

L'affidabilità della certificazione

Renzo Serra
r.serra@tiscali.it

La rapida proliferazione delle certificazioni e il conseguente ruolo sempre più strategico evidenziano l'importanza della loro affidabilità. Si espone una proposta di miglioramento basata sul controllo dei comportamenti etici degli Organismi di Certificazione. Accanto all'Organismo di Accredimento che opera come supervisore si propone un metodo di autoregolazione basato sull'adesione volontaria all'Albo Etico degli Organismi di Certificazione

Il ruolo strategico della certificazione

Nell'organizzazione dell'**economia globale** il Sistema di Normazione e Certificazione svolge un ruolo essenziale per una serie di motivi che richiamiamo brevemente.

Le Norme **ISO 9000** nacquero nel 1987 nel mondo economico Occidentale per dare una risposta alla forte penetrazione dei prodotti **giapponesi** che avevano il vantaggio competitivo dell'affidabilità e della soddisfazione del Cliente come scelta strategica. L'applicazione di queste Norme è progressivamente risultata la scelta standard internazionale per **accrescere la competitività** delle Aziende in mercati sempre più selettivi.

In assenza di Autorità che vigilino a livello globale, l'allargamento dei mercati rende sempre più difficile il controllo dei fornitori. Le certificazioni di Sistema Qualità e di Prodotto rappresentano la scelta fatta dalla comunità economica internazionale per **garantire il livello qualitativo** delle forniture di beni e servizi, almeno fino a quando i principi della qualità non saranno penetrati nel "DNA" delle Organizzazioni.

In Italia nel 2000 è decaduto l'Albo Nazionale Costruttori per **l'assegnazione delle gare d'appalto** bandite da Enti Pubblici e si è aperto il regime transitorio che porterà entro il 2005 quelle Società ad essere certificate secondo requisiti che comprendono anche quelli definiti dalle Norme ISO 9000.

Il Parlamento italiano ha in approvazione la legge sulla **tutela del Lavoro Minorile** che prevede la possibilità di apporre sui prodotti il relativo marchio di tutela, previa iscrizione ad un Albo al quale si può accedere mediante la certificazione di Responsabilità Sociale secondo la Norma SA 8000.

Le certificazioni di Sistemi di Gestione Ambientale, di Salute e Sicurezza e di Responsabilità Sociale tendono a garantire le **risorse naturali e le risorse umane** e quindi le **condizioni di vita** attuali e future di ogni abitante della Terra.

Il processo di certificazione si sta diffondendo rapidamente: solo per i **Sistemi Qualità** in Italia si sono superate le **44.000** Organizzazioni certificate¹ e nel mondo le 500.000. Il metodo è applicabile, oltre ai Sistemi Qualità, anche a **Sistemi di Gestione Ambientale**, di **Salute e Sicurezza**, di certificazione del **Personale** e di **Responsabilità Sociale**.

Oltre alle certificazioni di Sistema, sono possibili le certificazioni di **Prodotto** nella misura in cui vengono emesse le relative Norme (attualmente circa 300 contro le circa 2.000 previste a regime nella Ue).

A queste certificazioni di tipo volontario si devono sommare le **certificazioni di tipo cogente** emesse da Organismi notificati presso la Ue e che interessano gli aspetti della sicurezza dei prodotti.

In Italia hanno superato le **100** unità² gli Organismi di Certificazione accreditati SINCERT nei diversi Settori; il numero si dimezza se per ogni Organismo accorpiano i Settori.

¹ dati SINCERT al 30/06/02 - www.sincert.it

² dati SINCERT al 30/06/01

Da quanto detto si evince l'importanza strategica che i Sistemi di Certificazione mantengano e accrescano la loro **credibilità** attraverso il **controllo etico dei processi** collegati. E infatti la **ISO**, per rispondere alla richiesta del mercato e dopo aver verificato la fattibilità tecnica, ha avviato un **progetto di Norma** che ha come oggetto la **Corporate Responsibility**, ossia i comportamenti etici delle Organizzazioni³.

Questi numeri e la natura del processo di certificazione pongono sicuramente il problema dei **rischi** correlati e del livello di **'qualità' del servizio** di certificazione.

