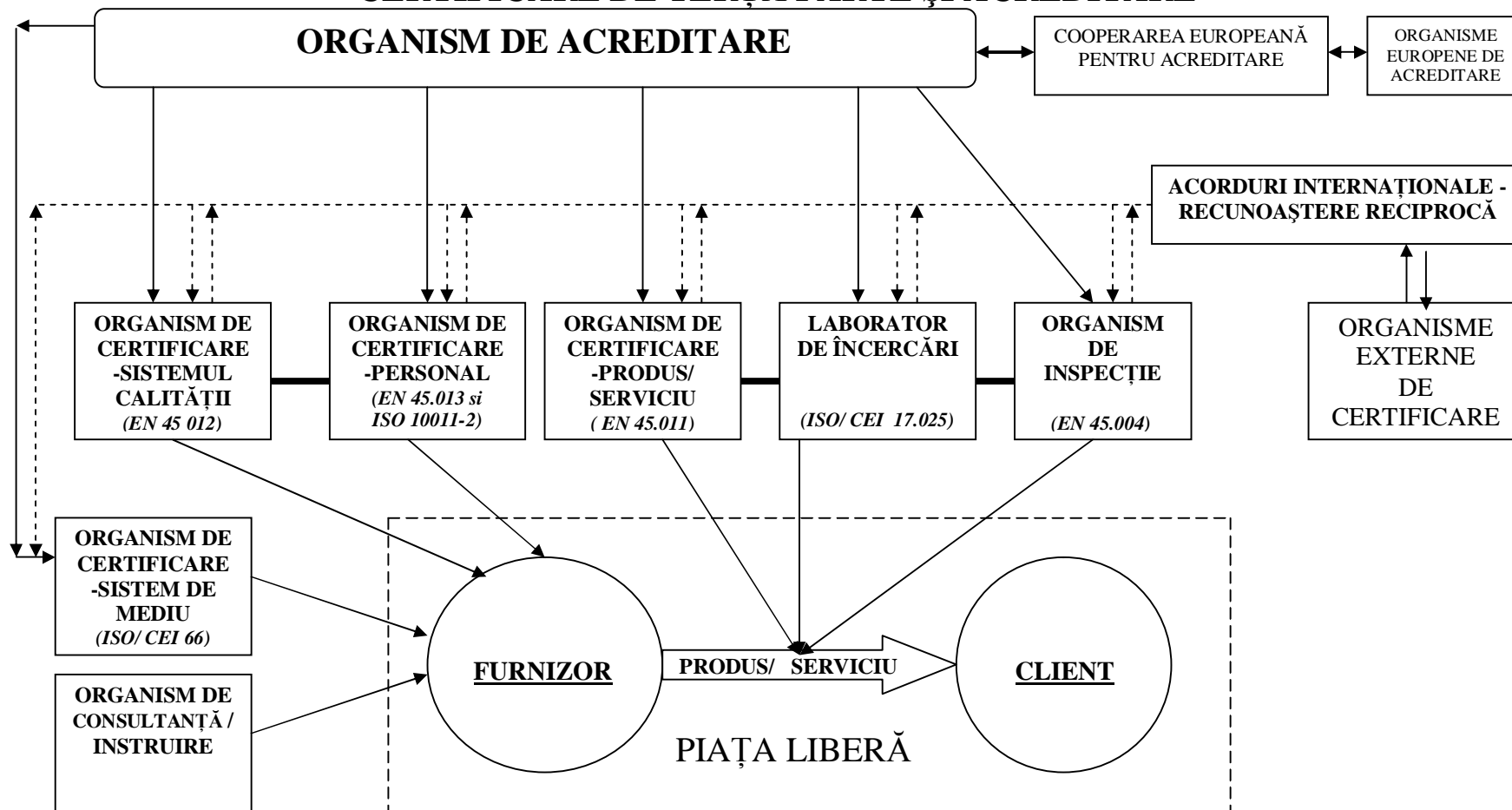


GENERAREA ÎNCREDERII ÎN PRODUS/ SERVICIU ȘI/ SAU FURNIZORUL LUI PRIN CERTIFICARE DE TERȚĂ PARTE ȘI ACREDITARE



CERTIFICAREA PRODUSELOR/ SERVICIILOR, SISTEMELOR ȘI PERSOANELOR

În economia de piață, este foarte importantă **credibilitatea pe piață** a unui *produs / serviciu*, a *furnizorului* acestuia (mai ales dacă el a implementat un sistem al calității !) și chiar a unei *persoane*.

De exemplu, cu cât credibilitatea unui *produs/ serviciu* este **mai ridicată**, cu atât acesta **va circula mai ușor între diferite țări** și chiar **se va vinde mai bine** (va fi deci *mai competitiv*), întrucât autoritățile publice și consumatorii vor avea o **mai mare încredere** în el. Iar dacă există și o credibilitate adecvată a *furnizorului*, se poate asigura astfel creșterea *competitivității* și a *profitului* acestuia !

În contextul mondializării pieței și al diversificării și înnoirii tot mai rapide a produselor / serviciilor oferite pieței, a apărut **necesitatea unor noi practici de dezvoltare a credibilității pe piață** a *produselor / serviciilor, producătorilor / prestatorilor și persoanelor*.

Simpla afirmație a unui producător / prestator cu privire la presupusa calitate a *produsului / serviciului* său (de exemplu prin **publicitate în mass-media**) **nu mai poate fi astăzi suficientă** - în condițiile menționate mai sus – pentru a genera încrederea consumatorilor și a declanșa decizia acestora de-a achiziționa un anumit produs / serviciu, realizat de un anumit producător / prestator.....

Printre soluțiile practicate - în prezent, tot mai frecvent, mai ales în țările industrial dezvoltate - în scopul **creșterii credibilității pe piață** sunt (în ordine crescătoare a *costurilor și dificultăților* implicate):

1. **îmbunătățirea continuă,**
