

A tutti gli Organismi accreditati/accreditandi per lo schema PRD

Alle Associazioni degli Organismi di valutazione della conformità

A tutti gli Ispettori/Esperti di ACCREDIA

Loro sedi

**OGGETTO** **Dipartimento Certificazione e Ispezione**

**Circolare Tecnica DC N. 32/2022 - Disposizione in merito all'accREDITAMENTO, ambito ISO/IEC 17065, per la certificazione del del processo di progettazione e gestione della marca, ai sensi della UNI/PdR 111:2022 - Progettazione e gestione della marca (brand) - Requisiti**

**INTRODUZIONE**

Lo sviluppo della UNI/PdR 111:2022 nasce dall'esigenza di fornire uno standard per approcciare con metodo la progettazione e la gestione della marca al fine di ottenere la piena valorizzazione, economica e sociale, della stessa.

Scopo della PdR è rendere fruibili alle organizzazioni, in particolare alle MPMI, le conoscenze e le competenze acquisite nel tempo in merito ai sistemi di gestione della marca, oltreché accrescere la consapevolezza che la marca rappresenta oggi uno dei più importanti beni (*asset*) di un'organizzazione, se non il principale.

Nei nuovi ecosistemi in cui si trovano a confrontarsi le organizzazioni, le stesse vedono mutare il loro ruolo da attori economici a soggetti attivi anche in ambito sociale, ambientale e culturale. L'evoluzione del contesto, l'esponentiale sviluppo di nuove tecnologie e l'utilizzo di piattaforme digitali sempre più interattive hanno infatti aperto a uno scenario sempre più complesso, nel quale imprese e organizzazioni sono chiamate a elaborare una proposta di valore capace di incontrare desideri e bisogni del pubblico di riferimento e di instaurare relazioni con il medesimo.

La PdR analizza e tratta la marca come entità dinamica che agisce all'interno di un ecosistema fluido ed è capace di mantenere la propria identità pur alimentando continue evoluzioni e interazioni con il contesto.

La PdR definisce i termini identificati come fondamentali e più comunemente utilizzati nell'ambito della marca per costruire un linguaggio comune che favorisca la comprensione tra i diversi attori del mercato e la costruzione di relazioni trasparenti e solide.

La PdR descrive i processi e le fasi che interessano l'ideazione, lo sviluppo e la gestione della marca, in stretta connessione ai possibili percorsi di valorizzazione della marca da innescare lungo tutto il suo ciclo di vita.

La PdR fornisce una tassonomia a partire dalla quale sviluppare la dimensione del "cosa" dovrebbe essere implementato per progettare e gestire la marca contemporanea al fine di raggiungere gli obiettivi qualitativi attesi.

## **CONTESTO NORMATIVO**

La presente prassi di riferimento UNI/PdR 111:2022 non è una norma nazionale, ma è un documento pubblicato da UNI, come previsto dal Regolamento UE n.1025/2012, che raccoglie prescrizioni relative a prassi condivise all'interno di IAA – International Advertising Association – Italy Chapter, soggetto firmatario di un accordo di collaborazione con UNI.

La prassi di riferimento UNI/PdR 111:2022 è un documento pubblicato da UNI che riflette gli esiti del confronto svoltosi nel Tavolo di lavoro UNI "Brand Care" a cui hanno partecipato 15 fra i più autorevoli esperti nelle diverse discipline sottese al branding.

La UNI/PdR si propone come strumento per la progettazione (*brand design*) della marca e la gestione della marca (*brand management*) finalizzata a un progressivo incremento della forza della marca (*brand strength*), scomponendo l'intero processo nelle sue fasi evolutive.

Definisce i requisiti per ciascuna fase, in risposta alla necessità di creare una marca che identifichi un prodotto, un servizio, un'impresa o un'organizzazione, fino alla sua più compiuta evoluzione e richiamando le diverse discipline e tematiche, di volta in volta interessate, in un'ottica di multidisciplinarietà.

**La conformità ai requisiti espressi nella presente prassi attesta lo status raggiunto dalla marca in ordine al percorso evolutivo, oltreché la capacità di gestire la marca e la comunicazione di marca in modo coerente con gli scopi dichiarati da un'impresa, organizzazione, entità.**

La UNI/PdR è complementare ai principi espressi dalla norma UNI ISO 20671:2019 "Valorizzazione del brand - Principi e fondamenti".