I rischi della certificazione

Attualmente in Italia il **controllo del sistema** è affidato al SINCERT che svolge l'attività di sorveglianza mediante Visite Ispettive presso gli Organismi di Certificazione. Il SINCERT in diverse sedi non ha nascosto le difficoltà che incontra per svolgere al meglio il servizio di sorveglianza, sia per la crescita numerica degli Organismi di Certificazione con le attività connesse, sia per la struttura finanziaria che deve recuperare i propri costi dagli Organismi di Certificazione sorvegliati, non potendo contare su sovvenzioni pubbliche.

La correttezza dell'attività di certificazione si basa sul requisito di **indipendenza degli Organismi di Certificazione** e sulla **competenza professionale** degli Auditor⁴; i rischi etici riguardano entrambi gli aspetti.

L'indipendenza degli Organismi di Certificazione può essere compromessa per effetto del **rapporto commerciale** tra l'Organizzazione che intende certificarsi e l'Organismo di Certificazione stesso. Quando la concorrenza diventa esasperata o alcuni Organismi di Certificazione assumono atteggiamenti commerciali eccessivamente aggressivi per introdursi o espandersi nel mercato, è possibile riscontrare comportamenti permissivi nei confronti delle Organizzazioni verificate.

Esiste il problema dei **rapporti tra Organismi di Certificazione e Consulenti** che operano in supporto delle Organizzazioni che vogliono certificarsi. Le direttive del SINCERT in merito sono tassative: le attività di certificazione e di consulenza devono essere svolte da Società diverse. Tuttavia è possibile che gli Organismi di Certificazione abbiano rapporti di natura commerciale con consulenti che operano liberamente sul mercato e che possono avere il ruolo di segnalatori di vendita.

Alcuni Organismi di Certificazione svolgono **attività di formazione** e quindi possono sussistere interessi complementari alla Certificazione tra l'Organismo e l'Organizzazione.

L'aspetto più critico riguarda la **preparazione professionale** degli Auditor. Esistono Albi⁵ che garantiscono i requisiti minimi per operare, compresi quelli deontologici, ma non sempre gli Organismi di Certificazione dispongono di Auditor iscritti a tali Albi. Rimane la necessità di avere comportamenti omogenei tra Auditor di diversi Organismi di Certificazione e spesso anche all'interno dello stesso Organismo. L'armonizzazione delle procedure interne e dei Codici di comportamento da parte degli Organismi di Certificazione, l'attenta selezione e l'approfondito addestramento degli Auditor possono ridurre il rischio di valutazioni difformi.

La considerazione complessiva è che i margini di discrezionalità dei comportamenti degli Organismi di Certificazione siano elevati e le loro **scelte etiche** influenzino in modo decisivo la credibilità dei Sistemi di Certificazione.

La "qualità" della certificazione

Per gli Organismi di Certificazione non è prevista la "Certificazione del Sistema Qualità" interno in quanto è previsto l'Accreditamento da parte dell'apposito Organismo, sulla base dell'esistenza e dell'applicazione di Procedure operative adeguate da parte dell'Organismo valutato⁶.

Anche per gli Organismi di Certificazione dovrebbe valere come riferimento la Norma ISO 9004:2000 § 5.2.3 - Requisiti cogenti:

Dovrebbero essere presi in esame:

³ ISO CSR Report "The desirability and feasibility of ISO Corporate Social Responsibility Standard – aicq.comitatosgq@tin.it

⁴ v. Norma ISO 10011 parte 1, 2 e 3

⁵ In Italia: AICQ-SICEV e CEPAS

⁶ v. Norme UNI CEI EN 45000

- la promozione di una **conformità** efficace, efficiente e **di tipo etico** ai requisiti presenti e futuri
- i benefici per le **parti interessate** nell'andare oltre la sola conformità
- il ruolo dell'organizzazione a difesa degli **interessi della comunità**

Per poter rispettare questi requisiti gli Organismi di Certificazione si potrebbero dotare di un **Codice Etico** come guida delle attività aziendali secondo la "**visione**" che l'Organismo ha del proprio **ruolo sociale** e dei propri **valori fondanti**.

