

L'AFFIDABILITA' DELLA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA'

INDAGINE SULL'AFFIDABILITA' DELLA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' (SGQ) DEI FORNITORI DI ENEL DISTRIBUZIONE

Funzione Acquisti e Servizi di Enel S.p.A.

Approvvigionamento Reti e Mercato - SGQ

Roma, 17 febbraio 2006

SISTEMA DI QUALIFICAZIONE ENEL

Al fine di selezionare fornitori affidabili, ENEL ha istituito, sin dal 1991, un sistema di qualificazione.

Uno dei requisiti per la qualificazione è l'adozione da parte dei fornitori di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) conforme alla ISO 9001, ma **non necessariamente certificato**.

Il possesso del requisito viene verificato in maniera diretta (audit) o indiretta (analisi della documentazione).

UTILIZZO DA PARTE ENEL DEL "SISTEMA DI CERTIFICAZIONE"

Se la certificazione del SGQ rilasciata da un ente terzo fosse sostitutiva di una valutazione diretta da parte dell'ENEL,

ne deriverebbe

una **riduzione drastica del costo della valutazione** (in fase di qualificazione e in fase di sorveglianza) sia per ENEL che per i fornitori (in maggioranza già certificati), con vantaggio reciproco.

UTILIZZO DA PARTE ENEL DEL SISTEMA DI CERTIFICAZIONE

La **sostituzione** sistematica della valutazione diretta ENEL dei SGQ con la certificazione di parte terza è **condizionata all'affidabilità della certificazione e alla sua rispondenza alle esigenze dell'ENEL.**

ne deriva

la necessità di un'indagine per avere una **misura dell'affidabilità della certificazione**

INDAGINE

OBIETTIVI DELL' INDAGINE:

- Controllare la conformità alla ISO 9001 dei SGQ dei fornitori ENEL certificati.
- Confrontare i risultati degli audit di sorveglianza ENEL svolti sui fornitori certificati con quelli sui fornitori non certificati, tutti pertinenti al settore elettromeccanico.

INDAGINE

AMBITO DI INDAGINE:

- Imprese considerate: fornitori di apparecchiature per la rete di distribuzione di energia elettrica (settore elettromeccanico – EA 19).
- Periodo considerato: gennaio 2000 - marzo 2005
- Campione esaminato: fornitori qualificati sottoposti a audit di Sorveglianza

DATI USATI:

- Elenco dei fornitori ENEL
- Elenco degli audit
- Rapporti di qualificazione e di audit
- Banca dati di Sincert
- Banche dati dei vari Organismi di Certificazione (OdC)
- Dati sulla natura delle non conformità (Rapporti di nc)

INDAGINE

Qualità dei dati generati dall'attività di sorveglianza

Valutatori impiegati e loro caratteristiche:

- numero valutatori: 18
- esperienza media dei valutatori nelle VI: 3 anni, all'inizio del 2000
- caratteristiche distintive dei valutatori:
 - background tecnico;
 - conoscenza delle funzioni e delle caratteristiche costruttive dei componenti impiegati nella rete elettrica;
 - consapevolezza dell'importanza della continuità e della sicurezza del servizio di erogazione dell'energia elettrica;
 - competenza sui SGQ (corso 40 ore)
 - competenza nei processi produttivi (corsi di: saldatura, montaggi speciali, misura e prove, ecc.)
 - comunanza di linguaggio e di stile derivante dalla condivisione della cultura aziendale;

INDAGINE

Qualità dei dati generati dall'attività di sorveglianza

Metodologia di valutazione:

- **impiego di criteri di valutazione omogenei:** "Linee Guida per l'interpretazione delle norme UNI EN ISO 9001 e 9002 alla piccola e media impresa"; dal 2003: LINEA GUIDA SINCERT "CRITERI PER UN APPROCCIO EFFICACE ED OMOGENEO ALLE VALUTAZIONI DI CONFORMITÀ ALLA NORMA ISO 9001:2000";
- **utilizzo di liste di riscontro standard per ciascuna delle principali tipologie di prodotto** (trasformatori, cavi, quadri elettrici, ecc.), che definiscono l'ambito di indagine;
- **Preparazione dei rapporti di audit**, da ufficializzare all'impresa, **da parte della struttura centrale** sulla base delle risultanze e della formulazione delle non conformità notificate all'impresa al termine della

visita;

Ing. Carmine Reda

INDAGINE

Qualità dei dati generati dall'attività di sorveglianza

ridotto numero di valutatori
+
buon livello medio di esperienza
+
stesso iter di formazione sui SGQ
+
conoscenze, competenza, sensibilità, unicità di linguaggio
+
univocità di metodologia
=
alto grado di affidabilità ed omogeneità del risultato della valutazione, anche al variare della composizione del gruppo di valutazione.

