

Relazione SINCERT

Milano, 29 Giugno 2006

**DALLA QUALITÀ ECONOMICA  
ALLA QUALITÀ ETICO-SOCIALE**  
L'evoluzione dell'offerta e della domanda di qualità

**Lorenzo Thione**  
Presidente SINCERT e  
Presidente EA – European Co-operation for Accreditation

**1. LA TENDENZA AL SUPERAMENTO DELLA QUALITÀ ECONOMICA; LE  
NUOVE FORME DI QUALITÀ**

La qualità (capacità di soddisfazione di bisogni) – a cui fanno riferimento le tradizionali forme di assicurazione, sia di tipo indiretto (certificazione di sistemi di gestione per la qualità ai sensi della norma orizzontale ISO 9001), sia di tipo diretto (certificazione di prodotti, prove, ispezioni, facenti riferimento alle diverse norme tecniche settoriali) – è, essenzialmente, una **qualità economica**, finalizzata cioè al soddisfacimento delle esigenze e aspettative del cliente (vuoi utilizzatore strumentale, vuoi utente finale o consumatore), nel quadro di uno specifico **rapporto contrattuale**.

Oggi, accanto alla classica domanda di qualità economica di cui sopra (che permane forte in quanto ormai, di fatto, imposta dalle leggi di mercato) si va affermando una domanda di nuove e più ampie forme di qualità, intese alla soddisfazione di una più vasta gamma di bisogni espressi da un più ampio contesto di parti interessate (stakeholders), che possono essere, a buon diritto, riassunte nel termine "**qualità etico-sociale**".

Fra le nuove forme di qualità, si citano, a titolo di esempio, quelle relative alla:

- **Qualità ambientale**; che è chiamata a tutelare i bisogni della collettività presente e futura, nel quadro dello sviluppo sostenibile e che può essere conseguita tramite approcci, sia di sistema (certificazione di sistema di gestione ambientale – norma ISO 14001, registrazioni EMAS), sia di prodotto (etichette ambientali di vario tipo, fra cui la cosiddetta "Dichiarazione Ambientale di Prodotto").
- **Qualità del lavoro**; che è intesa a tutelare i bisogni di salute e sicurezza dei lavoratori ed è conseguibile tramite un adeguato approccio di sistema (certificazione di sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – norma OHSAS 18001);

- *Qualità delle informazioni*; che è finalizzata alla tutela della privacy, nonché a consentire una corretta ed efficace fruizione delle informazioni, nell'ambito della moderna economia della informazione. Essa riguarda, sia gli operatori economici, sia la collettività dei cittadini nel suo complesso e può basarsi su approcci, sia di sistema (certificazione di sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni – norma ISO 27001), sia di processo/servizio (es. certificazione di attività socio-economiche svolte tramite internet).

Le forme di qualità sociale di cui sopra – ed altre pure aventi risvolti sociali e qui non richiamate per brevità – rientrano nell'ambito della cosiddetta “**Responsabilità sociale di impresa**” che può essere definita come “*l'insieme di pratiche di gestione delle risorse e dei processi che consentono di minimizzare l'impatto negativo delle attività di un'organizzazione sulla società, massimizzandone, al contempo, l'impatto positivo*”.

Oltre che nei già citati aspetti di tutela dell'ambiente, di garanzia dei diritti dei lavoratori e di protezione dell'informazione, la responsabilità sociale trova riscontro nella corretta gestione delle risorse finanziarie e nella tutela dell'azionariato, specie piccolo e diffuso, nella correttezza e trasparenza delle relazioni con le parti interessate, nell'onestà intellettuale e nell'integrità morale, ecc., costituendo strumento essenziale di regolazione ottimale dei rapporti socio-economici in ambito nazionale ed internazionale.

Si noti che la qualità economica (capacità di soddisfazione di bisogni nell'ambito di rapporti contrattuali) costituisce comunque presupposto per la qualità etico-sociale, poiché un'organizzazione non è in grado di erogare qualità etico-sociale (vale a dire minimizzare l'impatto ambientale dei suoi processi e prodotti, proteggere la salute e la sicurezza dei lavoratori, limitare, in genere, i rischi di comportamenti non etici), se non dispone delle necessarie risorse finanziarie, a loro volta derivanti dalla sua competitività economica (capacità di “stare sul mercato”).