Il **mercato** sta acquisendo crescente sensibilità per i **valori** associati ai prodotti e ai servizi e sta maturando la capacità di **giudizio morale** dei Fornitori. Il Codice Etico sarebbe una risposta adeguata a questa richiesta del mercato offrendo maggiore visibilità e trasparenza sui principi e i valori di base degli Organismi di Certificazione.

Il controllo proposto

Se analizziamo il Sistema di Certificazione possiamo osservare che il suo controllo può essere impostato in due modi sostanzialmente diversi: continuo/analogo oppure discreto/digitale. Il primo garantisce una **stabilità** maggiore, specialmente quando il periodo di campionamento di quello discreto è lungo. Pertanto il processo di certificazione darebbe migliori prestazioni se venisse regolato in modo continuo da un sistema di **autocontrollo** che consentisse il monitoraggio di tutti i micro processi in cui si articola l'attività, piuttosto che in modo discreto corrispondente alle ispezioni dell'Organismo di accreditamento.

Si può pensare di introdurre un **sistema di autocontrollo** degli Organismi di Certificazione che, affiancandosi e integrandosi con l'attività di supervisione del SINCERT, potrebbe garantire una sorveglianza più capillare.

Nella pratica le possibilità per il controllo sono di tipo cogente/autoritario oppure di tipo volontario/autoregolato. La prima alternativa è svolta dal SINCERT e quindi si propone di aggiungere un secondo strumento basato sul concetto di **autoregolazione volontaria** degli Organismi di Certificazione.

Questa metodologia consente un **livello di esame e risoluzione dei problemi intermedio** tra il "lasciar correre" e l'azione istituzionalmente fiscale del SINCERT, che può arrivare fino alla sospensione dell'accreditamento. Di fatto il SINCERT non ha la possibilità di controllare nel dettaglio comportamenti che, pur non violando dei requisiti normativi oggetto della sorveglianza, tuttavia possono costituire delle scorrettezze che compromettono la credibilità del sistema.

Lo strumento proposto è l'**Albo Etico** degli Organismi di Certificazione con adesione volontaria e con lo scopo di fornire una visibilità e una garanzia di correttezza sicuramente apprezzata dal mercato.

Il modello a cui ispirarsi potrebbe essere quello del **mondo pubblicitario** in cui l'IAP Istituto di Autodisciplina Pubblicitari ⁷ svolge la funzione di controllo, basato sul Codice di autodisciplina, mediante l'azione di un Giurì inappellabile e di un Comitato di controllo che sottopone al Giurì le segnalazioni delle Parti interessate o in funzione del monitoraggio svolto direttamente. Tempo medio intercorrente tra l'inoltro dell'istanza e la definizione del caso: 20 giorni.

Le fasi operative

La gestione dell'Albo Etico potrebbe essere affidata a un **Comitato di Sorveglianza** le cui attività fondamentali dovrebbero essere controllate dal SINCERT con la funzione di garanzia, supervisione e verifica.

L'adesione all'Albo sarebbe subordinata all'approvazione da parte del Comitato di Sorveglianza del **Codice Etico** interno emesso da ciascun Organismo di Certificazione.

Operativamente si potrebbe sviluppare un **processo di autocontrollo** relativamente semplice e rapido basato sui seguenti punti realizzabili in sequenza:

1. Istituzione del Comitato di Sorveglianza.
2. Emissione di un Codice Etico Standard di riferimento
3. Emissione dei Codici Etici interni degli Organismi di Certificazione

⁷ www.iap.it/

4. Istituzione e gestione dell'Albo Etico degli Organismi di Certificazione.

Il Comitato di Sorveglianza

Il **Comitato di Sorveglianza** rappresenterebbe l'organo di **Approvazione e Vigilanza**. Le sue attività sarebbero regolate dal **Manuale Operativo** emesso dal Comitato stesso e approvato dal SINCERT. Il Manuale Operativo dovrebbe essere periodicamente riesaminato per valutarne l'adeguatezza e l'efficacia ed apportare gli eventuali miglioramenti.