MODALITÀ DI INDAGINE

L'indagine ha considerato 320 audit su 136 fornitori

L'esito di ogni audit, originariamente graduato su 5 livelli (gravemente insufficiente, insufficiente, sufficiente, discreto, buono) , è stato ridotto, tramite opportuna aggregazione, a 2 soli livelli: "soddisfacente" e "insoddisfacente".

Gli esiti "ridotti" sono una distribuzione statistica binomiale

L'aggregazione dei giudizi è la seguente:

soddisfacente = sufficiente, discreto, buono

insoddisfacente = gravemente insufficiente, insufficiente

Il livello "insoddisfacente" è stato a sua volta diviso in due livelli: "insufficiente" e "inaccettabile".

MODALITÀ DI INDAGINE

Il caso SGQ “**insufficiente**” corrisponde a situazioni che, seppure compatibili con lo status di SGQ certificato, sono comunque da considerarsi negativamente in quanto riscontrate in aziende già certificate da tempo (2° o 3° rinnovo), dalle quali ci si aspetterebbe un più alto livello di conformità.

Il caso SGQ “**inaccettabile**” comprende situazioni in cui Enel non certificherebbe o sospenderebbe la certificazione. Sono casi in cui è venuta meno la garanzia della fornitura di prodotti conformi

RISULTATI

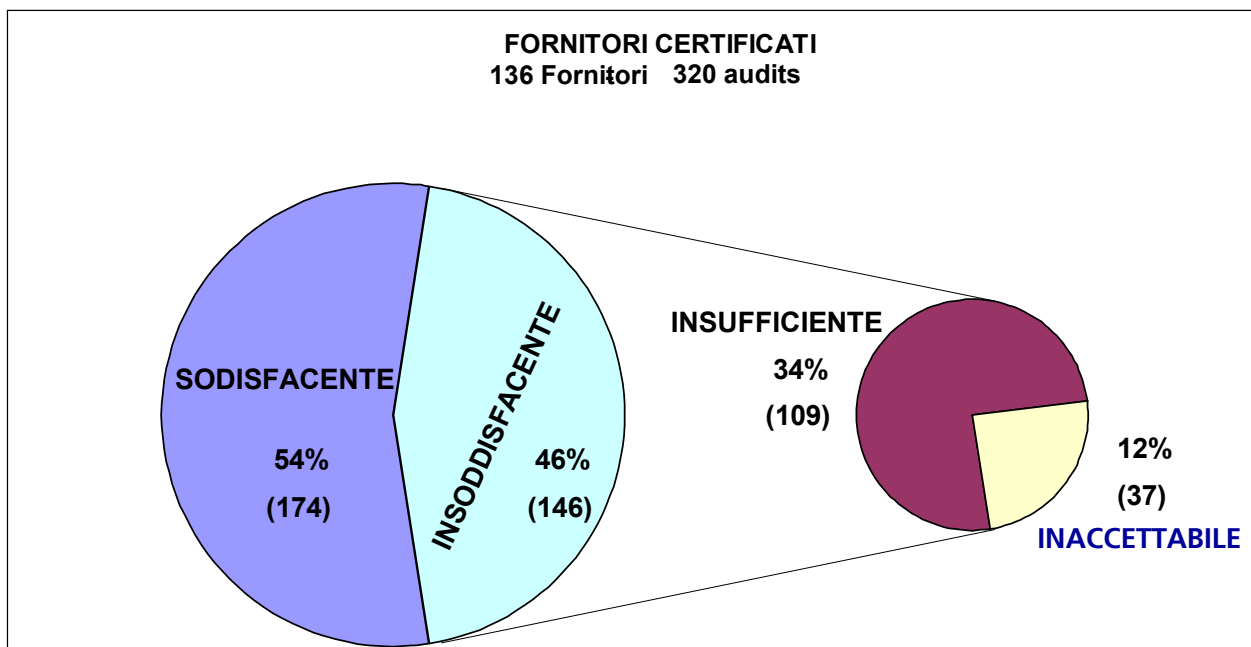
Ripartizione dei fornitori verificati tra certificati e non certificati