La responsabilità sociale d'impresa (CSR – Corporate Social Responsibility) come sopra definita, rappresenta, pertanto, una forma di qualità omni-comprendente, essendo fondata sulla qualità economica – che ne costituisce presupposto – e riassumendo in sé tutte le diverse forme di qualità etico-sociale. Essa costituisce una sorta di “super qualità” (o, in altri termini, di “eccellenza” nello svolgimento dell'attività di impresa) foriera di vantaggi competitivi per l'organizzazione che ne è portatrice e di benefici per le parti interagenti direttamente e indirettamente con la medesima.

Ancorché in buona misura imposta dalle norme di legge (aspetto reattivo), l'aderenza ai principi di responsabilità sociale sopra richiamati è altamente favorita dall'adozione, volontaria e pro-attiva, dei vari standard sistemici già, più o meno ampiamente, diffusi, i cui requisiti (peraltro complementari e sinergici) non vanno gestiti separatamente, con conseguenti duplicazioni e sovrapposizioni, ma bensì integrati nell'ambito di un unico sistema di gestione “contenitore”.

Fra tali standard sistemici, rientrano le già citate norme ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 27001 ed altre, nonché, lo standard specifico SA 8000\*.

Si noti che la tendenza verso il superamento della qualità economica – o meglio la sua incorporazione entro forme più ampie e pregnanti di qualità – rappresenta un **processo irreversibile**.

Di ciò il sistema nazionale deve acquisire adeguata consapevolezza, pena l'ulteriore perdita di competitività sui mercati mondiali, oltre che l'incapacità di rispondere adeguatamente alle domande provenienti dal suo interno.

A tale riguardo, basti pensare che il possesso di una buona certificazione di sistema di gestione ambientale è già oggi ritenuto più significativo – ai fini della credibilità della capacità di un'organizzazione di erogare qualità (anche soltanto economica, soddisfazione del cliente), di quanto non sia il possesso di una certificazione ISO 9000.

La dimostrazione della sensibilità ambientale, realizzata tramite adeguate forme di certificazione, sia di sistema, sia di prodotto, diverrà a breve un indispensabile passaporto per l'esportazione su numerosi mercati esteri.

Considerazioni analoghe valgono per altri aspetti relativi all'approccio etico-sociale alla qualità.

In generale, si osserva che un'organizzazione che fa gestione responsabile dell'ambiente, che garantisce, nella sostanza e non solo nella forma, la salute e la sicurezza sul lavoro e che, in genere, si fa carico di tutte le problematiche connesse con l'approccio sociale oltre che economico alla qualità, è spontaneamente e necessariamente portata a ricercare ed implementare le migliori tecnologie applicabili ai suoi processi primari e accessori. Ne deriva che l'approccio "a tutto campo" alla qualità può utilmente contribuire al rilancio dell'innovazione di processo e di prodotto, di cui il sistema produttivo nazionale ha oggi grande bisogno.

---

\* Lo standard certificabile SA 8000 "Social Accountability 8000" è emesso e gestito, anche a fini certificativi, dalla SAI – Social Accountability International, un'organizzazione caritativa di tutela dei diritti umani, con sede a New York (USA). Esso è basato, essenzialmente, sui principi delineati nella dichiarazione ILO e nelle dichiarazioni delle Nazioni Unite.

Pur essendo sostanzialmente uno standard sistemico, la SA 8000 ha una struttura diversa da quella che contraddistingue i moderni standard ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 ed altri recenti.

In una qualche misura, la norma ricalca il vecchio modello ISO 9000/1994, in quanto identifica una serie di requisiti specifici (modello rigido per punti o elementi) oltre a prevedere criteri generali di gestione. Inoltre, per quanto attiene alla completezza dei requisiti, lo standard SA 8000 risulta carente, dal momento che affronta, pressoché esclusivamente, attraverso 8 specifici requisiti, le tematiche relative ai diritti dei lavoratori, la cui tutela, nei paesi ad economia e socialità avanzate, è ampiamente garantita dalle leggi.