La **composizione** del Comitato - definita dal SINCERT - dovrebbe garantire la rappresentanza di: SINCERT, Organismi di Certificazione, Associazioni di Categoria Industriali, Commerciali e Artigianali, Associazioni dei Consumatori.

Indicativamente il **contenuto del Manuale Operativo** potrebbe essere:

- Scopo, applicabilità, definizioni e Norme di riferimento
- Politica del Comitato, comunicazioni all'esterno e verso il SINCERT
- Composizione, organizzazione e struttura del Comitato
- Edizione e riesame del Codice Etico Standard
- Valutazione e approvazione dei Codici Etici degli Organismi di Certificazione
- Gestione dell'Albo degli Organismi di Certificazione validati
- Gestione dei Reclami
- Visite Ispettive agli Organismi di Certificazione e alle Organizzazioni oggetto di reclami
- Sanzioni ai trasgressori: sospensione, cancellazione dall'Albo

Il Codice Etico Standard

Il Comitato di Sorveglianza, sulla base del proprio Manuale Operativo, definirebbe un **Codice Etico Standard** approvato dal SINCERT. Lo scopo del Codice Standard sarebbe stabilire i **requisiti minimi** a cui devono soddisfare i Codici Etici degli Organismi di Certificazione e costituire il riferimento per la loro approvazione. Il Comitato di Sorveglianza dovrebbe periodicamente riesaminare il Codice Standard per valutarne l'adeguatezza.

A titolo esemplificativo il **contenuto del Codice Etico Standard** potrebbe essere:

- Scopo, applicabilità, definizioni e Norme di riferimento (es. SA 8000), documentazione, registrazioni
- Politica Etica dell'Organismo di Certificazione e Riesami periodici
- Comunicazioni della Politica e dei Risultati verso il Personale e verso l'esterno
- Organizzazione e struttura dell'Organismo di Certificazione nei riguardi dell'Etica con nomina del Rappresentante della direzione
- Gestione del Codice Etico dell'Organismo di Certificazione: emissione, approvazione, modifiche, distribuzione, archiviazione
- Rapporti verso l'esterno: SINCERT, Clienti, Fornitori, Sindacati, Organizzazioni di categoria, Fisco, Enti di previdenza, Consulenti
- Rapporti verso l'interno: Assunzioni, Carriere, Addestramento, Pensionamenti, Cassa integrazione e Mobilità, Licenziamenti, Rappresentanza sindacale, Contrattazione collettiva, Salute e Sicurezza
- Visite Ispettive Interne Etiche
- Gestione dei Reclami

Il Codice Etico degli Organismi di Certificazione

Sulla base del Codice Etico Standard ciascun Organismo di Certificazione provvederebbe alla redazione del **Codice Etico** interno adeguato e applicabile alla propria realtà. Il Codice Etico dovrebbe esprimere i **valori** di base propri dell'Organizzazione e gli **obiettivi di reputazione** misurati sulla **soddisfazione** dei Clienti, del Personale e delle Istituzioni. Questo documento dovrebbe regolare i comportamenti dell'Organismo di Certificazione sia da parte dei Dirigenti e dei Responsabili, sia degli Addetti alle diverse attività.

In particolare il Codice Etico dovrebbe definire i metodi per garantire corretti rapporti con i clienti, la competenza del Personale che svolge il servizio di certificazione e i risultati con confidenza compresa entro limiti di accettabilità definiti.

L'Organismo di Certificazione riesaminerebbe periodicamente il Codice Etico per valutarne l'adeguatezza e l'efficacia. Il Codice dell'Organismo di Certificazione, seguendo le modalità del Manuale, verrebbe sottoposto al Comitato di Sorveglianza per l'Approvazione in base alla conformità rispetto al Codice Standard.

Il Comitato di Sorveglianza emetterebbe il Certificato di Approvazione del Codice Etico all'Organismo di Certificazione, dandone comunicazione al SINCERT.

Ogni Organismo di Certificazione dovrebbe nominare un **Rappresentante della direzione** che riferirebbe alla Direzione in merito all'applicazione e all'adeguatezza del Codice Etico.