2. **testările comparative de produse / servicii** (cu publicarea *rezultatelor* acestora și a *clasamentelor* astfel obținute),
3. **certificarea produselor / serviciilor și/sau a sistemelor calității, acreditarea** (a se vedea figura de mai sus).

• Ce este “credibilitatea pe piață” ?

Credibilitatea unei *persoane*, a unei *organizații* sau a unui *produs / serviciu* rezultă **din predictibilitatea pe termen cât mai lung a comportamentului** acesteia / acestuia. Pe piață, această credibilitate generează **încrederea consumatorului** în *produsul / serviciul* respectiv sau

în organizația / persoana avută în vedere. Astfel, în timp, el ajunge să selecționeze și să achiziționeze doar acele produse / servicii în care **poate avea încredere** și care provin de la un producător / prestator în care, de asemenea, **poate avea încredere!!!**

În statele membre ale Uniunii Europene se **poate asigura LIBERA CIRCULAȚIE A PRODUSELOR** doar dacă acestea nu pun în pericol sănătatea și viața oamenilor și nu afectează calitatea mediului înconjurător !

În mod similar se pune problema și pe piața forței de muncă, întrucât în tot mai multe locuri de muncă nu se mai pot angaja decât persoane realmente **credibile!**

De regulă, credibilitatea pe piață se **dobândește lent și este costisitoare**, dar se **poate pierde rapid și...pe gratis !**

- **Ce înseamnă “certificarea” ?**

Prin definiție, **certificarea** este « o procedură prin care un organism calificat și “de terță parte” - independent deci de producător / prestator dar și de consumator - atestă în scris faptul că un produs, un serviciu, un proces sau o persoană este **conform(ă)** cu anumite cerințe specificate, menționate într-un referențial prestabilit ».

În consecință, orice certificare implică **evaluarea conformității** și existența unui **referențial acceptat** de toți cei implicați.

