



Camera di Commercio  
Padova

# STRUMENTI PER COMPETERE: IL DISCIPLINARE TECNICO CERTIFICATO



Nuova Impresa

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



**NeTronix**

## LINEE GUIDA

## **PREMESSA**

Con la presente iniziativa la Camera di Commercio di Padova propone alle PMI del territorio uno specifico schema di certificazione di un Disciplinare Tecnico di prodotto o servizio volto a garantire al mercato di riferimento il rispetto delle specifiche di produzione e fornitura per la soddisfazione del Cliente.

Questo schema può essere applicato a due livelli a seconda del settore merceologico di appartenenza, delle dimensioni aziendali, degli obiettivi di marketing e comunicazione dell'impresa stessa:

- livello minimo: si tratta di una Certificazione volontaria di un Disciplinare Tecnico basata su procedure interne di pianificazione, progettazione, produzione, controllo dei processi e con inserimento di elementi aggiuntivi tipici di un Sistema di Gestione Qualità ISO 9001
- livello superiore: si tratta di una Certificazione di Disciplinare Tecnico riferita ad una Norma UNI o UNI EN di specifico settore emanate dagli enti di normazione italiani e comunitari.

La presente Linea Guida fornisce indicazioni generali sugli standard da adottare in quanto sono ben 39 i settori merceologici in cui operano le Organizzazioni.

Entrambi i livelli di Certificazione possono essere sottoposti a ispezione e certificazione di conformità da parte di un Organismo terzo accreditato per la certificazione di sistemi ai sensi della Norma UNI EN 45011.

I sistemi descritti nella Linea Guida sono organizzati secondo gli schemi da adottati dalle varie Norme ISO e pertanto facilmente integrati nei sistemi di controllo in atto.

L'impostazione della Linea Guida consente di utilizzarla come schema per la stesura di un Disciplinare in Aziende associate, consorziate e reti di impresa.

# **INDICE**

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. DEFINIZIONI
3. RIFERIMENTI NORMATIVI
4. STRUTTURA DI UN DISCIPLINARE TECNICO CERTIFICATO DI PRODOTTO/SERVIZIO RELATIVO AD UNA NORMA UNI
5. STRUTTURA DI UN DISCIPLINARE TECNICO CERTIFICATO DI PRODOTTO/SERVIZIO RELATIVA AD UNA PROCEDURA INTERNA REGOLAMENTATA
6. ITER PROCEDURALE PER IL CONSEGUIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI UN DISCIPLINARE TECNICO SU PROCEDURA VOLONTARIA INTERNA REGOLAMENTATA
7. AMBITO DI INTERVENTO DI UNA ISPEZIONE DELL'ENTE CERTIFICATORE
8. IL DISCIPLINARE TECNICO: CONCLUSIONI

## **1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Gli scopi della Certificazione di un Disciplinare Tecnico di prodotto/servizio sono sintetizzati nei seguenti punti:

- rappresenta uno strumento di garanzia e tutela del Cliente al quale viene offerta la possibilità di conoscere meglio l'Azienda e di avere ulteriori garanzie sul rispetto dei requisiti contrattuali impliciti ed espliciti
- assicura al Cliente maggiore efficacia nella prevenzione di non conformità lungo la propria filiera dei Fornitori
- garantisce il rispetto delle prescrizioni legislative
- facilita gli interventi di rimozione di anomalie, di individuazione delle cause di non conformità e assunzione delle responsabilità legali
- agevola l'eventuale successiva certificazione di specificità di prodotto.

Il Disciplinare Tecnico è sviluppato su un sistema di gestione dei vari processi aziendali che vengono così:

- definiti, identificati e regolamentati
- correlati tra loro al fine di adottare criteri e metodi di analisi dei risultati.

## **2. DEFINIZIONI**

Ai fini dell'applicazione di questa Linea Guida, valgono le seguenti definizioni:

- filiera: insieme delle attività e dei flussi che concorrono alla produzione e commercializzazione del prodotto fornito dal Cliente
- fornitore: organizzazione o persona che riceve un prodotto (o usufruisce di un servizio)
- soddisfazione del Cliente: percezione del Cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti
- processo: insieme di attività correlate e interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita
- prodotto: risultato di un processo
- requisito: esigenza o aspettativa espressa, implicita o cogente
- procedura: modo specificato per svolgere una attività o un processo
- conformità: soddisfacimento di un requisito
- azione correttiva: azione adottata per eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderate
- azione preventiva: azione adottata per eliminare la possibile causa di una non conformità o di altre situazioni indesiderabili.

