

Attualità

Le certificazioni che interessano il settore funerario: la ISO 9001: 2015 e la EN 15017

Contenuti, requisiti e procedure per ottenere le certificazioni (Parte I)

di Carmelo Passalacqua (*)

Premessa

Su uno dei numeri della rivista, di qualche anno fa, mi sono occupato delle certificazioni che interessano il nostro settore, soffermandomi, in particolare, sulle certificazioni di qualità (ISO 9001) e sulla certificazione settoriale (EN 15017), illustrando, per ciascuna, i contenuti della norma e i requisiti da essa previsti, nonché le procedure e le modalità per ottenere la certificazione.

A distanza di qualche anno, ritengo opportuno ritornare sull'argomento, essendo, nel frattempo, intervenute modifiche sostanziali, sia per quanto riguarda la certificazione di qualità, ma anche per la certificazione settoriale, che è stata oggetto di una recente revisione a livello europeo.

Con questo approfondimento vorrei, innanzitutto, soffermarmi sui contenuti degli aggiornamenti e, di conseguenza, dei requisiti che le imprese devono possedere per accedere alle certificazioni, ma, soprattutto, approfondire tutti gli aspetti operativi, ivi comprese le procedure da seguire e la documentazione da predisporre nel momento in cui una azienda decide di richiedere una certificazione, sia essa quella settoriale, o quella di qualità o entrambe; questo aspetto verrà approfondito non solo in termini teorici, ma soprattutto a livello pratico in base all'esperienza maturata sul campo.

Come ho avuto, infatti, modo di precisare in altre circostanze, i servizi funerari del Comune di Trento, da me diretti per circa quindici anni, hanno ottenuto la certificazione di qualità già nel 2010 e in questo decennio hanno sempre mantenuto la suddetta certificazione attraverso gli *audit* annuali di sorveglianza e alla scadenza del triennio (tanto è la durata di validità di una certificazione) mediante rinnovo *ex novo*. Nel 2018 hanno, poi, ottenuto, per la prima volta, la certificazione settoriale

EN 15017 (ovviamente sotto l'egida della norma non ancora revisionata), certificazione confermata con l'*audit* di sorveglianza del 2019.

Come dicevo prima, l'esperienza maturata sul campo in questi lunghi anni, nonché la conoscenza piuttosto approfondita della materia, e delle procedure da seguire per chi intraprende il percorso per ottenere una certificazione mi induce, per l'appunto, a formulare, in questo contesto, alcune indicazioni pratiche ed operative che, spero, possano costituire un valido supporto per quanti si accingano ad affrontare queste tematiche.

Classificazione e definizioni

Quando si parla di certificazioni, sicuramente, le prime che vengono in mente sono le certificazioni di qualità rientranti nel gruppo delle ISO 9000 ed., in particolare, la ISO 9001:2008, che, come si diceva, è stata recentemente revisionata nella versione 9001:2015 che, con il 2018, ha assorbito completamente la versione precedente; dalla data della nuova emissione era scattato, infatti, il triennio di convivenza, nel corso del quale le nuove certificazioni, o le conferme, potevano essere rilasciate con l'una o l'altra norma, ma, a decorrere dal 2018, la ISO 9001: 2008 ha cessato ogni efficacia e, pertanto, tutte le certificazioni di qualità rilasciate successivamente a tale data si basano solamente sui contenuti della ISO 9001:2015.

Assieme alle certificazioni di qualità che interessano, in maniera trasversale, tutte le aziende indipendentemente dal settore produttivo ed applicabili anche alle pubbliche amministrazioni, in quanto certificano la qualità delle procedure e non dei prodotti, piuttosto conosciute sono anche le certificazioni ambientali legate al gruppo delle ISO 14000 (ISO 14001:2015 di respiro, quindi, internazionale) o alla certificazione europea EMAS, così come le certifica-

zioni del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001, *Occupational Health and Safety Management Systems*) o le certificazioni alimentari (HACCP), mentre risultano meno conosciute, al di fuori degli addetti ai lavori, o dei diretti interessati alcune certificazioni settoriali, fra le quali quella che esamineremo in maniera approfondita e, cioè, la EN 15017, relativa ai servizi funerari.

