gestionali, costituiscono un imprescindibile momento di autocoscienza diffusa con cui affrontare i processi fondanti dell'Agenzia. L'applicazione dei Sistemi Qualità fornisce, pertanto, un importante sostegno alla missione primaria dell'Agenzia, che diviene riferimento tecnico-scientifico decisivo e conclusivo per i problemi ambientali che possono presentarsi e consentire che quelli latenti emergano prima che possano manifestarsi. In questa direzione, gli obiettivi per il 2006 riguardano in particolare:

- 1) Estensione certificazione di qualità ad altri servizi
 - Progettazione, pianificazione, attuazione e manutenzione di programmi ad uso interno del Servizio Informativo Ambientale;
 - Gestione VIA e Gestione Incidenti rilevanti;
 - Pareri EMAS;
 - Acquisizione risorse umane e costruzione e gestione variazione bilancio di esercizio.
- 2) Accreditamento/riconoscimento ISO 17025:2000
 - Riconoscimento Istituto Superiore di Sanità prove analitiche;
 - Estensione accreditamento prove analitiche.
- 3) Integrazione requisiti di qualità con:
 - Certificazione ambientale ISO 14001:2004 della Direzione Generale;
 - Applicazione principi dei Sistemi di Gestione ai sistemi di governo strategici aziendali: Pianificazione attività.