

Relazione SINCERT

Milano, 27 Maggio 2003

LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI **Un valido strumento al servizio della qualità**

Lorenzo Thione
Presidente SINCERT

1. LA DOMANDA DI QUALITÀ

In questi ultimi anni si è andato affermando il concetto di qualità, intesa come capacità di soddisfazione di bisogni, sia economici, propri dei rapporti tra imprese, sia sociali, tipici dei rapporti tra il cittadino utente e consumatore e le Organizzazioni, pubbliche o private, produttrici di beni e servizi ad esso destinati.

Per offrire qualità vera e dimostrata, le imprese e le organizzazioni in genere produttrici di beni e servizi devono conferire ai propri prodotti o servizi i contenuti che ne determinano la capacità di soddisfare i bisogni dei clienti e degli stakeholders in genere (costruzione della qualità), e devono assicurare la rispondenza di tali prodotti e servizi ai requisiti tecnici correlati a tali bisogni (così come specificati dalle norme cogenti o volontarie applicabili), tramite valutazione e attestazione della relativa conformità (assicurazione della qualità).

SINCERT – Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione è l'Ente nazionale italiano preposto al controllo dei Soggetti (Organismi di Certificazione e Ispezione) operanti tali valutazioni e attestazioni di conformità (certificazione di prodotti, certificazione di sistemi di gestione, certificazione di personale, ispezioni).

SINCERT è stato costituito nel 1991, in forma di Associazione senza scopo di lucro legalmente riconosciuta dallo Stato Italiano. La compagine Associativa di SINCERT comprende attualmente 35 Associati fra cui rientrano i Ministeri e gli Enti pubblici tecnici e di ricerca, le Associazioni dei Consumatori, le Associazioni di categoria dell'industria, commercio, agricoltura e servizi, le Camere di Commercio e numerosi altri Soggetti istituzionali, scientifici, tecnici, economici e sociali aventi interesse diretto o indiretto nelle attività di accreditamento.

Compito primario di SINCERT è quello di garantire la competenza degli Organismi della valutazione di conformità e quindi il valore e la credibilità delle attestazioni da essi rilasciate (certificazioni di sistemi, prodotti, persone e rapporti di ispezione), facendo sì che il mercato riponga in esse la massima fiducia.

SINCERT è inoltre impegnato a conferire a tali "marchi di qualità" la massima visibilità tramite azioni di informazione e comunicazione, promovendo in tal modo la crescita di una domanda di qualità consapevole da parte del sistema socio-economico.

Tramite la partecipazione agli accordi internazionali di mutuo riconoscimento tra gli Enti di Accreditamento dei diversi paesi, SINCERT promuove il riconoscimento e l'accettazione delle attestazioni di conformità da lui accreditate in tutta Europa ed in tutto il mondo.

In data attuale, operano sotto accreditamento SINCERT 79 Organismi di Certificazione e Ispezione, che detengono complessivamente 130 accreditamenti, a cui fanno capo circa 65.000 certificazioni di sistemi di gestione per la qualità, circa 2500 certificazioni di sistemi di gestione ambientale, circa 13.000 certificazioni di personale, oltre 100.000 categorie di prodotti certificati ed innumerevoli rapporti di ispezione.

Il trend di sviluppo delle certificazioni di sistema e prodotto e delle attività ispettive coperte da accreditamento SINCERT permane elevato. Per le certificazioni di sistemi di gestione per la qualità l'incremento percentuale annuo è, attualmente, dell'ordine del 15 – 20 %; per le certificazioni di sistemi di gestione ambientale gli incrementi sono sensibilmente superiori, intorno al 50 %, ma si parte anche da valori decisamente più bassi. Significativi incrementi sono attesi anche per le certificazioni di altri sistemi di gestione in fase di sviluppo (salute e sicurezza sul lavoro, sicurezza delle informazioni, responsabilità sociale ed altri). Parimenti elevato è il ritmo di crescita delle certificazioni di prodotto, soprattutto nel settore dei prodotti agro-alimentari, e delle attività ispettive, in specie nel settore delle costruzioni.

2. LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI

La certificazione delle figure professionali è uno strumento primario alla base dei processi di costruzione e assicurazione della qualità, in genere complementare alle altre forme sopra richiamate, ed è essenziale per i processi in cui la componente umana svolge un ruolo critico ai fini della qualità dei risultati dei processi medesimi.

Essa è finalizzata ad assicurare, con un ragionevole livello di confidenza, che le persone addette a suddetti processi possiedano, mantengano e migliorino continuamente nel tempo la necessaria competenza, intesa come l'insieme delle conoscenze, esperienze, abilità e doti richieste per l'efficace espletamento dei compiti ad esse affidati.

La cultura e la prassi della certificazione del personale si è sviluppata storicamente a partire dalle figure professionali addette ad operazioni tecniche strettamente correlate con i processi di costruzione della qualità in campo industriale (controlli tecnici di vario tipo), nonché con i processi di assicurazione (verifiche ispettive sull'oggetto della valutazione di conformità, sistema o prodotto).