La certificazione ambientale UNI EN ISO 14001 fa parte delle normative internazionali ISO 14000 emanate dall'*International Organization for Standardization* (ISO) e rappresenta uno strumento di adesione volontaria per migliorare la gestione ambientale, all'interno di una organizzazione. L'adesione alla norma, non essendo obbligatoria per legge, è rimessa alla volontà e alla strategia di crescita della singola organizzazione. La norma ISO 14001 ha lo scopo di fornire una guida pratica per la realizzazione e il mantenimento di un sistema di gestione ambientale, con l'obiettivo di migliorare nel tempo le performance ambientali delle proprie attività e di sviluppare la comunicazione con i cittadini, circa gli impegni assunti in tal senso.

La certificazione EMAS (acronimo di *Eco-Management and Audit Scheme*, ovvero Sistema di Ecogestione e Audit) è riconducibile, invece, al Regolamento n. 1221 del 2009, con il quale l'Unione Europea ha definito il proprio standard normativo, per dare riconoscimento alle organizzazioni che dimostrano attenzione ai temi ambientali. Come per la norma ISO 14001 anche per la certificazione EMAS, trattasi di uno strumento di adesione volontaria e non obbligatoria e rappresenta una novità importante nell'approccio dell'Unione Europea allo sviluppo sostenibile; l'elemento che contraddistingue Emas dalla ISO 14001 è rappresentato dalla comunicazione esterna che prevede la stesura di un documento denominato "Dichiarazione Ambientale". Questo documento contiene in modo chiaro e coinciso tutti i dati e le informazioni di carattere ambientale, inerenti l'organizzazione, ivi compresa la politica ambientale intrapresa, corredata dagli aspetti più significativi e dalle azioni e dagli obiettivi di miglioramento adottati.

Prima di entrare nel merito delle due certificazioni che ci apprestiamo ad approfondire, appare utile fornire ai non addetti ai lavori alcune precisazioni preliminari, per districarsi al meglio fra le varie sigle non sempre note: come è risaputo l'acronimo ISO sta per indicare le norme elaborate dall'organismo internazionale di standardizzazione (*International Organization of Standardization*) e costituiscono un riferimento applicabile in tutto il mondo; i singoli Paesi possono, poi, decidere di rafforzarne ulteriormente il ruolo, adottandole con proprie norme nazionali e, nel qual caso, la sigla ISO si arricchisce anche con i riferimenti all'organismo nazionale che nel caso dell'Italia è l'Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI). In questo caso la sigla diventa UNI ISO o UNI EN ISO, se la norma è stata adottata anche a livello europeo. EN identifica infatti le norme elaborate o recepite dal CEN (*Comité Européen de Normalisation*) che devono essere obbligatoriamente recepite dai paesi membri; in questo caso, per l'Italia, la sigla diventa UNI EN (ovviamente se trattasi di una norma

elaborata dall'organismo internazionale e recepita dal comitato europeo si è in presenza della sigla completa UNI EN ISO).

La certificazione di qualità

Come si diceva prima, la certificazione di qualità conosciuta per oltre un decennio con l'acronimo ISO 9001:2008 è stata soggetta nel 2015 ad una radicale revisione che ha portato alla nuova edizione 9001:2015 entrata definitivamente in vigore nel 2018; la nuova versione propone una struttura della norma leggermente diversa, rispetto a quella precedente, con l'accorpamento di alcuni capitoli e la creazione di altri, con alcune modifiche anche abbastanza importanti specie per quanto attiene agli *audit*, ma anche per quanto riguarda per esempio i requisiti della documentazione di cui al punto 4.2 della vecchia norma: nella nuova edizione la documentazione viene considerata un mezzo ed è funzionale al sistema di gestione, ma non è il sistema di gestione e, pertanto, non sono più richiesti né il manuale, né le procedure documentate.

Gli obiettivi che gli organismi tecnici internazionali si sono dati in questo processo di revisione sono sostanzialmente i seguenti:

- mantenere la propria pertinenza ai sistemi di gestione della qualità;
- integrarsi con le altre norme dei sistemi di gestione utilizzando un *format* comune;
- offrire un approccio integrato alla gestione organizzativa;
- riflettere la crescente complessità del contesto nel quale operano le organizzazioni;
- riflettere le necessità di tutti i potenziali gruppi di utenti;
- accrescere la capacità di una organizzazione di soddisfare i propri clienti.