Il Comitato Tecnico ISO/TC 289 Brand evaluation ha pubblicato le norme sulla valutazione del valore della marca UNI ISO 10668:2011 e UNI ISO 20671:2019.

La UNI ISO 20671 attribuisce al concetto di valore della marca una duplice valenza: una riferita ad aspetti di natura prettamente economico-finanziaria secondo la UNI ISO 10668 e una riferita alla forza della marca (*brand strength*) utilizzando, quali indicatori, gli elementi di sviluppo della marca (UNI ISO 20671, punto 3.5) e le dimensioni rilevanti dell'output (UNI ISO 20671, punto 3.4) che misurano l'impatto della marca sui consumatori.

La presente UNI/PdR 111 si propone di accompagnare l'Agente (punto 3.3) nella progettazione della marca e nella successiva gestione, volta a incrementare la forza della marca (UNI ISO 20671, punto 0.6).

La marca potrà essere progettata e gestita implementando le attività indicate nella presente UNI/PdR 111 e valutabili:

- attraverso l'applicazione di una procedura definita in accordo ai criteri guida espressi dalla norma UNI ISO 20671, segnatamente alla valutazione della forza della marca;
- attraverso l'applicazione della norma UNI ISO 10688, con riferimento al valore economico-finanziario della marca.

Esiste dunque una correlazione diretta tra le fasi del ciclo evolutivo della marca, definite dalla presente PdR e le dimensioni per la valutazione della forza della marca definite della UNI ISO 20671.

Il raggiungimento degli obiettivi definiti da ciascuna fase del ciclo evolutivo come indicati dalla presente PdR comporta un incremento implicito degli indicatori dimensionali fissati dalla UNI ISO 20671 per misurare la forza della marca.

## **ELEMENTI SPECIFICI DELLA PRASSI DI RIFERIMENTO**

La possibilità che un nome, un marchio o altro segno identificativo assuma il significato e il ruolo di marca in senso stretto dipende dall'esercizio di attività tipiche di marketing e comunicazione che rendono possibile e caratterizzano in modo distintivo la percezione di marca da parte del pubblico di riferimento e della società in generale.

L'orizzonte di lungo periodo nello sviluppo delle attività di gestione della marca impone a chi gestisce la marca obiettivi diversi in funzione dello stato evolutivo della stessa.

È possibile pertanto identificare precise fasi sequenziali che orientino le attività di gestione della marca in funzione di obiettivi e azioni peculiari.

La presente UNI/PdR identifica e scompone in modo analitico il processo di progettazione e gestione della marca attraverso le seguenti fasi:

1. fase di generazione della marca;
2. fase di affermazione della marca;
3. fase di consolidamento della marca;
4. fase di valorizzazione della marca;
5. fase di estensione della marca;
6. fase di rivitalizzazione della marca.

Per ciascuna di queste fasi la UNI/PDR 111 restituisce:

- a. lo status che la fase si propone di perseguire;
- b. i principali elementi costituenti il processo che porta al raggiungimento del nuovo status;
- c. le discipline tipicamente coinvolte nello sviluppo delle attività;
- d. le implicazioni legali da valutarsi di volta in volta;
- e. un riferimento, puramente indicativo, circa i modelli da adottare;

- f. gli indicatori che si possono utilizzare per monitorare lo stato di avanzamento della fase;
- g. l'output della fase e il riscontro oggettivo che ne attesta il raggiungimento.

Quale attività prodromica, la PdR chiarisce il ruolo della strategia di marca, considerata quale premessa essenziale per guidare ogni scelta operativa lungo tutto il percorso evolutivo di progettazione e gestione della marca.

Per ciascuna delle fasi del ciclo evolutivo la PdR indica il corrispondente punto della UNI ISO 20671 che si va a soddisfare.

Di seguito si riportano le regole per la certificazione dei sistemi di gestione conformi alla prassi UNI/ PdR 111:2022 e le regole per l'accreditamento (ed il mantenimento) degli OdC – Organismi di Certificazione, che potranno rilasciare le suddette certificazioni.