### **3. RIFERIMENTI NORMATIVI**

- **Leggi**

- costituiscono riferimenti per questa Linea Guida tutte le leggi e direttive, nazionali e comunitarie, aventi efficacia per i vari settori merceologici.

- **Norme volontarie**

- corpo della Norma UNI EN ISO 9001:2008  
“Sistemi di gestione per la qualità: requisiti”

- **Norma UNI CEI EN 17020:2012**

- “Valutazione della conformità: requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che eseguono ispezioni”

- **Norma UNI CEI EN 45011**

- “Requisiti generali degli organismi che gestiscono sistemi di certificazione dei prodotti”

- **Alcune Norme UNI**

- UNI 10670 attività alberghiera
  - UNI 10574 interpretariato
  - UNI 10881 assistenza residenziale anziani
  - UNI 10891 istituti di vigilanza privata
  - UNI 11010 assistenza disabili
  - UNI 11034 infanzia
  - UNI 11020 centri di contatto
  - UNI 15038 traduzione
  - UNI 15733 agenti immobiliari

#### **4. STRUTTURA DI UN DISCIPLINARE TECNICO CERTIFICATO DI PRODOTTO SERVIZIO RELATIVO AD UNA NORMA U.N.I.**

LA STRUTTURA DEL DISCIPLINARE DOVRA' SEGUIRE L'ARTICOLAZIONE DELLA NORMA DI RIFERIMENTO

ESEMPI DI ARTICOLAZIONE DI UNA NORMA UNI EN 15733:2009 "REQUISITI PER I SERVIZI DI AGENTE IMMOBILIARE"

1. Ambito
2. Termini e definizioni
3. Gestione rapporto clienti
4. Informazioni all'acquirente
5. Consegna servizio
6. Qualifiche e competenze degli agenti immobiliari
7. Assicurazione
8. Reclami
9. Codice etico

## **5. STRUTTURA GENERALE DI UN DISCIPLINARE TECNICO CERTIFICATO DI PRODOTTO SERVIZIO RELATIVA AD UNA PROCEDURA INTERNA VOLONTARIA E REGOLAMENTATA**

### INDICE DEI CAPITOLI

0. Introduzione/ Presentazione Organizzazione
1. Scopo e campo di applicazione
2. Quadro normativo di riferimento
3. Definizioni
4. Organigramma / Mansionario / Formazione e addestramento
5. Riesame del contratto e comunicazione con il Cliente
6. Processi operativi: realizzazione del Servizio
7. Identificazione e rintracciabilità del prodotto
8. Prove, controlli e collaudi
9. Gestione prodotti/servizi non conformi
10. Misurazione, analisi e miglioramento
11. Elementi della qualità del sistema di gestione
  - riesame della Direzione con indicatori di processo
  - eventuale business plan
  - audit interni
  - misurazione della soddisfazione del Cliente



## **6. ITER PROCEDURALE PER IL CONSEGUIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI UN DISCIPLINARE TECNICO SU PROCEDURA VOLONTARIA INTERNA REGOLAMENTATA**

### **PREMESSA**

Il Disciplinare Tecnico di prodotto/servizio riguarda uno specifico settore merceologico di attività: agro-alimentare, servizi, trasformazione e produzione manifatturiero, chimico, edile, impiantistica, ecc.

1. Il Disciplinare viene redatto dalla Organizzazione riportando una serie di procedure che descrivono i processi primari e di supporto, i punti di verifica, le eventuali dichiarazioni di conformità alle legislazioni nazionali e comunitarie.
2. L'Organizzazione sottopone a verifica preventiva il Disciplinare a Ente di Certificazione terzo accreditato che dispone la verifica dei requisiti in conformità alla Norma UNI EN 45011.
3. L'Organizzazione richiede all'Ente la verifica sul campo della conformità procedurale in conformità alla Norma UNI EN ISO 17020 per garantire competenza, indipendenza, imparzialità, riservatezza.
4. Il verbale di ispezione viene sottoposto all'esame di un Comitato Tecnico esterno che autorizza l'Ente al rilascio di attestato/certificato di ispezione che riporta numero e data di emissione.