La nuova norma che mantiene lo stesso titolo di quella revisionata, "*Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti*" è composta da una introduzione e da dieci capitoli; nella parte introduttiva un primo paragrafo è intitolato "generalità", ed in esso spicca un concetto molto importante che sta alla base di tutta la strategia del sistema della qualità e, cioè, che "*l'adozione di un sistema di gestione della qualità dovrebbe essere una decisione strategica di una organizzazione che può aiutare a migliorare la sua prestazione complessiva e costituire una solida base per iniziative di sviluppo sostenibile*": ciò vuol dire che chi affronta il percorso dei sistemi di qualità dovrebbe farlo con tale consapevolezza e non solamente, come capita spesso, per ottenere la certificazione, necessaria magari per partecipare alle gare e stare quindi sul mercato; in altre parole, conseguire la certificazione di qualità dovrebbe rappresentare un mezzo per il costante miglioramento dell'organizzazione, ai fini della maggior soddisfazione degli utenti, attraverso un processo di crescita in tal senso che coinvolga tutti i membri dell'organizzazione; molto spesso si assiste, invece, alla messa in piedi di un sistema finalizzato esclusivamente all'ottenimento dell'agognata certificazione, requisito a volte indispensabile per poter

operare sul mercato, limitandosi solamente agli adempimenti formali e trascurando completamente l'aspetto relativo alla crescita della "cultura" della qualità, che passa necessariamente attraverso il coinvolgimento di tutti i membri dell'organizzazione.

I benefici potenziali, derivanti dall'attuazione di un sistema di gestione per la qualità, elencati sempre nel paragrafo introduttivo della norma possono essere sintetizzati nei seguenti punti:

- a) la capacità di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente;
- b) facilitare le opportunità per accrescere la soddisfazione del cliente;
- c) affrontare rischi e opportunità associati al suo contesto e ai suoi obiettivi.
- d) la capacità di dimostrare la conformità ai requisiti specificati dal sistema di gestione per la qualità.

Nel secondo paragrafo "*Principi per la gestione della qualità*" vengono enunciati e descritti i principi che stanno alla base del sistema ed in particolare la focalizzazione sul cliente, la *leadership*, la partecipazione attiva delle persone, l'approccio per processi, il miglioramento, il processo decisionale basato sulle evidenze, la gestione delle relazioni, mentre nel terzo paragrafo "*Approccio per processi*" viene esplicitato uno dei passaggi che può essere considerato un punto cardine di tutta la norma e, cioè, la connessione delle varie attività tramite, per l'appunto, un approccio per processi, intendendo, per tale una attività o un insieme di attività collegate. Questo tipo di approccio consente di tenere sotto continuo controllo la connessione tra i singoli processi nell'ambito del sistema, così come la loro combinazione ed interazione.

I primi tre capitoli dal titolo rispettivamente "*Scopo e campo di applicazione*", "*Riferimenti normativi*" e "*Termini e definizioni*", che ricalcano sostanzialmente quanto contenuto nella versione precedente, forniscono delle utili indicazioni per una corretta lettura ed interpretazione della norma mentre nel capitolo quarto "*Contesto dell'organizzazione*", riscritto nella nuova edizione, viene introdotto un nuovo concetto assente nella versione precedente: la valutazione dei rischi sia interni all'organizzazione sia esterni, che possano influenzare la capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione della qualità. In altri termini, ogni organizzazione deve tenere monitorati tutti i fattori e le informazioni, attraverso una analisi permanente del contesto al fine di evitare che fenomeni non previsti possano incidere negativamente sul raggiungimento degli obiettivi.

Il capitolo quinto si occupa della *leadership* e si sofferma, in maniera piuttosto dettagliata, sui compiti della direzione dell'organizzazione nell'attuazione e nello sviluppo di un sistema di gestione della qualità, stabilendo, in primis, che oltre ad assumersi la responsabilità dell'efficacia del sistema, e a stabilire la politica e gli obiettivi, deve assicurare le risorse necessarie per il funzionamento del sistema. Il capitolo si sofferma poi sulla focalizzazione sul cliente, la cui soddisfazione deve essere perseguita con regolarità e sulla politica della qualità, prevedendo che la

medesima sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e costituisca un quadro di riferimento, per fissare gli obiettivi per la qualità che, in ogni caso, devono comprendere un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione.