FORNITORI CONSIDERATI	NUMERO DI FORNITORI VERIFICATI	NUMERO AUDIT
FORNITORI CERTIFICATI	120 (88%)	303 (95%)
FORNITORI NON CERTIFICATI	16 (12%)	17 (5%)
TOTALE	136	320

- Tre OdC insieme, limitatamente al settore oggetto di indagine, coprono il 70% delle certificazioni esaminate

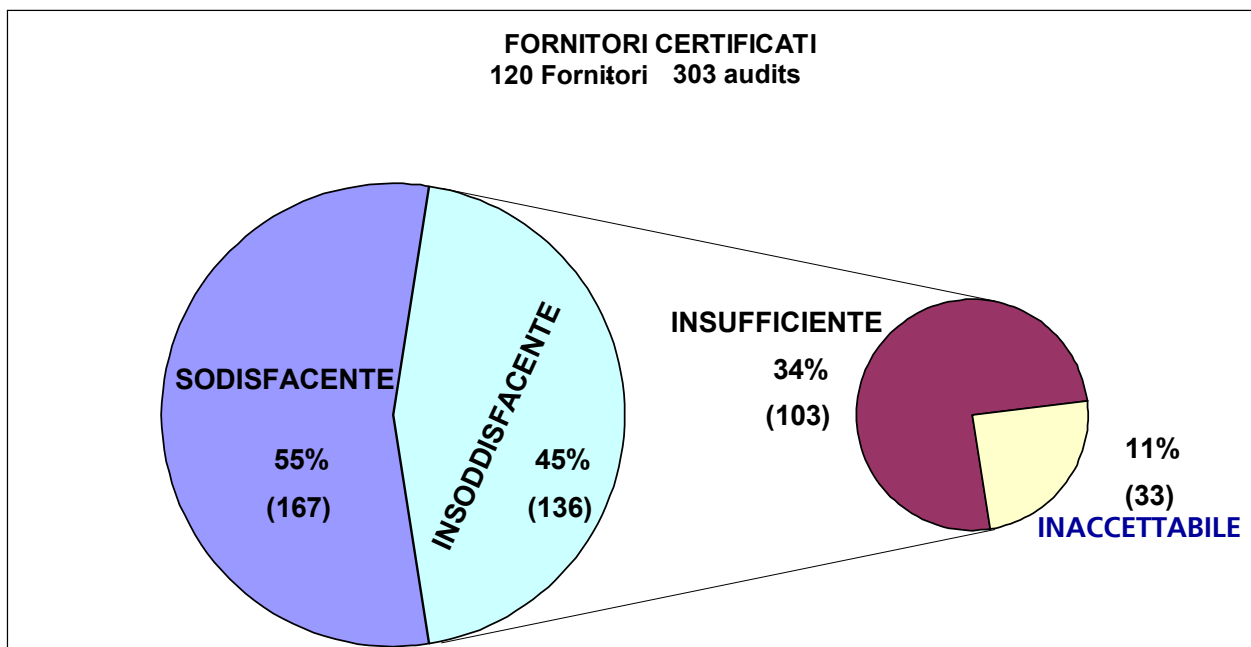
RISULTATI

PROPORZIONE DI SODDISFACENTI/INSODDISFACENTI E DI INSUFFICIENTI /INACCETTABILI FRA TUTTI I SGQ VERIFICATI



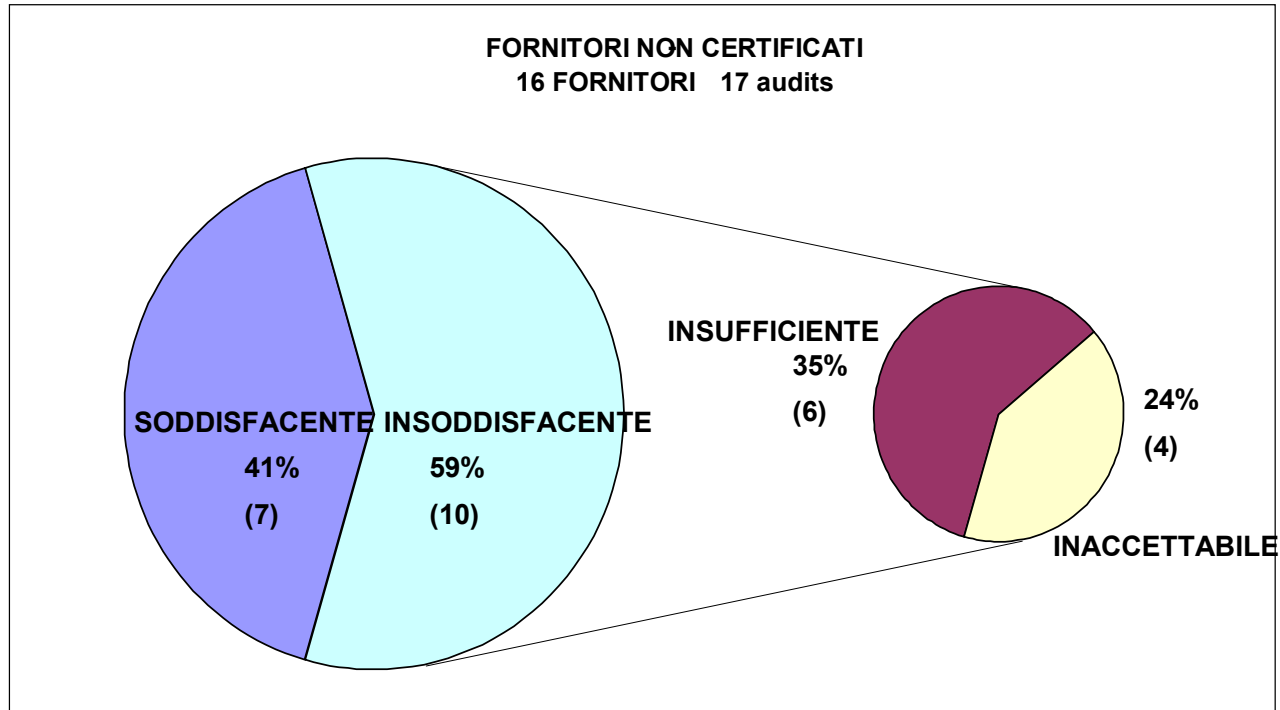
RISULTATI

PROPORZIONE DI SODDISFACENTI/INSODDISFACENTI E DI INSUFFICIENTI /INACCETTABILI FRA I SGQ CERTIFICATI



RISULTATI

PROPORZIONE DI SODDISFACENTI/INSODDISFACENTI E DI INSUFFICIENTI /INACCETTABILI FRA I SGQ **NON CERTIFICATI**



RISULTATI

FORNITORI	PROPORZIONE DI RISULTATI "INSODDISFACENTI" TROVATI NEL CAMPIONE	
CERTIFICATI	45% ± 5% ^[1]	Insufficiente: 34%
		Inaccettabile: 11%
NON CERTIFICATI	59% ± 20% ^[1]	Insufficiente : 35%
		Inaccettabile : 24%

