

## **COS'E' LA CERTIFICAZIONE E PERCHE' CERTIFICARSI?**

Sempre più spesso oggi si sente parlare di "certificazione di qualità", ma esiste ancora molta confusione su questo argomento.

1. Cosa vuol dire "certificazione di qualità"?
2. Il prodotto di una società certificata è migliore di quello di una società non certificata?
3. È obbligatorio per legge certificarsi?

### **Prima di tutto cosa vuol dire certificazione?**

Il termine "certificare" deriva dal latino *certum facere*, che significa "rendere certo, evidente". La certificazione è la dichiarazione di un ente terzo (cioè non legato al fornitore o all'acquirente) che il prodotto fornito o il sistema qualità dell'azienda fornitrice sono conformi ad una specifica norma o standard.

Spesso si rinuncia all'implementazione di un Sistema Qualità poiché si ha l'errata convinzione che questo comporti una montagna di carta da compilare, una burocratizzazione dell'azienda, un rallentamento dei processi di decisione, una minore velocità di risposta alle esigenze del Cliente, un aumento dei costi ed una diminuzione dell'efficienza produttiva.

In altri casi, il Sistema Qualità è realizzato esclusivamente per poter ottenere il certificato richiesto e poter quindi essere ammessi nella lista fornitori delle grandi aziende o della grande distribuzione organizzata (GDO), per diventare appaltatori e sub-appaltatori, per poter partecipare ad appalti/bandi pubblici oppure per poter esportare all'estero i propri prodotti.

Questi approcci purtroppo, non consentono di mettere in risalto tutta una serie di veri vantaggi ed opportunità che un Sistema di Gestione per la Qualità permette di raggiungere e che sono ben superiori agli oneri connessi.

Se applicato a dovere, infatti, il Sistema Qualità permette la riduzione dei costi e l'aumento dell'efficienza: due aspetti di enorme importanza per qualsiasi azienda.

1. L'organizzazione acquista maggiore professionalità, i suoi dipendenti ed i suoi collaboratori lavorano in un contesto più organizzato e serio: **la produttività quindi migliora;**
2. L'organizzazione è maggiormente in grado di garantire il livello di qualità dei propri prodotti e servizi: **il cliente quindi è più soddisfatto;**
3. L'azienda ha un attestato riconosciuto a livello internazionale che garantisce la qualità del proprio lavoro. Un marchio sfruttabile tramite tutti i canali pubblicitari: **le vendite quindi aumentano;**

4. Un'organizzazione certificata deve precisare in modo dettagliato e per iscritto il proprio rapporto coi fornitori: **i resi ai fornitori quindi diminuiscono;**
5. Un'azienda certificata fornisce ai propri clienti informazioni precise sui prodotti e i servizi offerti ed è in grado di garantirne qualità e sicurezza alimentare: **le contestazioni dei clienti e consumatori quindi diminuiscono;**
6. Un'organizzazione certificata lavora secondo metodi il più possibile standardizzati e scritti: **diminuiscono quindi gli errori interni;**
7. Un'azienda certificata deve tenere sotto controllo la produzione e provvedere alle opportune registrazioni: **è più facile quindi dimostrare la propria buona fede in cause legali per danni derivanti da difetti dei prodotti.**

Un'azienda certificata gestisce l'efficacia della propria attività, aiutando a migliorare il risultato del lavoro di ciascuno e la risposta ai requisiti richiesti dal successivo utilizzatore.

Un'azienda certificata acquisisce un sistema di monitoraggi e misurazioni che garantisce l'efficacia dei controlli.

**In sintesi un'azienda certificata cresce in competitività e credibilità/visibilità sul mercato di riferimento.**

## **CERTIFICAZIONI DI SISTEMA E CERTIFICAZIONI DI PRODOTTO**

### **Certificazioni di sistema**

Nel caso delle certificazioni di sistema le norme di riferimento sono quelle della famiglia delle ISO 9000 recepite in Italia come UNI EN ISO 9000.

La norma ISO 9001 è una norma internazionalmente riconosciuta ed è applicabile a tutte quelle aziende che sviluppano e producono beni e servizi.

È una norma creata dall'International Organization for Standardization (ISO) con l'obiettivo di stabilire dei requisiti internazionali per un sistema di gestione della qualità.