Nel sesto capitolo si parla di pianificazione, e vengono descritte le varie azioni necessarie per affrontare rischi ed opportunità. Viene, quindi, ribadito il concetto di rischio, che deve essere adeguatamente valutato con l'individuazione di contromisure, atte a garantire, in ogni caso, il raggiungimento degli obiettivi.

Il punto sette dal titolo "supporto" si occupa di tutte le risorse necessarie per il mantenimento del sistema sia umane sia strumentali, ivi comprese quelle necessarie per il monitoraggio e la misurazione, per verificare la conformità di prodotti e servizi ai requisiti. Per quanto riguarda, in particolare, le risorse umane viene previsto che il personale sia dotato di alcuni requisiti quali la conoscenza organizzativa, la competenza e la consapevolezza che l'organizzazione deve assicurare anche tramite formazione e istruzione o esperienze appropriate. Particolare attenzione viene, poi, riservata alla comunicazione sia interna sia esterna, prevedendo che l'organizzazione debba stabilire cosa vuol comunicare, quando comunicare, con chi comunicare, come comunicare e chi deva comunicare. L'ultima parte del capitolo è dedicata alle informazioni documentate richieste dal sistema di gestione che devono rispondere a determinati requisiti (identificate, disponibili ed idonee all'utilizzo, adeguatamente protette, ed altro).

Il capitolo otto "attività operative" si può considerare come il fulcro della norma, prevedendo, in primo luogo, la determinazione dei requisiti per i prodotti e i servizi e la comunicazione con il cliente. La procedura deve, poi, prevedere anche il riesame dei requisiti, e l'eventuale modifica. Particolare attenzione è dedicata, poi, sia alla progettazione e sviluppo di nuovi prodotti e servizi, rispetto ai quali vengono impartite dettagliate indicazioni sui passi da seguire, dalla fase di input a quella di output sia alla produzione, alla consegna e al controllo. Trattasi di un capitolo abbastanza ampio, che affronta le diverse sfaccettature della questione, ivi comprese le fasi della progettazione e dello sviluppo e delle relative verifiche e dei riesami, le fasi relative all'approvvigionamento, con valutazione dei fornitori e la messa in atto di tutte le attività necessarie, ivi comprese le ispezioni per assicurare che il prodotto approvvigionato soddisfi i requisiti richiesti. Un peso importante viene attribuito, poi, alla comunicazione con i clienti ai quali vanno date tutte le informazioni relative al prodotto, ivi comprese quelle relative agli approvvigionamenti e, da questi recepire le informazioni di ritorno, ivi comprese le lamentele e i reclami, che vanno adeguatamente esaminati e trattati. Il capitolo affronta anche tutte le tematiche e le procedure necessarie per garantire la tracciabilità e la corretta conservazione del prodotto.

Il capitolo nove "*Valutazione delle prestazioni*" affronta le questioni del monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione, prevedendo in particolare la messa a punto di ido-

nei strumenti per valutare l'efficacia del sistema, nonché per ottenere informazioni circa la percezione e il grado di soddisfazione degli utenti, nonché condurre, ad intervalli pianificati, degli *audit* interni, per verificare la costante conformità del sistema ai requisiti previsti dalla norma e il suo corretto stato di attuazione e mantenimento. In questo capitolo vengono, in ultimo, disciplinati gli *audit* interni e il riesame della direzione.

L'ultimo capitolo è, infine, dedicato al miglioramento. A tal proposito, l'organizzazione deve pianificare ed attuare i processi di analisi, monitoraggio e misurazione, atti a dimostrare la conformità del prodotto ai requisiti e ad assicurare la conformità del sistema di gestione della qualità. L'ultima parte del capitolo, e della norma nel suo complesso, è dedicata al trattamento ed alla tenuta sotto controllo del *"prodotto non conforme"* (le cosiddette non conformità) con l'introduzione dei concetti di azioni correttive e azioni preventive (le prime per ovviare al ripetersi di non conformità già accertate e le seconde per prevenire eventuali non conformità) il tutto nella prospettiva del continuo miglioramento del sistema, principio cardine, su cui si basa tutta la norma.

