

## **TREP-TREPIU' Spa: intervista a Silvio Santambrogio, direttore generale.**

**Tre-P Tre Più Spa** è un'azienda milanese produttrice di porte e serramenti per interni, che ha ottenuto da ICILA la certificazione del sistema qualità ISO 9002.

«Le ragioni che rendono la certificazione un'iniziativa valida ed utile per le aziende del settore sono moltissime – spiega Santambrogio –. Alla fine degli anni Ottanta, in Federlegno-Arredo si sono approfondite proprio queste tematiche. Per quanto riguarda la specifica realtà di Tre-P Tre Più, abbiamo deciso di ottenere questo tipo di riconoscimento per vari motivi. Anzitutto perché volevamo ottenere una certificazione riconosciuta all'estero. In secondo luogo, perché volevamo raggiungere una migliore organizzazione aziendale e ciò è stato possibile grazie alle procedure elencate nel manuale della qualità. Inoltre, si sentiva l'esigenza di meglio definire responsabilità e mansioni di tutti i nostri collaboratori. Infine, consideravamo importante fregiarci di un certificato rilasciato da un ente riconosciuto al di sopra delle parti».

«Abbiamo scelto ICILA poiché era fondamentale richiedere la certificazione della qualità ad un ente serio, accreditato Sincert, federato CISQ e facente parte della rete IQNet. Non meno importante – aggiunge il direttore – l'esperienza che l'Istituto vanta nel settore legno e arredamento».

Qual è stata la reazione del personale dipendente? «In un primo momento di curiosità e diffidenza, ma dopo le riunioni di formazione appositamente organizzate i dipendenti si sono dimostrati talmente bravi, coinvolti ed entusiasti che abbiamo deciso tutti insieme, in accordo con i sindacati, di integrare il fattore qualità come elemento fondamentale nell'elaborazione del premio di fine anno, un particolare premio previsto dal nostro contratto integrativo interno».

Vantaggi e svantaggi della certificazione. «La certificazione migliora il senso di responsabilità dei collaboratori ed il loro coinvolgimento aziendale. La produzione è sottoposta ad un maggior controllo ed è possibile prevedere eventuali errori. In generale, mansioni e responsabilità aziendali sono definite con chiarezza. Infine, a livello commerciale, un'azienda certificata ISO 9000 può essere considerata affidabile sotto tutti i punti di vista. Il costo che si sostiene per ottenere l'attestato rappresenta un ottimo investimento, che rientra entro breve tempo».

Nessuno svantaggio? «Inizialmente, in azienda si registra un incremento della gestione burocratica dei documenti cartacei. Inoltre, se non si presta attenzione alle spiegazioni ai collaboratori, di cosa stanno a significare alcune nuove mansioni e responsabilità, si rischia di non essere capiti e di far nascere spiacevoli incomprensioni. Si tratta, comunque, di aspetti negativi facilmente superabili. Gli anni Novanta hanno avuto come protagonista indiscussa la certificazione del sistema qualità – conclude il direttore generale –. Sono certo che i primi anni del nuovo millennio saranno dedicati alla certificazione ambientale ISO 14000, una certificazione destinata a crescere almeno quanto la ISO 9000».