- **Ce alte avantaje mai poate avea certificarea ?**

Certificarea este astăzi utilizată pe larg în comerțul internațional – mai ales după apariția **standardelor seriei ISO 9000** – întrucât permite **reducerea substanțială a numărului costisitoarelor testări (încercări) de produse/ servicii**, efectuate atât de producător/ prestator cât și de distribuitorii și chiar clienții acestuia. Altfel spus, prin certificare se **pot evita încercările (testările) multiple și**, deci, irosirea timpului și a banilor !

- **Cum facilitează certificarea liberă circulație a produselor între statele Uniunii Europene ?**

La realizarea acestui **obiectiv esențial** contribuie atât legislația cât și unele structuri existente în aceste state.

Sunt deosebit de importante în acest sens *Rezoluțiile Consiliului de Miniștri* intitulate: « *Noua Abordare a armonizării tehnice* » (1985) și « *Abordarea Globală a evaluării conformității* »(1990). Ele au contribuit în mod considerabil la **redistribuirea responsabilităților între autoritățile publice și agenții economici** pentru asigurarea securității produselor și serviciilor, în scopul *protejării sănătății / vieții consumatorilor și a mediului ambiant*.

Conform primei Rezoluții, **legislația comunitară** are în vedere doar “*cerințele esențiale*” (referitoare la *securitate*) ale *produselor / serviciilor*, urmând ca *specificarea detaliată* a acestora să se realizeze doar prin **standarde tehnice** adecvate (elaborate de *agenții economici* interesați și aprobate în anumite condiții).

Prin cea de-a doua Rezoluție, a fost atribuită **competența evaluării conformității** fie unor **organisme independente** (denumite “*organisme de certificare de terță parte*”), fie **înșiși agenților economici** (doar în anumite circumstanțe, în special atunci când și-au certificat un sistem al calității).

Aceste importante Rezoluții se bazează, în aplicarea lor, pe **două politici comunitare** importante: “*politica de reglementare*” (vizând conformitatea cu “*cerințele esențiale*”) și “*politica industrială*” (vizând dezvoltarea responsabilității agenților economici pentru creșterea propriei lor competitivități, prin promovarea calității).

Actualmente, în statele europene, există numeroase **organisme de certificare** specializate (pentru anumite tipuri de *produse sau servicii*, pentru *sistemele calității*, pentru *sistemele de mediu*, pentru diferite *specializări / ocupații*, etc). Unele și-au adoptat **referențiale comune**, și-au armonizat **procedurile de lucru și s-au recunoscut reciproc**, formând **rețele europene specializate de certificare...**

• **Este obligatorie certificarea pentru agenții economici din România?**

În Uniunea Europeană, *certificarea produselor / serviciilor* poate fi **obligatorie** (în cazul acelor produse / servicii care pot pune în pericol viața și sănătatea oamenilor sau calitatea mediului ambiant și care constituie obiectul așa-numitului “*domeniu reglementat*”) sau **facultativă / “voluntară”** (în cazul celorlalte produse / servicii –aparținând “*domeniului nereglementat*”- exclusiv în scopul promovării lor pe piață).

În CEE, certificarea *sistemului calității* și certificarea *persoanelor* **nu sunt obligatorii** prin legislație dar **pot deveni obligatorii** prin *decizia unor autorități publice* ca și prin *efectul unor contracte încheiate între agenții economici*.

Se recomandă agenților economici din România ce au relații comerciale cu agenții economici din statele CEE **să-și certifice produsele, serviciile și sistemele calității, conform reglementărilor CEE și contractelor cu partenerii lor.**

• **Cum se confirmă în practică obținerea certificării ?**

Există trei *modalități uzuale* (la toate, certificările emise având, de regulă, o valabilitate limitată în timp și spațiu) :

- « **certificatul de conformitate** » - precizând *produsul / serviciul*, sau *organizația* în care este implementat sistemul calității, *referențialul și emitentul*

- « **marca de conformitate** » - la produse

- « **licența / certificatul de calificare** » .

