



Responsabile Certificazioni

Dove e come lavora

Il Responsabile Certificazione (o Responsabile Qualità o Quality Manager) è la figura “chiave” dell’organismo di certificazione. Nelle aziende di piccole dimensioni questa figura coincide con il titolare o con i soci titolari. Nel caso di aziende organizzate in filiali, il Responsabile Certificazioni coincide quasi sempre con il Responsabile di Filiale; in aziende di medie – grandi dimensioni, questa figura è responsabile dell’Area Pianificazione e Certificazioni.

Cosa fa

Il Responsabile Certificazione è il referente assoluto per i servizi di certificazione, effettua tutti i controlli necessari sui documenti (sia in entrata che in uscita) prima di erogare definitivamente il documento di certificazione al cliente. Il suo compito dunque è quello di controllare tutta la documentazione prodotta dai valutatori e in seguito dai pianificatori per verificare che i servizi ed i prodotti da certificare rispondano effettivamente ai criteri stabiliti e che tutti i documenti siano in regola. Spesso si interfaccia col cliente esercitando il ruolo di Responsabile Commerciale nel caso in cui questa figura non sia già presente in azienda. Ha la responsabilità totale sul personale dell’area Certificazione e Pianificazione, quindi sui valutatori e sui pianificatori che fanno riferimento a lui per qualsiasi problematica inerente le certificazioni. Decide a quale valutatore assegnare le diverse commesse e passa poi la documentazione ai pianificatori, inoltre effettua lo smistamento delle richieste ai vari laboratori di analisi (interni o esterni). Infine effettua un controllo preliminare sulla documentazione finale, prima di sottoporla alla firma del direttore (se presente).

Formazione

Per questa figura professionale non c’è un titolo di Laurea preferito ad altri. I Responsabili Certificazione incontrati possiedono tutti titoli diversi: chi in Ingegneria, chi in Chimica, chi in Statistica, chi in Economia Aziendale, chi in Giurisprudenza. Questo significa che una Laurea è molto importante se non fondamentale per questa professione, ma che il titolo specifico non è poi così determinante. Quello che conta è sicuramente l’esperienza accumulata nel settore, svolgendo i ruoli base.

Competenze tecniche

Il Responsabile Certificazioni deve possedere un’ottima conoscenza delle norme di certificazione nei vari settori (sulle quali deve mantenersi costantemente aggiornato), oltre a conoscenze relative alle principali tecniche di ricerca e di analisi applicate all’interno dell’azienda.

Competenze digitali e linguistiche

Per tale figura si richiede un’ottima conoscenza dei pacchetti Office, di Internet e della Posta Elettronica; altri programmi gestionali o di elaborazione dati possono essere ritenuti importanti a seconda del settore di



certificazione in cui opera l'azienda. La conoscenza fluente dell'inglese sia scritta che parlata è fondamentale, inoltre è quasi sempre richiesta la conoscenza di una seconda lingua straniera.

Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità

Completano e caratterizzano tale figura la predisposizione ai rapporti interpersonali, capacità di instaurare rapporti di fiducia con clienti, i fornitori ed i collaboratori, abilità nel decidere in autonomia e doti di leadership.

Per approfondire

Quaderno PHAROS n. 15/2008 "Attività e professionalità nelle aziende venete di certificazione e di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per qualità, ambiente e sicurezza".