

L'etica della certificazione

Renzo Serra

r.serra@tiscalinet.it

La diffusione dei processi di certificazione e la loro importanza strategica evidenzia l'impatto dei requisiti etici connessi. Accanto all'Organismo di Accredimento che opera a livello di supervisione appare importante un metodo di autoregolazione basato su un Albo Etico degli Organismi di Certificazione che garantisca il livello qualitativo del processo e ne accresca la credibilità.

Lo stato della certificazione

Il processo di certificazione si sta diffondendo rapidamente: solo per i **Sistemi Qualità** in Italia si sono superate le **21.000** Organizzazioni certificate¹, con un trend di crescita nel '99 secondo solo agli USA. Questa certificazione, iniziata alla fine degli anni '80 nel settore industriale, si sta estendendo anche al settore servizi: Aziende sanitarie, Scuole e Università, Agenzie di pubblicità, Stazioni di Servizio, Aziende Municipalizzate, Comuni, ecc. Ai Sistemi Qualità generali si sono affiancati quelli specifici di settore merceologico, riferiti ad altrettante Normative: Automotive, Medica, Telecomunicazioni.

Il metodo consiste nella emissione di un certificato di conformità a Norme di riferimento da parte di **Organizzazioni** accreditate. È applicabile, oltre ai Sistemi Qualità, anche a **Sistemi di Gestione Ambientale**, di **Sicurezza**, di certificazione del **Personale** e di **Responsabilità Sociale**. Inoltre, oltre alle certificazioni di Sistema, sono possibili le certificazioni di **Prodotto** nella misura in cui vengono emesse le relative Norme (attualmente 250 contro le circa 2.000 previste a regime nella Ue).

Oltre a queste certificazioni di tipo volontario esistono le **certificazioni di tipo cogente** emesse da Organismi notificati presso la Ue, che interessano gli aspetti della sicurezza dei prodotti.

Le Organizzazioni che emettono i certificati di conformità sono gli **Organismi di Certificazione** che in Italia sono accreditati dal **SINCERT** - Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione - nel quale sono rappresentati UNI, CEI, Ministero dell'Industria Commercio e Artigianato, CNR, ENEA, Camere di Commercio Industria e Artigianato.

Solo per i Sistemi Qualità gli Organismi di Certificazione hanno superato le **50** unità¹ e i Settori di Accredimento operativi sono 38 sui 39 previste un sede Ue¹.

Questi numeri e la natura del processo di certificazione pongono sicuramente il problema del livello di **'qualità' del servizio** di certificazione che in larga misura è determinato dai **comportamenti etici** degli attori e che definisce in ultima analisi la **credibilità** del sistema stesso.

Attualmente il **controllo del sistema** è affidato al SINCERT che svolge l'attività di sorveglianza mediante Visite Ispettive.

Eventuali **reclami dei Clienti** relativi a Sistemi certificati dei Fornitori possono essere inoltrati all'Organismo di Certificazione responsabile, oppure possono essere segnalati all'apposito fax verde del SINCERT. Le segnalazioni dovrebbero generare attività di controllo puntuali in occasione delle Visite Ispettive di mantenimento della certificazione o dell'accreditamento.

Il SINCERT in diverse sedi non ha nascosto la difficoltà di riuscire a svolgere al meglio il servizio di sorveglianza, sia per la crescita numerica degli Organismi di Certificazione e delle attività connesse, sia per la struttura finanziaria che, non potendo contare su finanziamenti pubblici, deve recuperare tutti i propri costi dagli Organismi di Certificazione sorvegliati.

¹ dati SINCERT 12/99 - www.sincert.it

Il valore strategico della certificazione

Le certificazioni più diffuse si riferiscono ai Sistemi Qualità secondo le Norme ISO 9000. Queste nacquero nel 1987 nel mondo economico Occidentale per dare una **risposta all'invasione dei prodotti giapponesi** che avevano come vantaggio competitivo l'affidabilità e la soddisfazione del Cliente, poste sin dagli anni '50 al centro delle politiche aziendali dei costruttori nipponici, anche in assenza di Norme di riferimento.