ACREDITAREA ORGANIZAȚIILOR

În economia de piață, în condiții de *concurență loială*, este foarte importantă **credibilitatea pe piață a fiecărei organizații, a fiecărui agent economic.**

Sunt vizate, în special:

- *întreprinderile* (indiferent de specific)

- *organizațiile finanțate de la bugetele locale sau naționale* (de exemplu : *organisme ale administrației publice locale și centrale, școli de toate nivelurile, spitale și alte instituții publice*),

- *organismele de certificare* (pentru *produse/ servicii, sisteme ale calității, persoane*),

- *organismele de testare sau etalonare/ calibrare* (*laboratoare de încercări sau laboratoare pentru etalonări/ calibrări metrologice*),

- *organizațiile neguvernamentale* (fără profit).

• Ce este “credibilitatea pe piață” ?

Credibilitatea unei *persoane*, a unei *organizații* sau a unui *produs / serviciu* rezultă **din predictibilitatea pe termen cât mai lung a comportamentului** acesteia / acestuia. Pe piață, această credibilitate generează **încrederea consumatorului** în *produsul / serviciul* respectiv sau în *organizația / persoana* avută în vedere. Astfel, în timp, el ajunge să selecționeze și să achiziționeze doar anumite produse / servicii în care **poate avea încredere** și care provin de la un anumit producător / prestator în care, de asemenea, **poate avea încredere!!!**

În plus, *finanțarea organizațiilor bugetare* ar trebui să se facă exclusiv în funcție de gradul de realizare a anumitor performanțe calitative și cantitative. Altfel spus, toate aceste organizații ar trebui să prezinte o anumită **credibilitate** (pentru a primi finanțarea) și să-și asume o anumită **responsabilitate financiară publică (“accountability”)** pentru banii publici primiți și cheltuiți. Acordarea sau retragerea acreditării se poate face în funcție de existența sau inexistența credibilității ...

• Ce înseamnă “acreditarea” ?

Prin definiție, *acreditarea* este « o procedură prin care un *organism de acreditare* recunoaște oficial și atestă în scris faptul că o anumită organizație este competentă să efectueze anumite activități specifice ».

Accreditarea implică deci **evaluarea prealabilă a conformității organizării și funcționării acelei organizații**, în raport cu un referențial cunoscut și acceptat. Ea nu se acordă în absența conformității, iar solicitantul primește un *termen* rezonabil permițându-i să obțină conformitatea.

• Care sunt avantajele acreditării ?

Accreditarea unei organizații înseamnă de fapt o **recunoaștere oficială** atât a *existenței unei anumite competențe a acesteia* (la un moment dat) cât și a *menținerii în timp a acestei competențe* (pe durata de valabilitate a acreditării). Ea este deci o **dovadă a credibilității de care**

beneficiază organizația respectivă. Dar este necesar ca - pe parcursul duratei de valabilitate a acreditării - organismul de acreditare să *evalueze periodic* și/ sau să *monitorizeze continuu* modul de funcționare a organizației acreditate.

Acreditarea poate condiționa anumite avantaje (acordarea de finanțări, în special bugetare, obținerea de noi clienți, aprobări, colaborări, etc) și **facilitează considerabil libera circulație a produselor/ mărfurilor**.

În unele state ale Uniunii Europene, *guvernele naționale recunosc organizațiile acreditate de organisme naționale de acreditare și le notifică - pe plan internațional - altor guverne.*

Pe ansamblul Europei, unele *organisme naționale de acreditare* (de exemplu, cele membre ale **EA – European Co-operation for Accreditation**) au încheiat **acorduri de recunoaștere multilaterală** facilitate de existența unor referențiale și proceduri comune și care le permit să comunică în timp util acordarea și retragerea acreditărilor. Ele colaborează pe baze similare și cu organisme de acreditare din state situate în afara Europei.