### **Punti chiave**

Lo standard può essere applicato a tutti i processi aziendali che hanno un impatto nella qualità del prodotto o del servizio offerto. Per qualità si intende il grado con cui una organizzazione è in grado di soddisfare ai requisiti del cliente attraverso i servizi e i prodotti offerti. La ISO 9001 inoltre enfatizza il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente all'interno di una organizzazione. Lo standard è articolato nei 5 punti di seguito elencati:

- Sistema di gestione della qualità
- Responsabilità della Direzione

- Gestione delle risorse
- Realizzazione del prodotto
- Misurazioni, analisi e miglioramento

### Quali sono in questo caso i vantaggi specifici per una Azienda?

- Misurare le capacità dell'azienda a soddisfare i propri clienti, **migliorare quindi la soddisfazione degli stessi;**
- Tenere sotto controllo non conformità e reclami, **ridurre quindi le note di accredito per prodotti o servizi non conformi;**
- Misurare l'efficacia e l'efficienza dei propri processi aziendali, **aumentare quindi l'utile aziendale e ridurre gli sprechi;**
- Partecipare ad appalti pubblici che richiedono come minimo il possesso di questa certificazione, **quindi maggiori opportunità commerciali;**
- Coinvolgimento di tutto il personale aziendale, aumentarne la formazione e le competenze, **aumentare quindi l'efficienza e ridurre gli errori;**
- Coinvolgimento anche di altre parti interessate es. fornitori, **diminuendo quindi eventuali resi a fornitori e non conformità del prodotto acquistato;**
- Migliorare continuamente le attività aziendali attraverso il processo PDCA (Plan= pianifico, Do= attuo quanto pianificato, Check= verifico quello che ho fatto, Act= agisco di conseguenza)

### Certificazioni di prodotto

Nel caso invece di certificazioni di prodotto le norme di riferimento principali sono quelle dell'IFS (International Featured Standard) e BRC (British Retailer Consortium). La prima sviluppata e voluta dalla Grande Distribuzione Organizzata di paesi come la Germania, la Francia e l'Italia, la seconda da quella dei paesi anglosassoni.

### Punti chiave

Tutti devono garantire la sicurezza dei loro prodotti "di marca" venduti. La certificazione di prodotto aiuta a conformarsi a tutti i requisiti di sicurezza legali e offre standard comuni e trasparenti a tutti i fornitori coinvolti nonché una risposta forte e concreta alle aspettative di sicurezza del consumatore.

La certificazione di prodotto è al contempo standard di sicurezza e qualità dei prodotti alimentari, è lo strumento sviluppato per verificare la competenza delle aziende di produzione alimentari in termini di sicurezza e qualità dei prodotti alimentari. Questi standard consentono di far risparmiare tempo e denaro sia ai produttori che ai distributori in quanto si evitano gli accertamenti per valutare la conformità dell'azienda produttrice ai requisiti di sicurezza

alimentare.

Il tutto si basa sull'analisi del rischio. Ciò significa che è possibile sviluppare la soluzione personalizzata più adatta per ogni singola azienda. L'auditor verifica durante la visita solo se la soluzione è applicativa garantendo la sicurezza dei prodotti.

### **Quali sono in questo caso i vantaggi specifici per una Azienda?**

L'esperienza dimostra che le aziende che hanno applicato uno standard di prodotto hanno:

- Migliorato le loro relazioni con i clienti e quindi la loro competitività. La ragione risiede nel fatto di ristrutturare il processo produttivo e ottenere complessivamente molti spunti che permettono di ottimizzare le risorse finanziarie (l'azienda ha una spinta in più per adeguare e tenere "aggiornate" le proprie strutture e infrastrutture pianificando annualmente gli interventi);
- Sviluppato un vantaggio chiave a livello commerciale consistente nel poter ampliare il ventaglio dei propri clienti. La riconoscibilità internazionale di questi Standard, infatti, permette di rispondere alle esigenze di clienti che in tutto il mondo lo riconoscono per validare i propri fornitori.

Il distributore dal canto suo che sceglie fornitori certificati gode dei seguenti vantaggi:

- Processi efficienti e sicuri per scegliere il fornitore giusto per i prodotti di marca dei distributori (o grossisti);
- Sicurezza e qualità del fornitore e del processo di produzione;
- Prodotti di marca del distributore (o grossista) sicuri;
- Copertura legale per il distributore (o grossista).

### **Il prodotto di una società certificata è migliore di quello di una società non certificata?**

Va sottolineato che la certificazione non significa il raggiungimento dell'eccellenza, bensì la capacità di garantire il rispetto dei minimi requisiti contrattuali. Un'azienda organizzata per rispettare gli impegni presi con la propria clientela, non deve far altro che documentare le attività svolte e dimostrare che esse vengono applicate con continuità; un'azienda non organizzata per certificarsi dovrà migliorare la propria organizzazione: migliorerà la soddisfazione dei propri clienti, ma soprattutto lavorerà meglio.

Non è quindi corretto dire che il prodotto o il servizio di un'azienda certificata è migliore di quello di un'azienda non certificata: è invece corretto dire che un'azienda certificata dimostra ai clienti che il proprio prodotto o servizio non scende al di sotto di un certo livello di qualità e sicurezza.

## **È obbligatorio per legge certificarsi?**

La certificazione è un'attività volontaria di ogni singola Azienda, la Legge non impone alcun obbligo in merito.

Ci sono sempre più spesso invece agevolazioni da parte dell'amministrazione pubblica per l'ottenimento di una qualsiasi forma di certificazione e gli organi di controllo si stanno organizzando per pianificare i controlli ufficiali anche sulla base della presenza o meno di tali certificazioni.