La SA 8000 risulta, pertanto, un riferimento "parziale" – ai fini dell'implementazione dei principi e delle prassi per la responsabilità sociale – e presenta limitato valore aggiunto nei sistemi socio-economici avanzati, fra cui certamente l'Italia.

Ai fini dell'efficace realizzazione degli sviluppi sopra auspicati, particolare rilievo riveste la **domanda di qualità etico-sociale**, da parte, sia degli operatori socio-economici (pubblici e privati), sia dei singoli cittadini, e, in tale ambito, si inserisce, a pieno titolo, il tema degli **"acquisti verdi"** (Green Public Procurement – GPP).

In realtà – visto che in materia di "offerta di qualità" (di beni e servizi) si parla di "produzione socialmente responsabile" con i contenuti descritti in precedenza – anche in tema di domanda, sarebbe preferibile parlare di **"acquisti socialmente responsabili"**, dizione che comprende, ovviamente, gli aspetti ambientali ma non è limitata a tali aspetti.

Gli Enti Pubblici rivestono indubbiamente un ruolo centrale, in materia di acquisti di qualità, in generale, e di acquisti socialmente responsabili, in particolare, dato l'enorme valore economico degli approvvigionamenti gestiti (circa il 20 % del PIL). Va detto, tuttavia, che, per poter governare i propri processi di acquisto sulla base dei principi e della prassi della qualità, gli Enti pubblici devono acquisire essi stessi la cultura della qualità, specie in termini di conoscenza delle norme tecniche orizzontali e settoriali applicabili e di comprensione del significato delle certificazioni di conformità alle norme suddette. Tale processo di maturazione culturale rappresenta oggi la sfida principale che gli Enti in oggetto sono chiamati ad affrontare, nel quadro delle iniziative intese a far sì che il Public Procurement divenga un efficace strumento di promozione della qualità "a tutto campo" nel sistema socio-economico nazionale.

Ciò premesso, nel seguito vengono richiamati alcuni aspetti connessi ai criteri da adottare al fine di conferire – alle politiche e procedure di acquisizione di beni e servizi e di committenza di lavori ed opere – il necessario carattere di promozione della qualità "a tutto campo", nel rispetto dei principi di economia e aderenza alle leggi e regolamenti.

Il primo, peraltro ormai ampiamente diffuso, criterio riguarda la necessità di richiedere sempre, al fornitore, di dimostrare la sua capacità di erogare qualità economica tramite possesso di certificazione di sistema di gestione per la qualità (certificazione ISO 9001) rilasciata da un Organismo accreditato nei settori di attività a cui attengono i processi e prodotti in questione. Si noti che tale forma di assicurazione presenta anche una valenza sociale, in quanto la certificazione in oggetto dovrebbe garantire, innanzi tutto, il rispetto dei requisiti cogenti applicabili ai prodotti e servizi di cui trattasi.

È poi opportuno, ove possibile, integrare l'assicurazione indiretta (sistemica) di cui sopra con forme di assicurazione diretta, quali certificazioni di prodotto o servizio, rilasciate ai sensi delle norme tecniche (costruttive e prestazionali) applicabili, anch'esse coperte da valido accreditamento.

Nel caso di committenza di opere di rilievo (costruzioni e impianti), è altresì auspicabile prevedere l'esecuzione di attività ispettive (accreditate), sia sulla progettazione, sia sulla realizzazione delle opere.

Anche in campo specificatamente ambientale, l'assicurazione indiretta (rappresentata dal possesso di certificazioni accreditate ISO 14001 o di registrazione EMAS), andrebbe, possibilmente, integrata con forme di certificazione di prodotto, quali le etichette ambientali di vario tipo, fra cui l' "Ecolabel" e la "Dichiarazione Ambientale di Prodotto" DAP\*.

A ulteriore garanzia del "contenuto di responsabilità sociale" dei beni e servizi acquisiti andrebbero infine privilegiati e sostenuti i fornitori che hanno compiuto scelte consapevoli e sostanziali in tal senso, dotandosi, altresì, di certificazioni di sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro, per la sicurezza delle informazioni ed altre.

