

Qualità Reale

*Gestione delle Informazioni per una scelta/consumo consapevole –
GUIDA ESPLICATIVA*

Sommario

PREMESSA	2
INTRODUZIONE	2
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2. RIFERIMENTI DOCUMENTALI E NORMATIVI	2
3. TERMINI E DEFINIZIONI	3
4. POLITICA PER UN CONSUMO CONSAPEVOLE (PCC)	3
5. RESPONSABILITA'	3
6. GESTIONE PER UN CONSUMO CONSAPEVOLE	4
7. REQUISITI ATTUATIVI SPECIFICI	4
7.1 Individuazione e valutazione delle caratteristiche dei prodotti/servizi da valorizzare con il marchio Qualità Reale	4
7.2 Gestione della comunicazione	4

PREMESSA

Qualità Reale - Gestione delle informazioni per una scelta/consumo consapevole è uno standard certificabile rivolto alle Organizzazioni che vogliono adottare una Politica a favore del Consumo Consapevole, con l'obiettivo di comunicare informazioni affidabili ai propri stakeholder (portatori d'interesse).

L'obiettivo dello standard **Qualità Reale - Gestione delle informazioni per una scelta/consumo consapevole** è consentire la scelta quanto più possibile consapevole di un prodotto/servizio, attraverso la comunicazione d'informazioni efficaci, corrette e affidabili.

Lo standard **Qualità Reale - Gestione delle informazioni per una scelta/consumo consapevole**, se e quando opportuno, potrà essere revisionato.

La premessa indica gli ambiti di applicazione dello standard e le sue caratteristiche peculiari, individuando nell'informazione efficace, corretta e affidabile, la strada per un consumo consapevole.

L'obiettivo di fornire informazioni efficaci, corrette e affidabili è il focus dello standard volontario. Tutto ciò che è espresso, indicato e riferito dai punti sviluppati in questo documento, è teso a fare in modo che le attività svolte per la comunicazione abbiano/forniscano elementi in grado di rendere il consumo quanto più possibile consapevole.

INTRODUZIONE

Il presente standard volontario stabilisce i requisiti che deve avere il *Sistema di Gestione delle Informazioni per un Consumo Consapevole* (SGICC), di un'Organizzazione che intende sviluppare e implementare una *Politica a favore del Consumo Consapevole* (PCC), raggiungerne e mantenerne le finalità e gli obiettivi nel rispetto dei requisiti legali, tenendo conto delle esigenze delle parti interessate e in una prospettiva di miglioramento continuo.

Lo standard prevede il coinvolgimento degli stakeholder nell'individuazione delle informazioni da cui dipende il consumo consapevole. Il successo della sua attuazione dipende dall'impegno dell'Organizzazione, in particolare dall'impegno dell'Alta Direzione.

L'introduzione anticipa i termini generali, i principi e i criteri su cui si basa il modello e che saranno esplicitati e definiti nei paragrafi successivi.

Il significato di "Consumo Consapevole", relativamente al presente standard, è chiarito nella definizione data al successivo paragrafo 3.

Il coinvolgimento degli stakeholder comporta un'attività definita e documentata di ascolto/incontro.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente standard ha lo scopo di definire i requisiti per un SGICC, che abbia come obiettivo la comunicazione di informazioni efficaci, corrette e affidabili.

Il presente standard può essere adottato da ogni tipo di Organizzazione, o parte di essa, che voglia documentare, attuare, mantenere attivo e migliorare continuamente il proprio SGICC.

Lo scopo pone l'accento sulla capacità di essere affidabili ed efficaci nella comunicazione. I programmi e i risultati dovrebbero essere misurati sulla loro capacità di comunicare informazioni efficaci, corrette e affidabili, al fine di permettere alle persone di esercitare il loro diritto a un consumo consapevole.

Il campo di applicazione deve essere esplicitato e definisce l'Organizzazione (tutta o in parte) in cui è attuato lo standard.

2. RIFERIMENTI DOCUMENTALI E NORMATIVI

Leggi, Decreti e Normative che riguardano l'Organizzazione, il prodotto e la sua comunicazione.

Altri documenti d'interesse dell'Organizzazione che sono di riferimento specifico per l'attuazione dello standard Qualità Reale.

Indicare i documenti che sono di diretto riferimento dell'Organizzazione per l'attuazione di quanto previsto da Qualità Reale (esempio: leggi dello stato, normative europee, protocolli d'intesa e convenzioni).