Questo sommariamente il contenuto della norma così come revisionata; più avanti vedremo come, all'atto pratico, i requisiti, previsti dalla norma, vadano tradotti in *"informazioni documentate"*, necessarie ai fini del conseguimento della certificazione. Adesso, invece, esaminiamo la norma EN 15017, soffermandoci in particolare sulle modifiche apportate dalla recente revisione.

La norma EN 15017: i contenuti della revisione

La norma europea (*European Standard*) catalogata come EN 15017:2005 è stata elaborata dal Comitato Tecnico CEN/TC BT/TF 139 "Servizi funerari" ed è stata adottata, come si evince anche dalla catalogazione, nel 2005. Trattasi, quindi, di uno standard europeo in cui non risulta coinvolto l'organismo internazionale di standardizzazione e, pertanto, nella catalogazione non figura la sigla ISO, ma solamente EN e che in Italia, dopo il recepimento da parte dell'Ente Nazionale Italiano di Unificazione, è entrata a far parte del corpo normativo nazionale a partire dal 16 febbraio 2006 con la sigla UNI-EN 15017.

Il titolo della norma è per l'appunto *"Servizi funerari requisiti"*, con la precisazione che la norma specifica i requisiti per i fornitori di servizi funerari, ma che non si applica alla definizione dei requisiti dei prodotti connessi con il servizio, né copre aspetti quali igiene e sicurezza sul posto di lavoro.

Con la certificazione del servizio, ai fini della norma in esame, si ottiene quindi un riconoscimento nazionale e internazionale con procedure e meccanismi simili a quelli relativi al rilascio delle certificazioni ISO. Va peraltro precisato che la certificazione europea secondo la norma EN 15017 non è sostitutiva della ISO 9001: 2015, ma semmai complementare: questa, infatti, certifica i requisiti del servizio, mentre la ISO 9001 certifica il sistema organizzativo che sta alla base dell'erogazione del servizio, specie per quanto attiene ai sistemi di gestione della qualità.

Trattasi, quindi, di una norma tecnica, finalizzata a definire i requisiti qualificanti di un servizio estremamente delicato, come è quello funerario. Alla stregua di altre norme finalizzate al rilascio di certificazioni anche in questo caso l'adesione e il conseguente rispetto dei requisiti è su base volontaria, anche se, gli ultimi disegni di legge, in itinere, prospettano per il futuro scenari diversi che, superando l'applicazione volontaria sanciscono, di fatto, l'obbligo del possesso dei requisiti previsti dalla norma.

Come si è già accennato, la norma è stata oggetto di un lungo processo di revisione, durato circa tre anni, che nel luglio scorso ha portato all'emissione della nuova edizione catalogata, per l'appunto, nello standard EN 15017: 2019. La norma è entrata in vigore dal 7 novembre 2019, giorno di pubblicazione del testo inglese; non ha ancora ottenuta lo status di norma nazionale in quanto l'Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI) non ha ancora pubblicato il testo italiano, cosa che dovrebbe avvenire a breve. La nuova edizione contiene importanti innovazioni rispetto al testo precedente di cui un aspetto qualificante è rappresentato dalla particolare attenzione dedicata al personale delle imprese di pompe funebri, sia per quanto riguarda la direzione, ma anche per il personale operativo personale per il quale è prevista una consistente formazione (minimo 100 ore per il direttore e 50 per gli operatori) con contenuti che spaziano dalla legislazione alla cultura e rituali funerari e alle tecniche funerarie.

Particolare attenzione viene poi rivolta sia alla fase del cerimoniale sia alle operazioni cimiteriali e alla cremazione; viene poi preso in grande considerazione anche l'aspetto legato alla sicurezza sul lavoro e ai dispositivi di protezione individuali da utilizzare per ciascuna operazione, e non viene trascurata neanche la parte ambientale (trattamento dei rifiuti, vestiti per i defunti, vernici sui cofani funebri).

Nella seconda parte di questo articolo analizzeremo, nel dettaglio, i contenuti dello standard, nonché le procedure operative, per predisporre la documentazione necessaria per richiedere ad un organismo di certificazione autorizzato il rilascio della certificazione.

[continua ...]

(*) Già Responsabile Servizi Funerari del Comune di Trento