Il Codice Etico dovrebbe essere pubblicizzato, ad esempio nel sito Internet, e messo a disposizione di chiunque ne faccia richiesta, con particolare riferimento alle Parti Interessate.

L'Albo Etico

Il Comitato di Sorveglianza, sulla base del proprio Manuale, **registrerebbe sull'apposito Albo** gli Organismi di Certificazione che hanno ottenuto l'Approvazione del Codice Etico.

Il Comitato di Sorveglianza, sulla base del proprio Manuale, riceverebbe e processerebbe le **segnalazioni di infrazione** al Codice interno di ogni Organismo di Certificazione provenienti da qualunque Parte Interessata, compresi i privati cittadini. Nella fase di accertamento delle infrazioni il Comitato potrebbe convocare le parti in causa e chiarire gli aspetti della questione, cercando di comporre fin dove possibile le situazioni discordanti, eventualmente con adeguate azioni correttive verificate nell'efficacia.

In caso di Non Conformità accertate e non composte il Comitato applicherebbe le sanzioni previste dal Manuale e che sostanzialmente consisterebbero nella **sospensione** o nella **cancellazione dall'Albo**. In questo caso potrebbe attivarsi la proposta al SINCERT di ritiro dell'Accreditamento all'Organismo di Certificazione imputato.

Conclusioni

La rapida espansione delle certificazioni sia nelle tipologie che nelle quantità richiede maggiore "**affidabilità**" ai processi associati per creare effettivo **valore aggiunto**.

L'estensione delle Norme tende a introdurre elementi di **instabilità** che possono produrre il "decollo" o il "crollo" del sistema. Il decollo porterebbe all'efficienza e l'efficacia delle Organizzazioni e alla **soddisfazione delle parti interessate**, mentre il crollo porterebbe alla **perdita di credibilità** del sistema con costi aggiuntivi e senza vantaggi competitivi.

Per favorire il "decollo" si propone l'introduzione dell'**Albo Etico degli Organismi di certificazione** che consentirebbe di sviluppare strumenti di controllo particolarmente efficaci perché di tipo volontario e soggetti alla verifica diretta del mercato sempre più interessato alla visibilità e alla trasparenza dei comportamenti.

L'adesione all'Albo sarebbe subordinata all'implementazione e al mantenimento del **Codice Etico** dell'Organismo di Certificazione basato sui **valori fondanti** dell'Organismo stesso, in linea con le visioni aziendali più avanzate che costruiscono il successo di lungo periodo sulla reputazione.

La gestione dell'Albo sarebbe affidata a un **Comitato Etico** composto dai rappresentanti delle Parti Interessate con funzione di vigilanza sulle segnalazioni del mercato e poteri di radiazione dall'Albo.

Bibliografia

- E. Nicolosi – *La gestione della Responsabilità Societaria – Qualità* – Settembre 2002
- R. Serra ⁸– *I Codici etici nelle Aziende – De Qualitate* – Gennaio 1997
- R. Serra ⁷– *I codici etici: una possibile applicazione – De Qualitate* - Maggio 1998
- R. Serra ⁷– *Qualità ed Etica in Europa: una proposta – Qualità* – Luglio/Agosto 1998
- R. Serra ⁷– *SA 8000: le ragioni e il metodo per l'applicazione – Qualità* – Novembre 1999
- R. Serra ⁷– *Responsabilità Sociale: la nuova sfida per la competizione – Qualità* – Giugno 2000

⁸ disponibile nel sito web.tiscali.it/idici

- R. Serra ⁷ – *L'etica della certificazione* – **Etica ed Economia** – Dicembre 2000
- SAI - Social Accountability SA 8000:2001 – www.cepaa.org
- SAI - Guidance Document For Social Accountability 8000
- SA-I - Social Accountability SA 8000 - www.sa-intl.org
- ISO/FDIS 19011 Guidelines for auditing management systems
- UNI CEI EN 45004 - Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di Organismi che effettuano attività di ispezione
- UNI CEI EN 45010 - Requisiti generali per la valutazione e l'accreditamento degli Organismi di Certificazione
- UNI CEI EN 45012 - Requisiti generali degli Organismi di valutazione e certificazione dei Sistemi Qualità