I riferimenti documentali e normativi possono essere riassunti in un elenco ma la loro presenza presso l'Organizzazione dovrà essere verificata durante l'audit sul posto.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini di **Qualità Reale – Gestione delle informazioni per una scelta/consumo consapevole** - si applicano i seguenti termini e definizioni:

Consapevolezza	La possibilità di prendere coscienza di qualche cosa.
Scelta/Consumo Consapevole	Attività di acquisto e di consumo di prodotti/servizi in possesso di determinati requisiti di qualità (es. modalità di produzione o erogazione, caratteristiche degli ingredienti ecc.), comunicati e resi riconoscibili attraverso informazioni efficaci, corrette e affidabili.
Politica a favore del Consumo Consapevole (PCC)	Obiettivi e indirizzi generali di un'Organizzazione che intende promuovere e consentire un Consumo Consapevole dei propri prodotti/servizi, espressi in modo formale dall'Alta Direzione.
Stakeholder (parti interessate)	Individui o gruppi, all'interno o all'esterno dell'Organizzazione, coinvolti o influenzati dalle attività per la scelta consapevole.

4. POLITICA PER UN CONSUMO CONSAPEVOLE (PCC)

L'Organizzazione, attraverso la Direzione e nel rispetto delle leggi obbligatorie, deve definire, documentare e rendere nota la propria PCC, basata sulla comunicazione d'informazioni corrette, efficaci e affidabili.

Nella PCC, la Direzione deve definirne, indicando tempi e modalità per il loro raggiungimento, gli obiettivi al fine di rispondere alle esigenze degli stakeholder relativamente al consumo consapevole, in una logica di miglioramento continuo.

La Direzione deve impegnarsi a identificare e a mettere a disposizione le risorse necessarie per la sua attuazione.

La PCC è il documento redatto dalla Direzione che dovrebbe esplicitare schematicamente le attività, gli intenti e gli obiettivi, oggettivamente misurabili, che la Direzione stessa ha individuato come riferimento del proprio programma a favore del Consumo Consapevole, identificando e mettendo a disposizione le risorse necessarie sia economiche che organizzative.

Il documento dovrebbe contenere gli obiettivi generali, quantificati oggettivamente anche in relazione ai tempi di raggiungimento. Possono essere identificati e quantificati obiettivi intermedi.

Il raggiungimento e il mantenimento di quanto previsto nella PCC sono il riferimento per la valutazione dell'efficace e corretta attuazione del programma, che deve contenere elementi di miglioramento continuo.

La PCC deve essere comunicata con modalità efficaci ed affidabili.

5. RESPONSABILITA'

La Direzione deve identificare un suo rappresentante, o suoi rappresentanti, con il compito di attuare quanto previsto da questo standard, dalla PCC e per tenere rapporti con gli *stakeholder* interni ed esterni.

I rappresentanti della Direzione devono essere nominati con atti oggettivi; possono, se opportuno, assumere più incarichi e possono essere anche esterni all'organico dell'Organizzazione.

Il loro incarico ufficializzato dovrebbe essere inserito in un documento con la dichiarazione da parte dell'interessato dell'accettazione delle attività indicate.

I rappresentanti della direzione sono incaricati anche di tenere i rapporti previsti dallo standard con gli stakeholder, quindi sia le parti interessate che fanno parte dell'Organizzazione sia quelle che sono di riferimento esterno.

6. GESTIONE PER UN CONSUMO CONSAPEVOLE

L'Organizzazione deve attuare, documentare e mantenere attivo un sistema per gestire, monitorare e riesaminare le attività svolte, al fine di assicurare il raggiungimento e il mantenimento degli obiettivi e degli impegni previsti da questo standard e dalla propria PCC, e per migliorarne l'efficacia. Deve essere definita, documentata e attuata una procedura per la gestione delle eventuali non conformità e delle relative azioni correttive e preventive, tenendo conto delle esigenze e delle percezioni degli *stakeholder*, in una logica di miglioramento continuo.

L'Organizzazione definisce e attua, documentandone le attività svolte, un programma periodico di sensibilizzazione, formazione e addestramento, rivolto al personale interno coinvolto nelle attività relative all'attuazione di quanto previsto da questo standard e dalla PCC, e finalizzato al raggiungimento e al mantenimento degli obiettivi e degli impegni.