La prima edizione delle ISO 9000 nell'87 diede ai Sistemi Qualità l'impostazione basata sulla **Garanzia della Qualità**, ossia l'obiettivo era quello di fornire al Cliente la confidenza che il Fornitore definisse e rispettasse i requisiti organizzativi e le metodologie di gestione dei processi aziendali. La successiva revisione delle Norme avvenuta nel '94 e soprattutto quella prevista per la fine del 2000 hanno cercato progressivamente di far evolvere la Garanzia della Qualità verso la metodologia del **Total Quality Management**, ossia gli obiettivi diventano la **soddisfazione dei Clienti e il miglioramento continuo dei processi**.

La strada della certificazione è quella scelta dal mondo economico Occidentale per **accrescere la competitività** delle Aziende in mercati sempre più selettivi. Recentemente a questa metodologia stanno progressivamente aderendo anche le Organizzazioni in Estremo Oriente. Pertanto l'efficacia dei Sistemi di Certificazione rappresenta oggi un **pilastro sul quale si sta costruendo il sistema economico globale**.

Va considerato inoltre che, in assenza di Autorità che vigilino a livello globale, l'allargamento dei mercati rende sempre più difficile per il cliente controllare l'affidabilità dei fornitori. Quindi le certificazioni di Sistema Qualità e di Prodotto rappresentano il metodo standard per **garantire il livello qualitativo delle forniture di beni e servizi**. Questo metodo rappresenta la scelta fatta dalla comunità economica internazionale per il breve e medio periodo, almeno fino a quando i principi della qualità non siano penetrati nel "codice genetico" delle Organizzazioni e si siano create Autorità transnazionali di sorveglianza.

In Italia l'**assegnazione delle gare d'appalto bandite da Enti Pubblici** fino alla fine del '99 avveniva in base all'iscrizione delle Società appaltanti all'Albo Nazionale Costruttori. Con quest'anno tale Albo è decaduto per effetto dell'entrata in vigore delle legge Merloni ter e si è aperto il regime transitorio che porterà entro il 2005 le Società ad essere certificate secondo metodologie che comprendono anche le Norme ISO 9000.

Le certificazioni di Sistemi di Gestione Ambientale e di Responsabilità Sociale tendono a garantire corretti comportamenti verso le **risorse naturali e verso le risorse umane**. Pertanto la loro validità impatta direttamente le **condizioni di vita** attuali e future di ogni abitante della Terra.

In Italia è in fase di approvazione in Parlamento la legge sulla **tutela del Lavoro Minorile** che prevede la possibilità dei Costruttori di apporre sui prodotti il marchio di tutela da tale lavoro, previa iscrizione ad un Albo al quale si può accedere mediante la certificazione sulla Responsabilità Sociale secondo la Norma SA 8000.

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.

I rischi etici della certificazione

L'attività di certificazione si basa sul requisito di **indipendenza** degli Organismi di Certificazione e sull'addestramento e le **competenze professionali degli Auditor** ².

I rischi etici riguardano entrambi questi requisiti.

L'indipendenza degli Organismi di Certificazione può essere compromessa per effetto del **rapporto di committenza** tra l'Organizzazione che intende certificarsi e l'Organismo di Certificazione stesso. Situazioni di concorrenza esasperate o azioni eccessivamente aggressive di introduzione ed espansione nel mercato di alcuni Organismi di Certificazione possono indurre comportamenti troppo tolleranti verso le Organizzazioni verificate, pur di accaparrarsi e mantenere il Cliente.

Inoltre esiste il problema dei **rapporti tra Organismi di Certificazione e Consulenti** che operano sul mercato a sostegno delle Organizzazioni che intendono certificarsi. Sull'argomento le direttive del SINCERT sono tassative: le attività di certificazione e di consulenza devono essere completamente separate e quindi non è possibile che una Organizzazione operi contemporaneamente nei due settori. Tuttavia è possibile che gli Organismi di Certificazione abbiano rapporti di natura commerciale con questi consulenti che sostanzialmente fungono da sponsor.