Per quanto riguarda il primo aspetto, si citano le ben note figure degli addetti ai controlli non distruttivi, degli operatori di saldatura, degli addetti a macchine e misure speciali, nonché ad altre operazioni tecniche specialistiche correlate ai processi produttivi in genere.

Circa il secondo aspetto, è ormai ampiamente consolidata la prassi della certificazione dei valutatori (auditor e lead auditor) di sistemi di gestione aziendale (qualità, ambiente, sicurezza, ecc.), ed ha iniziato ad affermarsi anche la prassi di certificazione dei progettisti/consulenti e responsabili di detti sistemi.

La certificazione di suddette figure professionali è regolata da apposita normativa internazionale. Essa comprende, da un lato le norme quadro attinenti ai requisiti degli Organismi di Certificazione (EN 45013 e ISO/IEC 17024), e, dall'altro, le norme specifiche relative alle singole figure professionali (ad esempio la norma ISO 19011:2002 per i valutatori di sistemi di gestione).

Il conseguimento di tali certificazioni è generalmente basato su requisiti di: istruzione, esperienza lavorativa, formazione (partecipazione ad appositi corsi), addestramento nella mansione (es. conduzione di un certo numero di verifiche ispettive in affiancamento a un auditor già qualificati, per la certificazione degli auditor), abilità, doti intellettive ed umane, etica comportamentale, nonché sul superamento di appositi esami.

Attualmente, operano sotto accreditamento SINCERT 7 Organismi di Certificazione del Personale che hanno rilasciato circa 1000 certificazioni per le figure di auditor, progettisti/consulenti e responsabili di sistemi di gestione e circa 12.000 certificazioni per le altre figure professionali sopra evidenziate (addetti a controlli non distruttivi, saldatori, addetti a macchine, misure e processi speciali in genere). L'accreditamento SINCERT è garanzia del valore e della credibilità di tali certificazioni, in termini di valutazione ed accertamento della competenza delle figure professionali in oggetto a fronte dei requisiti definiti dai riferimenti normativi applicabili, e del mantenimento e miglioramento nel tempo della professionalità.

I procedimenti di accertamento del possesso e del mantenimento della competenza seguiti dagli Organismi di Certificazione del Personale accreditati da SINCERT rivestono carattere del tutto generale e possono essere convenientemente applicati a qualsiasi figura professionale, purché siano definiti i requisiti costitutivi della competenza stessa, in termini di “sapere” (istruzione, formazione e addestramento, esperienza) e di “saper fare” e “saper essere” (abilità e doti intellettive ed umane, etica comportamentale).

Le figure professionali potenzialmente suscettibili di certificazione, oltre a quelle già rientranti negli schemi coperti da accreditamento SINCERT di cui sopra, potrebbero comprendere, a titolo puramente indicativo: consulenti di direzione e organizzazione aziendale, progettisti di opere e impianti, operatori sanitari, esperti di marketing, amministratori immobiliari, consulenti finanziari, ed altre. La predisposizione dei relativi schemi di certificazione – che comporterà con ogni probabilità la creazione di nuovi Organismi di Certificazione del Personale – richiede:

- l'individuazione dei soggetti socio-economici interessati (stakeholders) (fra cui in prima istanza i professionisti in questione e gli utenti delle prestazioni da questi erogate), e messa a punto della struttura societaria dell'Organismo di Certificazione che assicuri un appropriato coinvolgimento istituzionale ed operativo di tali soggetti, tramite le relative rappresentanze, nonché di altri stakeholders;
- per i singoli schemi di certificazione, definizione dell'oggetto della certificazione (tipologia di attività professionale) e dei requisiti costitutivi della competenza (comprensivi di requisiti cogenti ove esistenti), a cura delle Associazioni rappresentative delle professioni in oggetto;
- per i singoli schemi di certificazione, definizione dei procedimenti di accertamento del possesso e mantenimento della conformità ai requisiti, e predisposizione e attivazione delle strutture correlate (strutture formative convenzionate, commissioni esaminatrici, comitati di certificazione, ecc..).

Gli Organismi già operanti sotto accreditamento SINCERT (già dotati dei procedimenti e delle strutture richieste nei termini sopra accennati) saranno chiamati ad implementare i nuovi specifici schemi di certificazione ed a conseguire le relative estensioni di accreditamento.

Gli Organismi di nuova costituzione dovranno dimostrare la loro conformità alle Norme internazionali applicabili e conseguire l'accreditamento SINCERT per gli schemi gestiti.

SINCERT auspica che la cultura e la prassi della certificazione delle figure professionali possano svilupparsi e affermarsi con pieno successo, nei termini sopra delineati, e conferma il proprio impegno a garantire la competenza delle risorse umane, quale motore indispensabile dei processi di costruzione e assicurazione della qualità.