I documenti riferibili all'attuazione di **Qualità Reale – Gestione delle informazioni per una scelta/consumo consapevole** devono essere tenuti sotto controllo e possono essere in qualsiasi forma o tipo.

L'Organizzazione dovrebbe fornire, attraverso la documentazione e le attività di gestione e monitoraggio svolte, evidenze oggettive che quanto previsto dalla PCC sono raggiunte e mantenute mediante l'attuazione dei requisiti dello standard.

La procedura per la gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive, deve prevedere in maniera documentata che le opinioni, le esigenze e le percezioni delle parti interessate siano state considerate anche al fine dell'individuazione, superamento e prevenzione delle non conformità.

L'attività formativa e di addestramento dovrebbe essere svolta periodicamente e nelle occasioni di modifiche e variazioni delle attività riguardanti la PCC.

Il controllo dei documenti dovrebbe essere riferito soprattutto alla loro rintracciabilità, attualità e responsabilità di utilizzazione.

7. REQUISITI ATTUATIVI SPECIFICI

L'Organizzazione - nel rispetto dei principi del Consumo Consapevole, al fine di promuovere il consumo consapevole dei propri prodotti/servizi, comunicare informazioni efficaci, corrette e affidabili, raggiungere e mantenere gli obiettivi previsti nella PCC, anche in collaborazione con gli stakeholder di riferimento - oltre a quanto esposto nei punti 4, 5 e 6 di questo standard, deve mettere in atto quanto indicato nei paragrafi seguenti.

7.1 Individuazione e valutazione delle caratteristiche dei prodotti/servizi da valorizzare con il marchio Qualità Reale

L'Organizzazione deve individuare le caratteristiche che qualificano il prodotto e che vuole comunicare al mercato, tramite il marchio Qualità Reale, per favorire il consumo consapevole. A tal fine, l'Organizzazione deve definire, documentare, attuare e mantenere attiva un'apposita procedura, indicando e rendendo note le responsabilità e le competenze.

7.2 Gestione della comunicazione

L'Organizzazione deve definire, documentare, attuare e mantenere attiva una procedura per la gestione della comunicazione e per valutare la correttezza, l'efficacia e l'affidabilità delle informazioni in essa contenute, indicando e rendendo note le relative responsabilità e le competenze.

La prima procedura serve a individuare le caratteristiche del prodotto destinato a essere valorizzato attraverso il marchio Qualità Reale.

La seconda serve a dimostrare - fornendo "evidenze oggettive" - che sono perseguiti, raggiunti e mantenuti gli obiettivi a favore del consumo consapevole, previsti dalla PCC.

Nota generale:

E' consigliabile raccogliere la documentazione applicata dall'Organizzazione per attuare Qualità Reale - Gestione delle informazioni per una scelta/consumo consapevole in un *Manuale per la gestione delle informazioni per un consumo consapevole*. Nel caso in cui esista implementato un "manuale per la qualità" UNI EN ISO 9001, o altra norma integrabile, l'attività prevista per l'attuazione di Qualità Reale è formalmente e sostanzialmente facilitata.

Nel manuale, oltre all'indicazione delle leggi di riferimento obbligatorie applicate dall'Organizzazione e quelle relative al consumo consapevole, dovrebbero essere presenti documenti quali:

- la "PCC";
- i documenti che esplicitano le responsabilità;
- la documentazione riguardante le attività di sensibilizzazione, formazione e addestramento del personale coinvolto;
- i documenti che provano il coinvolgimento delle parti interessate;
- le istruzioni operative e/o altra documentazione utilizzata per il controllo dei documenti;
- le procedure per:
 - la gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive, con allegati altri eventuali documenti collegati alla gestione per il consumo consapevole;
 - la gestione delle registrazioni e dei reclami;
 - la gestione della comunicazione;
 - l'individuazione e valutazione delle caratteristiche dei prodotti/servizi da valorizzare con il marchio Qualità Reale.

Oltre ad altri eventuali documenti aggiuntivi previsti dall'Organizzazione e applicati per l'attuazione dello standard.

NB: Le procedure indicate, come tutti gli altri documenti collegati all'attuazione di Qualità Reale, possono essere sviluppati secondo quanto previsto dalla norma UNI 10999/2002 - Linee guida per la documentazione dei sistemi di gestione per la qualità.