² v. Norma ISO 10011 parte 1, 2 e 3

Alcuni Organismi di Certificazione svolgono **attività di formazione** riferita alle metodiche dei Sistemi normati e quindi tra gli iscritti possono trovarsi anche dei dipendenti di Organizzazioni che devono essere certificate dallo stesso Organismo.

Il punto più delicato è la **preparazione professionale** degli Auditor. Esistono Albi ³che garantiscono alcuni requisiti minimi per operare, ma non tutti gli Organismi di Certificazione ad oggi dispongono sempre di Auditor iscritti a tali Albi. Comunque rimane largamente irrisolta la necessità di avere comportamenti il più possibile omogenei tra Auditor di diversi Organismi di Certificazione e anche all'interno dello stesso Organismo. Tale obiettivo può essere raggiunto con un'attenta selezione e un approfondito addestramento da parte degli Organismi di Certificazione, nonché da una armonizzazione delle procedure interne e dei codici di comportamento.

Appare evidente che, nonostante le ispezioni del SINCERT, i margini di discrezionalità dei comportamenti degli Organismi di Certificazione sono elevati e le loro **scelte etiche influenzano in modo decisivo la credibilità dei Sistemi di Certificazione**.

La "qualità" della certificazione

Gli Organismi di Certificazione non possono essere "certificati" in quanto è previsto l'accreditamento da parte dell'apposito Organismo (in Italia SINCERT). Tale accreditamento viene concesso sulla base dell'esistenza e dell'applicazione di Procedure operative da parte dell'organismo valutato ⁴.

Questo metodo tuttavia non garantisce che anche per gli Organismi di Certificazione venga rispettato l'approccio Total Quality Management, nonostante la stessa Norma ISO/DIS 9004:2000, al § 5.2.3 - Requisiti statuari e in ambiti regolamentati - reciti:

Andrebbero anche presi in esame:

- *i benefici per le parti interessate nell'andare oltre la sola conformità*
- *il ruolo dell'organizzazione in difesa degli interessi della comunità*
- *l'effetto promozionale di un'interpretazione etica e di un'effettiva conformità ai requisiti presenti e futuri*

Per poter rispettare la logica del Total Quality Management gli Organismi di Certificazione si dovranno dotare di strumenti per la definizione della loro politica conforme a questa logica e dei mezzi per realizzare il miglioramento continuo e la soddisfazione del Cliente.

Tra questi strumenti il Codice Etico dell'Organismo di Certificazione può rivelarsi particolarmente utile e costituire il documento guida delle attività aziendali. In particolare dovrebbe esprimere compiutamente la **"vision" dell'Organizzazione e dei suoi valori fondanti**.

In generale la presenza di un Codice Etico in un Organismo di Certificazione **favorisce l'approccio Total Quality** in quanto introduce una forte motivazione al rispetto delle regole della qualità e stimola la azioni di miglioramento per effetto del maggior coinvolgimento del personale.

Inoltre il Codice Etico può approfondire i **rapporti con il mondo esterno** e i **criteri di gestione delle risorse** interne dando un contributo decisivo alla "qualità" del Servizio di Certificazione.

In un **mercato** che sta acquisendo la sensibilità per i **valori** associati ai prodotti e ai servizi offerti e sta maturando la capacità di **giudizio morale** dei Fornitori la certificazione si trova in una posizione elettiva per dichiarare e applicare i riferimenti etici.