[1] Intervallo di confidenza associato al livello di confidenza del 90%

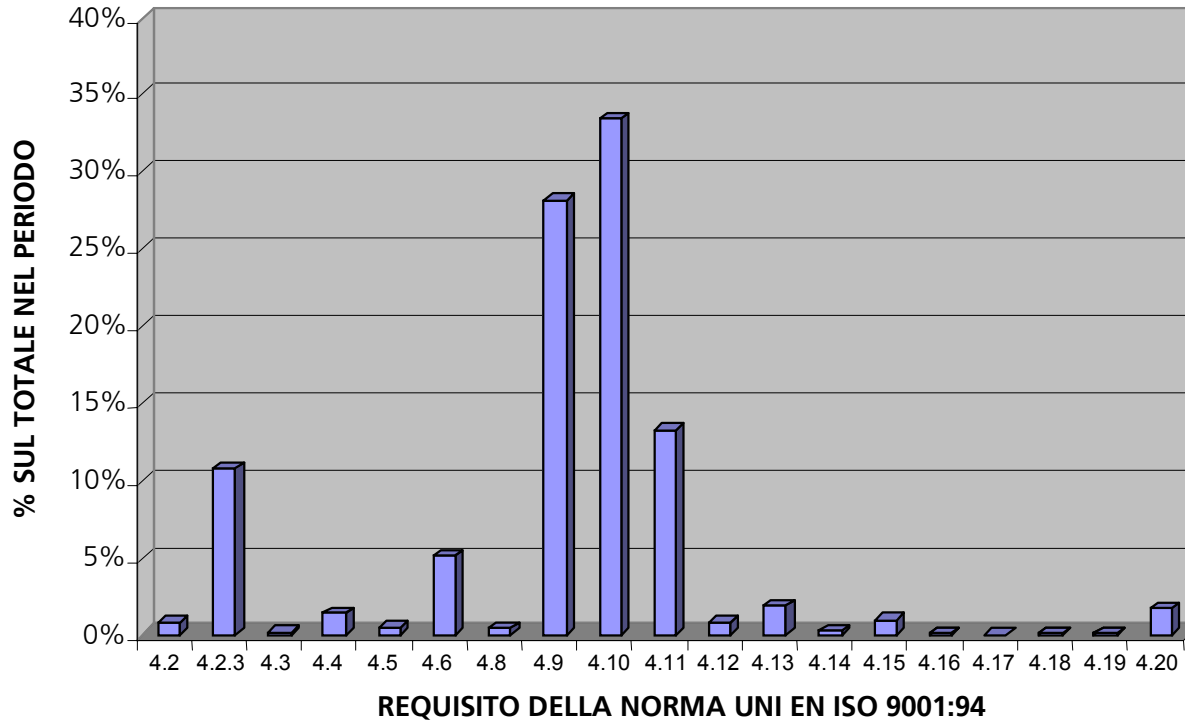
RISULTATI

L'analisi ha permesso di mettere in luce che alcuni Organismi di certificazione (OdC) hanno prestazioni peggiori di altri in quanto a rispondenza alle aspettative ENEL.

Il livello medio di affidabilità di ciascuno dei tre OdC, che nel complesso detengono il 70% delle certificazioni esaminate, è rispettivamente pari a 90% ($\pm 4\%$), 85% ($\pm 8\%$) e 79% ($\pm 13\%$).

RISULTATI

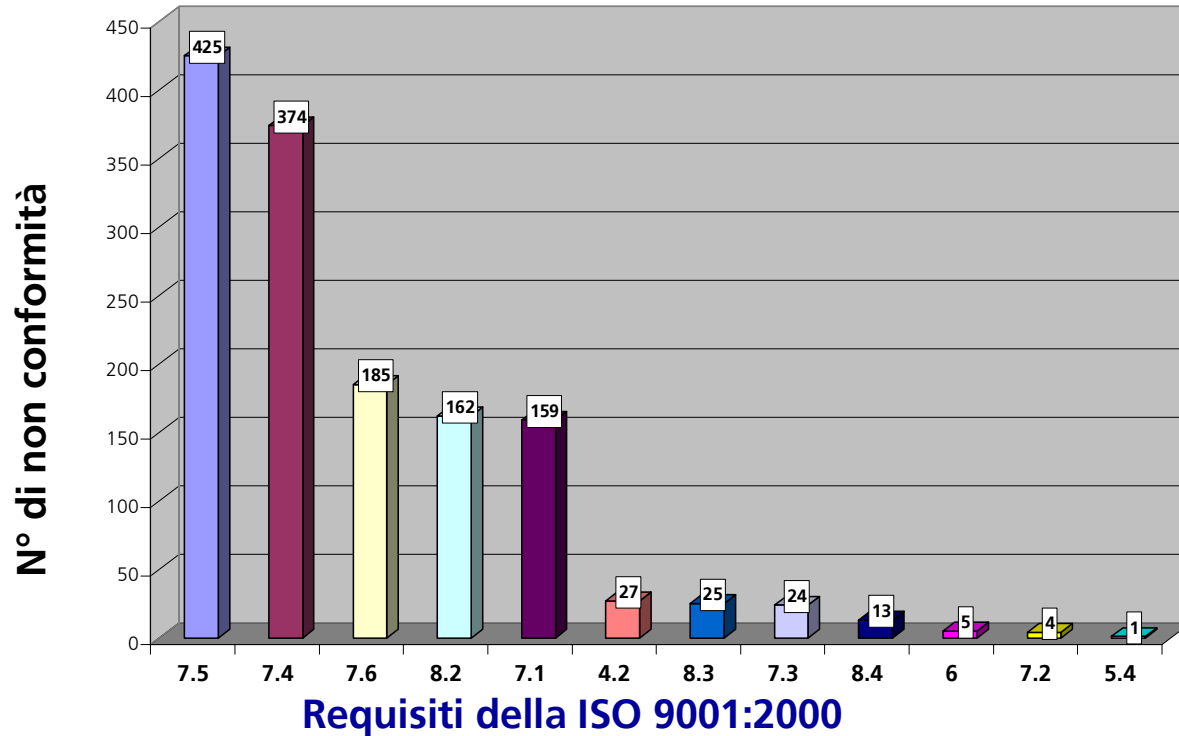
Distribuzione delle NC rilevate per punto della norma 9001:94 NON CONFORMITA' RILEVATE NEL CORSO DELLE VIS (periodo 01/00 - 12/02)



