



Camera di Commercio
Padova

STRUMENTI PER COMPETERE: IL DISCIPLINARE TECNICO CERTIFICATO



Nuova Impresa

Progetto ideato con la collaborazione di Segreteria organizzativa a cura di:



ASSOCIAZIONE PROVINCIALE
ARTIGIANATO COSTRUZIONI
E INDUSTRIA MANIFATTURIERA

NeTronix

STRUMENTI PER COMPETERE: IL DISCIPLINARE TECNICO CERTIFICATO CONFORME ALLE NORME UNI EN 45011 E UNI EN ISO 17020

PREMESSA

In questo periodo di crisi e rapidi cambiamenti epocali, al fine di ridurre i costi, migliorare la competitività e l'innovazione del prodotto, ogni PMI è obbligata a favorire le attività di cambiamento e di marketing strategico con azioni di protezione del patrimonio tecnologico, commerciale e patrimoniale.

UNO STRUMENTO PER COMPETERE

La certificazione volontaria di prodotto/servizio con Disciplinare Tecnico Certificato consente alla Organizzazione di:

- **fornire un supporto tangibile e reale alla fiducia del mercato (clienti-consumatori)**
- **stabilire diversi punti di contatto tra Organizzazione e Cliente; ciascuno di essi è una opportunità per comunicare la giusta immagine, fornire il giusto prodotto, erogare il servizio migliore, comprendere in che modo si evolvono le aspettative del Cliente**
- **implementare al proprio interno e nella catena di fornitura, appropriati schemi di verifica per garantire la conformità alle prassi operative**
- **migliorare la capacità competitiva dell'impresa nel futuro tramite gli asset intangibili: competenze manageriali, organizzazione aziendale in reti di impresa, ricambio generazionale, orientamento alla innovazione, marchi e brevetti.**

SETTORI DI APPLICAZIONE

La certificazione volontaria del Disciplinare Tecnico, tramite verifica di un Ente terzo accreditato e indipendente, è svolta in conformità alla Norma UNI EN 45011 per la progettazione e alla Norma UNI CEI EN ISO 17020 per l'ispezione e può riguardare, principalmente:

- **applicazione dei protocolli e procedure (attestato di conformità)**
- **monitoraggio della qualità dei servizi erogati**
- **conformità di materiali e attrezzature**
- **qualificazione di aziende appartenenti a Consorzio, Cooperativa, Associazione, Franchising**
- **qualificazione dei fornitori**
- **grado di applicazione della Carta dei servizi.**

CARATTERISTICHE DEL DTP

(Disciplinare Tecnico di Prodotto / Servizio)

- **E' un attestato certificato di prodotto/servizio di una Organizzazione. Il titolo riguarda uno specifico settore merceologico di attività (agro-alimentare, servizi in genere, trasformazione e produzione, chimico, edile, impiantistico, ecc.) ed il cui valore aggiunto è rappresentato dalle garanzie offerte, dal monitoraggio dei processi e risultati la cui veridicità e trasparenza viene verificata da Ente terzo indipendente. Gli elementi del DTP devono essere comunque misurabili e migliorativi rispetto ai requisiti cogenti.**
- **La certificazione DTP rientra nel novero delle certificazioni di prodotto/servizio previste dagli standard volontari e può riguardare: un progetto, un processo, un servizio, un prodotto, un sito e si basa su norme, capitoli e specifiche tecniche.**

VANTAGGI

- **I vantaggi commerciali di immagine e organizzativi sono rappresentati dalla conformità rilasciata da Ente terzo indipendente e accreditato relativamente alle seguenti garanzie offerte alle Parti interessate:**
 - **attività e processi operativi monitorati costantemente**
 - **documentazione di sistema interna e di origine esterna controllata ed aggiornata**
 - **soddisfazione del Cliente e incremento quota di mercato, ricerca, sviluppo e innovazione**
 - **informazioni e canali di comunicazione garantiti al Cliente**
 - **trasparenza della professionalità del soggetto richiedente**
 - **gestione ottimale delle risorse.**

- **Il Disciplinare certificato rappresenta uno strumento fortemente differenziante nei confronti con la concorrenza e di attrattività per nuovi Clienti, favorisce l'ingresso nelle Reti di impresa, agevola l'accesso al credito.**



L'ISPEZIONE



LA CERTIFICAZIONE

**DISCIPLINARE TECNICO DI PRODOTTO - SERVIZIO - NORMA - PROCEDURA REGOLAMENTATA
INTERNA - CARTA DEI SERVIZI**



SCHEDA TECNICA

IL SISTEMA DI CERTIFICAZIONE

Il sistema di certificazione tramite Disciplinari Tecnici Volontari si basa su programmi di risultati attesi e descritti in una Procedura dalla Organizzazione ed approvati dal Comitato Tecnico dell'Ente di certificazione.

I requisiti da verificare possono fare riferimento:

- ad una Norma Tecnica emessa da Ente di Normazione (es. UNI 10670 attività alberghiera, UNI 10574 interpretariato, UNI 10881 assistenza residenziale anziani, UNI 10891 istituti di vigilanza privata, UNI 11010 assistenza disabili, UNI 11034 assistenza all'infanzia, UNI 11200 centri di contatto, UNI15038 traduzione, UNI 15733 agenzie immobiliari, ecc.)**
- ad un Disciplinare Tecnico Volontario o specifica tecnica della Organizzazione che descrive le fasi del processo, i punti di verifica e controllo e gli elementi tipici di un Sistema Qualità.**