Etica e responsabilità

Va sottolineata la tendenza dei sistemi economici al **decentramento delle decisioni**. Le ragioni sono molteplici; ad esempio la perdita di **prestigio morale dei Governi**, la crescente **incapacità delle Autorità di controllare i sistemi economici** per effetto dell'apertura dei mercati, la diffusione delle **tecnologie dell'informazione**. Dobbiamo passare da una società a responsabilità concentrata ad una società a **responsabilità distribuita**. In altri termini dobbiamo passare da una concezione di **Stato Madre** che provvede ai bisogni di "cittadini minorenni" in regime di forte tolleranza sociale, ad una concezione di **Stato Padre** che lascia larga autonomia ai "cittadini maggiorenni" attribuendo le rispettive responsabilità in regime di forte severità nei confronti delle

³ In Italia: AICQ-SICEV e CEPAS

⁴ v. Norme UNI CEI EN 45000

trasgressioni alle regole. Ricordiamo che la riforma Gentile della scuola italiana aveva come obiettivo la diffusione della lingua allora praticata correntemente da solo 600.000 persone; anche questo giustificava la visione di Stato Madre superata in breve tempo dalla evoluzione dell'istruzione e dei media. In questa visione l'assunzione diretta della responsabilità dei comportamenti da parte degli Organismi di Certificazione si allinea alla tendenza indicata.

D'altro canto si sta chiarendo il concetto di "**conoscenza diffusa**" come nuova caratteristica sociale che si sposa con i regimi democratici. Questa concezione supera la storica centralità del potere conseguente alla centralità delle conoscenze. La quantità crescente di informazioni facilmente disponibili non può più essere monopolizzata da nessuna grande Organizzazione ed è sempre più alla portata di piccole Organizzazioni o di singoli cittadini. Questo rende più corretto il criterio di giudizio democratico in quanto espressione della massima quantità di informazioni. Nei rapporti d'affari il Sistema di Certificazione rappresenta il livello di conoscenza disponibile nel **modo più razionale** sul possibile fornitore, in quanto espresso da un Ente indipendente come un Organismo di Certificazione. Questo processo però risulta efficace solo se vengono rispettate **adeguate regole etiche**.

Etica e profitto

Negli anni '80 a partire dagli USA si è affacciata nello scenario economico una nuova concezione di Impresa che, superando la visione tradizionale incentrata esclusivamente sul profitto, maturava la consapevolezza che la condizione di base per la permanenza sul mercato nel lungo periodo risiedeva nella **reputazione**. Da questa svolta è iniziato un lungo cammino che, pur stentando ad affermarsi in Europa, vede premiate nel mondo le Aziende che hanno posto i valori etici al centro delle proprie strategie.

È importante la considerazione di Z. Bauman ⁵«una posizione morale è ciò per cui una mente calcolatrice opterebbe dopo aver fatto bene i suoi conti». Quindi la **scelta etica rappresenta la condizione per i migliori risultati** di una organizzazione e le migliori prestazioni in termini di efficienza del sistema globale. Nella realtà si incomincia ad affermare la convinzione che **comportamenti etici migliorino i risultati economici** delle Organizzazioni.

L'indice Dow Jones Sustainability Group Index considera 200 titoli di 33 Paesi riferiti ad Aziende che praticano politiche di Responsabilità sociale e ambientale secondo una metodologia di valutazione a punteggio. Analogamente l'italiano Istituto di ricerca Avanzi dedica un'unità alla "Finanza e sviluppo sostenibile" che valuta le società del Mib30 con pagelle di eticità ed effettua - attraverso consociate - rating ambientali e sociali di 3.000 titoli quotati nel mondo. Quindi si sta realizzando l'ingresso negli **assets aziendali della "reputazione"** come bene determinante per il successo e la **convergenza tra etica e profitto** comincia ad emergere dalle performances dei titoli "etici" raffrontate con quelle delle altre Società.