- **Ce referențiale există actualmente, pe plan european, pentru acreditare?**

Cele mai larg cunoscute asemenea referențiale sunt *standardele europene* din **seria EN 45000** (preluate ca atare, în România, sub codul **SR EN 45000**). Ele conțin criteriile generale pentru acreditarea *laboratoarelor de încercări* (**SR EN 45001, SR EN 45002**), *organismelor de inspecție* (**SR EN 45004**), *organismelor de certificare a produselor/ serviciilor* (**SR EN 45011**), *organismelor de certificare a sistemelor calității* (**SR EN 45012**), *organismelor de certificare a personalului* (**EN 45013**). Există însă și alte referențiale.

De menționat că - în scopul îmbunătățirii propriei credibilități pe piață - pe lângă **acreditarea națională**, *organisme de certificare și laboratoarele de încercări* din orice stat pot participa la **acorduri internaționale multilaterale de recunoaștere reciprocă**, încheiate cu organisme similare din alte state.

- **Este acreditarea obligatorie ?**

De regulă, *parlamentele, guvernele și/ sau autoritățile publice* din fiecare stat **decid care sunt categoriile de organizații ce necesită acreditare** și, uneori, **aprobă referentialele și procedurile aplicabile** (stabilite, în prealabil, *de comun acord cu cât mai multe din părțile interesate*) pentru fiecare categorie în parte.

În consecință, în asemenea situații, **acreditarea este obligatorie** (de ex. : pentru a funcționa oficial, a primi o finanțare, mai ales de la buget, a deveni partenerul altor organizații, etc.)...

• **Ce organisme de acreditare există actualmente în România ?**

Un asemenea organism - înființat în România, în 1998 – este **RENAR (Asociația Rețelei Naționale de Acreditare din România)**, membru cu drepturi depline al **EA – European Co-operation for Accreditation**.

Ea a acreditat și acreditează (conform standardelor europene, a se vedea figura de mai sus):

- *organisme de certificare a produselor sau serviciilor*
- *organisme de certificare a sistemelor calității*
- *organisme de certificare a persoanelor*
- *organisme de inspecție*
- *laboratoare de testare*
- *laboratoare de etalonare*

Alte asemenea organisme (ceva mai vechi) sunt în România :

- **CNEAA (Consiliul Național de Evaluare și Acreditare Academică)** - care evaluează și acreditează *universități publice și private* din România.

- **OMCAS (Organismul Militar de Evaluare, Certificare și Supraveghere a Calității)** – care evaluează și acreditează *agenții economice ce furnizează produse și servicii organizațiilor aparținând sistemului de apărare a României*, etc

Alte organisme de acreditare au în vedere alte **categorii de servicii** (*îngrijirea sănătății, servicii informatice, transmiterea de programe audiovizuale, etc.*)...

Dar aceste organisme nu sunt încă în număr suficient și nu acoperă multe categorii importante de organizații (de exemplu : *organizațiile de administrație publică, cele neguvernamentale, de îngrijirea a sănătății, de transporturi, etc.*).

Acreditarea este reglementată în România prin **Legea 245/ 29.04.2002 pentru aprobarea OG 38/1998 privind acreditarea și infrastructura pentru evaluarea conformității. Statutul-cadru al organismului național de acreditare RENAR** a fost aprobat prin **OM 317/2002 al Ministrului Industriei și Resurselor**. Ministerul Industriei și Resurselor (actualmente Ministerul Economiei și Comerțului) este „autoritatea de stat care coordonează domeniul infrastructurii calității și evaluării conformității și are responsabilitatea elaborării strategiilor și politicilor în acest domeniu, care include acreditarea.” (Art. 8 din Legea 245/ 2002).

Lista organizațiilor acreditate din România poate fi consultată pe situl www.calitate.com

Credibilitatea României pe plan european/ internațional depinde atât de gradul de extindere cât și de eficiența acreditărilor și certificărilor efectuate în țara noastră ...