RISULTATI

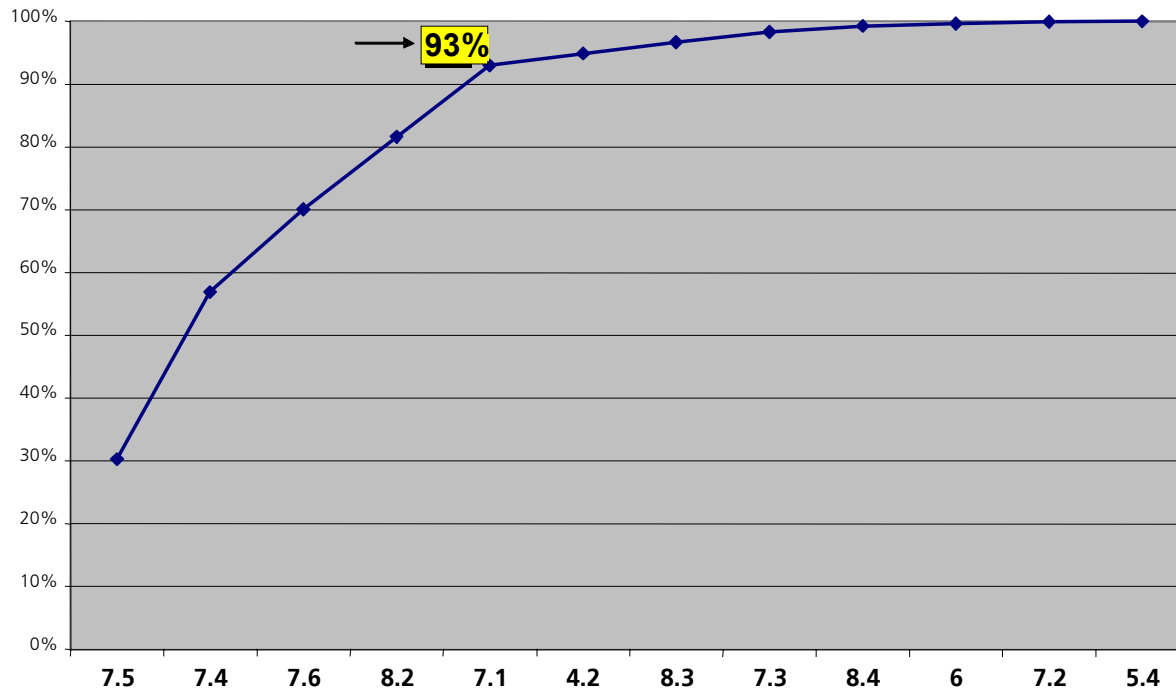
Distribuzione delle NC rilevate per punto della norma 9001: 2000

NON CONFORMITA' RILEVATE NEL CORSO DELLE VIS
(periodo 01/00 - 03/05)



RISULTATI

Distribuzione delle NC rilevate per punto della norma 9001: 2000



Requisiti della ISO 9001:2000

Differenze di approccio alla valutazione dei SGQ tra ENEL (2a parte) e OdC (3a parte)

I valutatori ENEL:

- verificano più approfonditamente: verifiche più lunghe e su un ambito più ristretto del SGQ
- hanno maggiore specializzazione nel settore delle apparecchiature MT e BT per la distribuzione
- danno peso maggiore alle NC che impattano su qualità e affidabilità del prodotto
- scelgono i campioni da sottoporre a verifica
- Agiscono come clienti dell'organizzazione verificata e come tali hanno l'interesse di pretendere una implementazione efficace dei SGQ.