Un altro segnale è dato dal numero di Aziende che hanno ottenuto la **certificazione** della Responsabilità Sociale. Nell'Ottobre del '97 è stata pubblicata la prima norma sulla **Responsabilità Sociale: SA 8000**, a cura del **CEPAA** Council on Economic Priorities Accreditation Agency (organizzazione americana che riunisce rappresentanti del Governo, Sindacati, Università, Catene Distributive, Società di Consulenza, Enti di Certificazione - *Sito Internet: www.cepaa.org - Email: info@cepaa.org*). Dopo l'uscita della Norma si è lentamente avviato il processo di formazione degli Auditor, di accreditamento degli Organismi di Certificazione e quindi di sviluppo dei Sistemi di Responsabilità Sociale nelle prime Aziende. Così a fine '99 le Aziende certificate nel mondo erano 13, mentre a fine Marzo 2000 sono 31. La crescita del numero di queste Aziende dimostra l'importanza che si incomincia a dare alla **sensibilità del mercato ai valori etici e sociali**.

Queste Aziende hanno scelto di presentarsi sul mercato con tale certificazione in quanto l'hanno valutata come **leva competitiva**. A maggior ragione gli Organismi di Certificazione della Responsabilità Sociale dovranno dimostrarsi rigorosi rispetto ai valori etici generalmente condivisi e che è opportuno siano espressi nei rispettivi Codici Etici.

Il sistema proposto

In una visione sistemica il **controllo di tipo continuo/analogico** garantisce una **stabilità** maggiore di un controllo discreto/digitale, specialmente quando il periodo di campionamento di quest'ultimo non è molto breve. 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 microprocessi in cui si articola l'attività.

⁵ Zygmunt Bauman – *Le sfide dell'etica* pag. 61 – Ed. Fertrinelli 1996

Le considerazioni sinora espresse suggeriscono l'opportunità 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 e confidente. Nella prassi le alternative per il controllo sono o di tipo cogente/autoritario o di tipo facoltativo/autoregolante.

La prima alternativa è sostanzialmente svolta dal SINCERT con i limiti indicati e comunque sarebbe difficile ipotizzare un Ente o un'Autorità in grado di controllare capillarmente i comportamenti etici degli Organismi di Certificazione. Pertanto si propone un sistema 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 solo richiamare e/o sospendere l'accreditamento. Nella pratica il SINCERT non può avere la possibilità di gestire nel dettaglio comportamenti che, pur non violando palesemente dei requisiti normativi a cui si rifà la sorveglianza e che condizionano l'accreditamento, tuttavia rappresentano delle scorrettezze che minano la credibilità del sistema.

Gli Organismi di Certificazione dovrebbero liberamente aderire ad un **Albo Etico** che darebbe alle Organizzazioni una forte confidenza sulle modalità operative degli Organismi iscritti.

La gestione dell'Albo Etico sarebbe affidata a un **Comitato di Sorveglianza** le cui attività fondamentali potrebbero essere **controllate dal SINCERT** che così manterrebbe la funzione di garanzia, supervisione e verifica.

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

In concreto si potrebbe sviluppare un **processo di autocontrollo** relativamente semplice e rapido basato sui seguenti punti sviluppati di seguito:

1. **Istituzione del Comitato di Sorveglianza.**
2. **Emissione di un Codice Etico Standard di riferimento e dei Codici Etici propri degli Organismi di Certificazione.**
3. **Istituzione e gestione dell'Albo Etico degli Organismi di Certificazione.**

Il Comitato di Sorveglianza e il codice Standard

Il **Comitato di Sorveglianza** rappresenta l'organo di **validazione e vigilanza**.

Le sue attività sono regolate dal **Manuale Operativo** emesso dal Comitato stesso e approvato dal SINCERT.

Il Manuale Operativo deve essere periodicamente riesaminato per valutarne l'adeguatezza e l'efficacia ed apportare gli eventuali miglioramenti.

La **composizione** del Comitato - definita dal SINCERT - deve garantire la rappresentanza di:

- SINCERT
- Organismi di Certificazione
- Associazioni di Categoria Industriali, Commerciali e Artigianali.
- Associazioni dei Consumatori

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

- Scopo e applicabilità
- Definizioni e Norme di riferimento
- Politica del Comitato e comunicazioni all'esterno e verso il SINCERT
- Organizzazione e struttura del Comitato
- Gestione del Codice Etico Standard
- Validazione dei Codici Etici degli Organismi di Certificazione
- Gestione dell'Albo degli Organismi di Certificazione validati
- Visite Ispettive

- Gestione dei Reclami
- Sanzioni

Il Comitato di Sorveglianza, sulla base del proprio Manuale Operativo, definisce un **Codice Etico Standard**.

