

Repubblica e Cantone
Ticino

Il Consiglio di Stato

Signora
Pelin Kandemir Bordoli
e cofirmatari
Per il Gruppo socialista
Deputati al Gran Consiglio

INTERPELLANZA 3 febbraio 2012 L'il-logistica certificazione

Signore e signori deputati,

il 3 febbraio scorso avete interpellato il Governo in merito alle procedure operative e di controllo della sezione della logistica e alle misure che intende adottare il Consiglio di Stato per migliorarle, ponendo pure una serie di interrogativi in relazione alla certificazione di qualità ISO9001 ottenuta dalla sezione nel 2011.

Rammentiamo che il Consiglio di Stato non ha potuto rispondere all'interpellanza nel corso della seduta parlamentare del 13-15 febbraio 2012 in considerazione del prolungamento delle discussioni tenutesi nel corso dei tre giorni di dibattito, dove è stata in particolare affrontata la proposta d'istituire una Commissione parlamentare d'inchiesta sulla sezione della logistica. Preso atto che avete rinunciato ad ottenere una risposta direttamente in seduta, accogliendo favorevolmente la proposta di ricevere una risposta scritta, rispondiamo di seguito alle vostre domande.

L'interpellanza sostiene la necessità di una riforma strutturale della sezione, ponendo uno sguardo al futuro, ma inevitabilmente anche al passato.

Con lo sguardo rivolto al futuro, chiede:

- quali sono le proposte a medio e breve termine per migliorare le procedure e le modalità operative interne alla sezione e
- quali sono le procedure di controllo che possono essere migliorate o potenziate per prevenire i problemi come quelli emersi.

Rispondiamo congiuntamente a queste due domande indicando innanzitutto che per valutare le questioni ancora aperte il Consiglio di Stato ha appositamente conferito in data 1 febbraio 2012 alla signora Verena Vizzardi e al signor Nicola Novaresi l'incarico di allestire un rapporto di programmazione per un progetto organizzativo atto a rafforzare e migliorare l'operatività della sezione. Tale rapporto proporrà una pianificazione di un progetto esecutivo, che dovrà:

- contenere proposte per migliorare le procedure, le modalità operative e i controlli interni,
- valutare criticamente i rapporti tra committenza (Dipartimenti) e sezione della logistica;
- stabilire il ruolo specifico della sezione della logistica per quanto riguarda la direzione dei lavori.

Predetto lavoro dovrà aiutare a concretizzare nei fatti ed eventualmente completare tutti gli approfondimenti, le consulenze e i progetti organizzativi elaborati in questi anni.

Rinviamo per economia informativa a quanto già indicato nella lettera del Consiglio di Stato alla Commissione della gestione e delle finanze del 16 giugno 2011, come pure agli interventi in Parlamento del marzo e dell'ottobre 2011.

Al momento attuale, a poco più di un mese dalla decisione del Consiglio di Stato, è evidentemente prematuro pronunciarsi in modo esaustivo sulle due domande, indicando concretamente soluzioni immediatamente pronte per l'uso.

Con lo sguardo rivolto invece al passato, gli interpellanti esprimono il loro scetticismo in merito alla certificazione ISO9001 decisa dal Consiglio di Stato il 9 marzo 2010 e ottenuta il 28 dicembre 2010 dalla sezione logistica, chiedendo in particolare:

- se nell'analisi e nelle valutazioni fatte per l'ottenimento del certificato non sono emersi problemi o difficoltà interni alla sezione;
- quali sono stati i criteri e gli indicatori presi in considerazione per la valutazione e per l'ottenimento del certificato di qualità da parte della sezione della logistica;
- si chiede inoltre quanto sia costata la certificazione.

Questo scetticismo, che da un certo punto di vista possiamo anche capire, deve essere relativizzato tenendo ben presente gli scopi e i limiti di qualsiasi certificazione secondo la norma ISO9001.