NOTA: il Certificato di Ispezione può essere rinnovato annualmente.

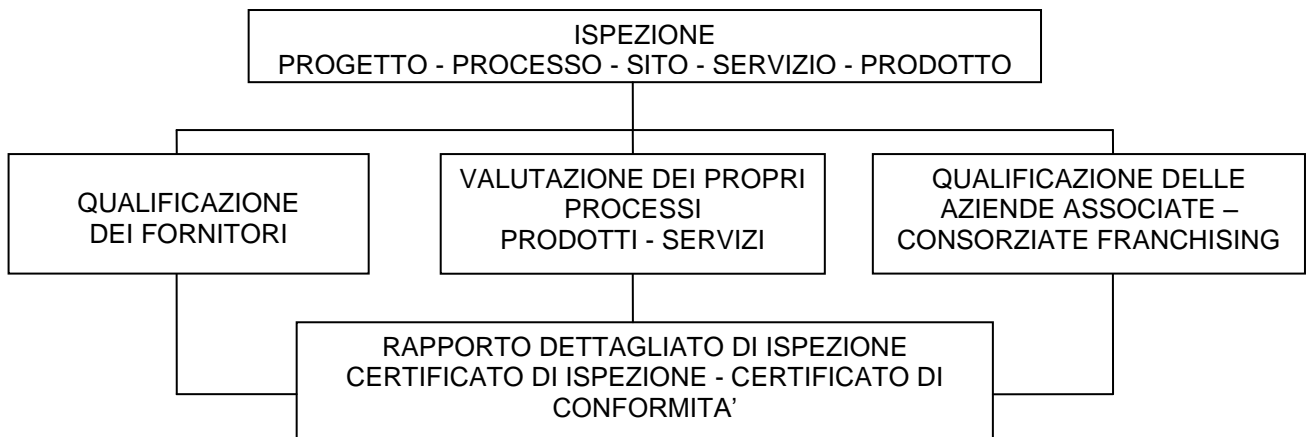
# AMBITO DI INTERVENTO DI UNA ISPEZIONE DELL'ENTE CERTIFICATORE

## L'ISPEZIONE



## LA CERTIFICAZIONE

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



## ISPEZIONE: UN ABITO SU MISURA

- il servizio viene progettato dall'Ente certificatore insieme alla Organizzazione richiedente
- il servizio è svolto in accordo con i principi della Norma UNI CEI EN ISO 17020 per garantire competenza, indipendenza, imparzialità, riservatezza

## IL DISCIPLINARE TECNICO DI CERTIFICAZIONE SERVIZIO / PRODOTTO

### CONCLUSIONI

---

- L'attuale contesto di mercato è caratterizzato dal passaggio di una economia prettamente industriale ad una economia di servizi in cui l'elemento di differenziazione non è più legato solamente alla qualità del prodotto offerto, ma anche e soprattutto alla qualità del servizio correlato.
- In un mercato in forte competizione, dare evidenza della capacità di garantire nel tempo le caratteristiche peculiari del servizio offerto, attraverso il miglioramento continuo di standard definiti e verificati, è una dimostrazione di forza, solidità e visione a lungo termine che il mercato oggi richiede e riconosce in modo significativo garantendo il successo durevole di una Organizzazione.

La Certificazione di Servizio vuole essere strumento di differenziazione, trasparenza e garanzia per tutte quelle Organizzazioni che assegnano un ruolo importante e strategico ai propri servizi favorendone il cuore delle proprie strategie. **In particolare per le micro-aziende che possiedono plus non certificati e si pongono l'obiettivo di diventare fornitori qualificati con una certificazione riconosciuta ufficialmente.**

In conclusione, i vantaggi di immagine, commerciali e organizzativi della certificazione di Disciplinare Tecnico di Prodotto e Servizio per le Aziende di ogni settore professionale o merceologico derivano dall'evidenza al proprio committente e utenza del rispetto delle specifiche garantite e del miglioramento continuo per la soddisfazione del Cliente.