### REGOLE DI CERTIFICAZIONE

Si rimanda alle prescrizioni contenute nell'Appendice della prassi "REGOLE PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITÀ DI TERZA PARTE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE E GESTIONE DELLA MARCA - SCHEMA PER LA VALUTAZIONE"

**Le prescrizioni contenute nell'Appendice sopra indicata sono da considerarsi vincolanti.**

### PROCESSO DI ACCREDITAMENTO

Le verifiche necessarie per il rilascio di certificazioni conformi alla presente Prassi di Riferimento devono essere condotte da organismi di certificazione accreditati secondo la norma UNI ISO/IEC 17065:2012.

Il certificato di accreditamento è rilasciato senza alcuna limitazione settoriale.

Si potranno presentare diverse casistiche, in base agli accreditamenti ACCREDIA già posseduti dall'Organismo di Certificazione che presenta la domanda di accreditamento o estensione.

Nel caso in cui l'OdC possieda già accreditamenti rilasciati da altri Enti di Accreditamento, dovrà essere effettuata una valutazione caso per caso, in base agli accordi EA / IAF MLA applicabili.

Rimangono invariati i requisiti previsti dai Regolamenti RG-01 – Parte Generale ed RG-01-03 per la concessione dell'accreditamento ed estensione, integrati dalle seguenti regole.

### ITER DI ACCREDITAMENTO/ESTENSIONE

|   |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | OdC <b>GIA'</b> accreditato in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esame documentale di 1 g/U (da svolgersi, almeno in parte, in remoto);</li> <li>• 1 (una) Verifica in accompagnamento.</li> <li>• ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l' idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accreditamento e le successive attività di sorveglianza.</li> </ul>                                                                                 |
| B | OdC <b>NON</b> accreditato in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 ma già accreditato per altre norme di accreditamento | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esame documentale di 1 g/U (da svolgersi, almeno in parte, in remoto);</li> <li>• Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 3 g/U + rapportazione;</li> <li>• 1 (una) Verifica in accompagnamento.</li> <li>• ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l' idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accreditamento e le successive attività di sorveglianza.</li> </ul> |
| C | OdC <b>NON</b> accreditato in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 e non accreditato per altre norme di accreditamento  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esame documentale di 1 g/U (da svolgersi, almeno in parte, in remoto);</li> <li>• Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 4 g/U + rapportazione;</li> <li>• 1 (una) Verifica in accompagnamento.</li> <li>• ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l' idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accreditamento e le successive attività di sorveglianza.</li> </ul> |

## DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE AD ACCREDIA PER L'ESAME DOCUMENTALE

Unitamente a quanto indicato nei moduli DA-00 e DA-01, per procedere con l'esame documentale si richiede di inviare anche copia dei seguenti documenti:

- a) Lista di riscontro o linea guida o istruzioni predisposte dall'OdC per il GVI;
- b) Criteri di qualifica di chi svolge il riesame della domanda di certificazione.

## MANTENIMENTO DELL'ACCREDITAMENTO

Per il mantenimento dell'accreditamento, durante l'intero ciclo di accreditamento, salvo situazioni particolari (es: gestione reclami e segnalazioni, modifiche intervenute sullo schema di

certificazione, cambiamenti nella struttura dell'Organismo o altre situazioni simili), verranno condotte le seguenti verifiche:

- se l'OdC ha emesso meno di 50 certificati nello schema di certificazione, il programma di mantenimento dell'accreditamento prevederà lo svolgimento di 1 verifica in accompagnamento e di 1 verifica presso la sede dell'OdC;
- se l'OdC ha emesso tra 51 e 200 certificati nello schema di certificazione, il programma di mantenimento dell'accreditamento prevederà lo svolgimento di 2 verifiche in accompagnamento e di 1 verifica presso la sede dell'OdC;
- se l'OdC ha emesso oltre 200 certificati nello schema di certificazione, il programma di mantenimento dell'accreditamento prevederà lo svolgimento di 2 verifiche in accompagnamento e di 2 verifiche in sede nel corso del ciclo.

Con Cordialità.

**Dott. Emanuele Riva**

Direttore Dipartimento  
Certificazione e Ispezione