Un sistema di gestione della qualità che sia certificabile secondo la norma ISO9001 deve rispettare sia i principi della norma stessa che quelli cogenti (leggi, regolamenti, ecc.). I principi fondamentali sui quali si basa la norma ISO9001 possono essere così riassunti:

- i processi chiave per il funzionamento dell'organizzazione e l'erogazione del servizio/prodotto devono essere chiari e determinati,
- deve essere definita l'interazione tra questi processi,
- deve essere assicurato il controllo di questi processi,
- devono essere messe a disposizione le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi di qualità,
- deve essere costantemente misurata l'efficacia di questi processi
- e devono essere garantite le azioni necessarie per il raggiungimento degli obiettivi e per il miglioramento continuo.

Le attività necessarie per garantire l'ossequio dei principi esposti sopra sono spiegate in dettaglio nei singoli punti della norma, che non è possibile riprendere puntualmente in questa risposta, ma che sono comunque disponibili.

Quando il certificatore esegue delle verifiche sostanzialmente procede nel seguente modo:

1. analizza e studia il processo definito dall'azienda oggetto d'analisi e verifica che sia conforme con i requisiti della norma (ad esempio, il nostro processo di attribuzione degli incarichi diretti);
2. intervista in seguito il personale coinvolto nel processo per vedere se è sufficientemente competente, se conosce il processo e se esso viene seguito correttamente;
3. cerca evidenze oggettive di quanto l'intervistato esprime, chiedendo cioè di vedere 2-3 casi concreti, nel nostro esempio pratiche di incarichi diretti.

In sostanza i limiti di tali sistemi di gestione, come dei sistemi informatici, sono sempre riconducibili al fatto che *"dietro la macchina (processo) ci sta sempre l'uomo"*.

Se quindi un funzionario assegna un incarico per telefono e tiene la fattura nel cassetto fino all'ultimo, questo problema non emergerà in nessuna verifica di qualità, ma potrà emergere, come successo con l'inchiesta amministrativa, solo in occasione di una verifica contabile a posteriori.

Al proposito rileviamo che anche in SAP sono stati parametrizzati dei limiti/blocchi automatici per evitare questi problemi e per rispettare le deleghe, ma tutto ciò viene reso vano se il tecnico non immette l'ordine nel sistema correttamente.

Tornando concretamente alle domande poste, rileviamo che durante il progetto per l'ottenimento della certificazione si sono prese in esame tutte le procedure lavorative e si è cercato di modificarle con l'obiettivo di migliorarne l'efficienza ed essere confacenti con la ISO9001.

Le verifiche ispettive interne (audit) svolte durante la fine dell'estate del 2010 dalla società di consulenza che ha accompagnato la sezione nel progetto hanno evidenziato un buon andamento dei processi di lavoro anche se, a quel momento, il grado d'implementazione non era ancora del 100%.

Si è compiuto uno sforzo per arrivare a dicembre 2010 alla totale implementazione del sistema di gestione qualità e poter sostenere quindi l'audit da parte del certificatore.

Un audit di certificazione è un processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit (ISO9001) sono stati soddisfatti (dalla norma ISO19011 "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione qualità e/o ambientale").

Quindi i criteri sono quelli definiti in tutti i punti della norma ISO9001. L'auditor è chiamato, tramite verifiche a campione su tutti i processi dell'organizzazione, a verificare che tutte le procedure, così come definite nel manuale di qualità, siano rispettate e confacenti alla norma ISO9001.

Il costo per le prestazioni di consulenza e le spese è stato di CHF 108'000.-, ai quali si aggiungono le spese ricorrenti per le verifiche da parte dell'ente certificatore che ammontano a ca. 10'000.- CHF per la prima verifica e ca. 2'500.- per le verifiche annuali di mantenimento.

In ogni caso quanto è stato intrapreso continuerà ad essere monitorato e potrà essere verificato anche dalla Commissione parlamentare d'inchiesta.

Vogliate accogliere, signore e signori deputati, l'espressione della nostra stima.

PER IL CONSIGLIO DI STATO

La Presidente:

Il Cancelliere:

L. Sadis

G. Gianella