Lo scopo del Codice Standard è di stabilire i **requisiti minimi** a cui devono soddisfare i Codici Etici degli Organismi di Certificazione.

Il Codice Standard deve essere approvato dal SINCERT.

Il Comitato di Sorveglianza deve periodicamente riesaminare il Codice Standard per valutarne l'adeguatezza.

A titolo esplicativo il **contenuto del Codice Etico Standard** può essere:

- Scopo e applicabilità
- Definizioni e Norme di riferimento (es. SA 8000)
- 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 (Responsabile)
- Gestione del Codice Etico dell'Organismo di Certificazione: emissione, validazione, 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 degli Organismi di Certificazione e l'Albo Etico

Sulla base del Codice Standard ciascun Organismo di Certificazione provvede a redigere il **Codice Etico** proprio adeguato e applicabile alla Organizzazione.

Il Codice Etico dell'Organismo di Certificazione deve esprimere i **valori** di base propri della organizzazione e gli **obiettivi di reputazione** misurati sulla **soddisfazione** dei Clienti, del Personale e delle Istituzioni. Questo documento deve 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 deve definire i metodi per garantire che il servizio di certificazione sia svolto da Personale adeguatamente addestrato e che i risultati abbiano una confidenza compresa entro limiti definiti accettabili.

L'Organismo di Certificazione riesamina periodicamente il Codice Etico per valutarne l'adeguatezza e l'efficacia.

Il Codice dell'Organismo di Certificazione viene sottoposto al Comitato di Sorveglianza per la Validazione.

Il Comitato di Sorveglianza riceve i Codici dagli Organismi di Certificazione e ne valuta la conformità rispetto al Codice Standard seguendo le modalità del Manuale.

Verificata la conformità e, dopo le eventuali Azioni Correttive, emette un Certificato di Validazione all'Organismo di Certificazione. Di tale emissione viene informato il SINCERT.

Ogni Organismo di Certificazione deve nominare un **Responsabile Etico** che risponde alla Direzione in merito all'applicazione e all'adeguatezza del Codice Etico dell'Organismo di Certificazione.

Il Comitato di Sorveglianza, sulla base del proprio Manuale, registra sull'apposito Albo gli Organismi di Certificazione che hanno ottenuto la validazione del Codice Etico.

Il Comitato di Sorveglianza, sulla base del proprio Manuale, esegue delle Visite Ispettive presso gli Organismi di Certificazione con lo scopo di verificare la conformità operativa rispetto al Codice Aziendale. Ad ogni Visita viene emesso un Rapporto conservato dal Comitato e trasmesso all'Organismo valutato.

In caso di Non Conformità l'Organismo di Certificazione valutato deve provvedere alle Azioni Correttive entro un tempo prestabilito dal Manuale del Comitato che, in caso di trasgressioni, applica le sanzioni previste dal Manuale.

Il Comitato di Sorveglianza, sulla base del proprio Manuale, riceve e processa le segnalazioni di infrazione al Codice di un Organismo di Certificazione. Le segnalazioni possono pervenire da qualsiasi Organizzazione o Ente pubblico e privato, nonché da privati cittadini. Nella fase di accertamento delle infrazioni il Comitato può convocare le parti interessate e chiarire tutti 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 applica le sanzioni previste dal Manuale e che sostanzialmente possono consistere nella proposta al SINCERT di ritiro dell'Accreditamento totale o parziale di Settore all'Organismo di Certificazione imputato.

Conclusioni

Il mondo della certificazione è in rapida crescita ed evoluzione e in questa dinamica si sta chiarendo l'esigenza di strumenti che aggiungano "**sicurezza**" ai processi garantendo il raggiungimento dei loro obiettivi e determinando la **creazione di valore aggiunto**.