CONCLUSIONI

- I risultati dell'indagine forniscono uno spaccato della situazione della certificazione all'interno di uno specifico settore: quello dell'industria elettromeccanica.
- Il periodo considerato è di ampiezza tale da fornire un quadro strutturale e non una situazione contingente.
- I risultati forniscono elementi concreti di quel senso di generico disagio che si coglie nel mercato quando si parla di certificazione.

CONCLUSIONI

- Il campione è significativo (320 audit su 136 fornitori) e rappresentativo dell'intera popolazione delle certificazioni di quella parte del settore elettromeccanico che produce componenti per le reti di distribuzione dell'energia elettrica (le imprese esaminate, per il 90% italiane, sono di varie dimensioni, sono distribuite su tutto il territorio nazionale e realizzano diverse tipologie di prodotto, ma tutte appartenenti allo stesso settore).
- Il 45% ($\pm 5\%$)(1) di "insoddisfacenti" non è un dato confortante. L'11% ($\pm 3\%$)(1) di "inaccettabili" è in qualche modo la misura dell'attuale livello di conflitto di interesse espresso dal processo di certificazione.

(1) Con livello di confidenza pari al 90%
Ing. Carmine Reda

CONCLUSIONI

- Il livello di inaffidabilità rilevato per i vari Odc (11% medio), a giudizio ENEL, è eccessivamente elevato e nuoce all'immagine del sistema di certificazione accreditata nel suo complesso.
- Le verifiche hanno messo in luce, in diversi casi, che, anche in presenza di fornitori con SGQ certificato che producono prodotti omologati, le inadempienze nell'applicazione del SGQ (inefficace controllo sia del sistema sia dei processi) hanno condotto alla realizzazione di prodotti difettosi. Le suddette inadempienze hanno **vanificato la potenziale sinergia derivante dalla combinazione della certificazione di sistema con quella di prodotto.**

CONCLUSIONI

Il rischio per ENEL di sostituire in modo sistematico la valutazione diretta con la certificazione è ancora troppo elevato. Si conferma la bontà della scelta di valutare caso per caso la necessità di effettuare verifiche dirette.

Misure minime per migliorare l'affidabilità della certificazione

- Impiegare personale competente nei processi e nei prodotti realizzati nell'ambito dei SGQ oggetto di verifica;
- Rispettare almeno i tempi minimi previsti dalle tabelle EA;
- Far derivare il peso della gravità delle non conformità (da cui, in ultima analisi, dipende il giudizio di certificabilità o meno) dalla negatività dell'impatto che le stesse hanno sulla qualità ed affidabilità dei prodotti/servizi, cioè dell'impatto sul cliente-utilizzatore;
- Scegliere i campioni da verificare e non verificare solo quelli scelti dall'impresa.

Azioni intraprese

- Feedback ai principali OdC interessati
- Messa a disposizione dei suddetti OdC di un set di linee guida, una per ciascuna famiglia di prodotti, contenenti i criteri per la scelta dei campioni (di documenti, registrazioni ed attività) da sottoporre a verifica durante gli audit sui fornitori ENEL.
- Illustrazione delle linee guida agli OdC
- Concordato l'avvio del nuovo approccio da parte degli OdC a partire dalla fine del 2004
- Promozione della revisione delle regole SINCERT per la concessione e il mantenimento dell'accreditamento

Azioni intraprese

Le azioni intraprese rappresentano un valido esempio di un possibile modo di stabilire o migliorare il feedback, essenziale agli OdC e all'Ente di accreditamento, da parte degli utilizzatori finali.

Sviluppi futuri

Una nuova indagine è stata pianificata nella seconda metà del 2006 per verificare gli attesi miglioramenti