## **2. IL CONTRIBUTO DI SINCERT**

Consapevole della irreversibilità ed importanza del processo evolutivo verso la "qualità a tutto campo" sopra delineato, SINCERT ha operato al fine di adeguare il proprio sistema di accreditamento alle esigenze e problematiche correlate.

Tramite redazione di apposita Linea Guida, SINCERT ha, innanzi tutto, definito specifiche prescrizioni intese a far sì, nella misura del possibile, che le certificazioni di conformità alla norma ISO 9001:2000, emesse sotto il proprio accreditamento, siano effettivamente in grado di rappresentare un'indicazione valida e credibile della capacità dell'organizzazione intestataria di erogare qualità, a partire dal rispetto dei requisiti cogenti applicabili ai prodotti e servizi forniti.

Ha quindi rafforzato lo schema di accreditamento delle certificazioni dei sistemi di gestione ambientale (ISO 14001), potenziando ed ampliando i contenuti del corrispondente Regolamento Tecnico RT-09.

Ha inoltre predisposto uno specifico schema di accreditamento delle certificazioni dei sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro, basato su apposite e puntuali prescrizioni (Regolamento Tecnico RT-12), miranti a conferire, alle corrispondenti certificazioni, rilasciate sotto il proprio accreditamento, la necessaria credibilità e efficacia.

SINCERT ha altresì messo a punto un apposito schema di accreditamento delle certificazioni dei sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni (ISO 27001) ed ha avviato la redazione di una specifica Guida applicativa che dovrebbe essere pubblicata entro il corrente anno.

È stato infine attivato un apposito schema di accreditamento degli Organismi operanti la verifica e convalida delle Dichiarazioni Ambientali di Prodotto (DAP).

---

\* La DAP è un documento che contiene informazioni oggettive, constatabili e quindi credibili, circa l'impatto ambientale di un prodotto (o servizio) dalla "culla alla tomba", vale a dire a partire dalla sua concezione, attraverso la sua fabbricazione ed utilizzazione, fino al termine della sua vita utile e relativo smaltimento.

La DAP viene predisposta dal soggetto interessato ("produttore"); viene verificata e convalidata da Organismi di parte terza, la cui competenza è attestata dall'accREDITAMENTO, e comunicata al mercato tramite adeguati meccanismi di registrazione.

Si ricorda che, in data Giugno 2006, operano sotto accreditamento SINCERT **119 Organismi** di certificazione e ispezione che detengono, complessivamente **203 accreditamenti**.

Le certificazioni di sistema di gestione rilasciate sotto accreditamento SINCERT negli schemi sopra richiamati (siti produttivi certificati – dati consolidati al 31 Maggio 2006) risultano, approssimativamente:

- Sistemi di gestione per la qualità (ISO 9001)	103.300
- Sistemi di gestione per la qualità (schemi settoriali)	1.700
- Sistemi di gestione ambientale (ISO 14001)	8.200
- Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001)	500
- Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni (ISO 27001)	150

per complessive **113.850** certificazioni circa.

Sono state inoltre verificate e convalidate, sotto accreditamento SINCERT, alcune decine di Dichiarazioni Ambientali di prodotto/servizio concernenti varie tipologie di oggetti (servizi di raccolta rifiuti, materiali da costruzione, cuscinetti a sfere, apparecchiature e componenti elettrici, prodotti in fibra di vetro per usi di rinforzo, cementi e calcestruzzi, prodotti in legno compensato, servizi di cogenerazione di elettricità e calore).

Le iniziative sopra citate, a cui si aggiungono numerose altre qui non richiamate per brevità, nonché il significativo grado di diffusione raggiunto dalle “certificazioni di qualità” accreditate pure sopra accennato, ben evidenziano il contributo fornito da SINCERT alla diffusione della “qualità a tutto campo” nel sistema socio-economico nazionale.

*Relazione presentata al Convegno “Gli acquisti verdi degli Enti Pubblici. La sfida per un mercato sostenibile” – Milano, 29 Giugno 2006*