Lo sviluppo delle Norme tende a introdurre elementi di **instabilità** che possono produrre il "decollo" definitivo o il "disastro" del sistema. Il decollo significherebbe l'affermazione di metodi in grado di migliorare l'efficienza e l'efficacia delle Organizzazioni con crescente **soddisfazione delle parti interessate**. Il disastro consisterebbe nella **perdita di credibilità** e quindi nella inutilità del sistema che finirebbe per produrre solo costi aggiuntivi senza vantaggi competitivi.

L'evoluzione verso una delle due opzioni dipenderà dalla capacità di tutti: SINCERT, Organismi di Certificazione, Organizzazioni e Consulenti di esprimere dei **valori coerenti** con lo scopo delle certificazioni.

L'introduzione dell'**Albo Etico** proposto consentirebbe di sviluppare **strumenti di controllo evoluti** che si basano sui **valori fondanti degli Organismi di Certificazione**, in linea con le visioni aziendali più avanzate che tendono a realizzare nell'operatività delle Organizzazioni la **convergenza tra etica e profitto**.

Bibliografia

- Jaqueline Russ – *L'Etica contemporanea* – Ed. Il Mulino
- John Rawls – *Liberalismo politico* – Edizioni di Comunità, Milano 1994
- Amartya K. Sen – *La libertà individuale come impegno sociale* – Ed. Laterza 1998
- Zygmunt Bauman – *Le sfide dell'etica* – Ed. Fertrinelli 1996
- Karl Popper – *Logica della ricerca e società aperta* – Ed. La Scuola 1989
- R. Serra – *I Codici etici nelle Aziende – De Qualitate* – Gennaio 1997
- R. Serra – *I codici etici: una possibile applicazione – De Qualitate* - Maggio 1998
- R. Serra – *Qualità ed Etica in Europa: una proposta – Qualità* – Luglio/Agosto 1998
- R. Serra – *SA 8000: le ragioni e il metodo per l'applicazione – Qualità* – Novembre 1999
- ISO/DIS 9000:2000 - Sistemi di gestione della qualità - Fondamenti e terminologia
- ISO/DIS 9001:2000 - Sistemi di gestione della qualità - Requisiti
- ISO/DIS 9004:2000 - Sistemi di gestione della qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
- ISO/TC 176/SC 2/N 376 Quality management principles and guidelines on their application
- ISO 19011 Guidelines for auditing management systems
- ISO 9004-1:1994 Quality management and quality system elements – Part 1: Guidelines
- ISO 9004-4:1993 Quality management and quality system elements – Part 4: Guidelines for quality improvement
- ISO 10011-1:1990 Guidelines for auditing quality systems– Part 1: Auditing
- ISO 10011-2:1991 Guidelines for auditing quality systems – Part 2: Qualification criteria for quality systems auditors
- ISO 10011-3:1991 Guidelines for auditing quality systems – Part 3: Management of audit programmes
- ISO 10013:1995 Guidelines for developing quality manuals
- ISO/TR 10014:1998 Guidelines for managing the economics of quality
- ISO 10015 Quality management – Guidelines for training
- UNI CEI 70004 - Guida per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione

- UNI CEI 70006 - Regole generali per un sistema tipo di certificazione di prodotti da parte di un Organismo indipendente
- 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
- UNI CEI EN 45013 - Criteri generali per gli Organismi di certificazione del personale
- UNI EN ISO 14001 - Sistemi di Gestione Ambientale - Requisiti e guida per l'uso.
- UNI EN ISO 14010 - Linee guida per l'audit ambientale - Principi generali
- UNI EN ISO 14011 - Linee guida per l'audit ambientale - Procedure di audit. Audit dei Sistemi di Gestione Ambientale
- UNI EN ISO 14012 - Linee guida per l'audit ambientale - Criteri di qualificazione per gli auditor ambientali
- CEPAA - Social Accountability SA 8000

