

# MARCHIO QUALITÀ IMPRESE FUNEBRI ITALIANE (IFI): LO STRUMENTO CHE FARA' CONOSCERE E RICONOSCERE LE IMPRESE FUNEBRI VIRTUOSE

A seguito dell'emissione della Normativa Europea UNI EN 15017, FENIOF, circa 18 mesi addietro, ha avviato un progetto che riprende ed attualizza l'esperienza già fatta in passato, per condurre le Imprese di Onoranze Funebri verso la Certificazione della Qualità.

Questo progetto è stato condotto con la supervisione della Commissione Sviluppo Imprenditoria Funebre di FENIOF e con il supporto consulenziale di HBJ GROUP ([www.hbj-group.eu](http://www.hbj-group.eu)), gruppo di società specializzate in progetti complessi nei quali il raggiungimento della Qualità è subordinata a più ampi obiettivi di qualificazione, reputazione ed efficienza delle imprese.

L'obiettivo principale dell'iniziativa era quello di **creare uno strumento moderno, snello e fortemente centrato sulle esigenze delle Imprese di Onoranze Funebri** del nostro paese, evitando peraltro di cadere nei pericoli di "burocratizzazione" e di "perdita di flessibilità" spesso collegati alle certificazioni.

E' stato così sviluppato il **MARCHIO QUALITA' IFI**, che si caratterizza per il suo innovativo approccio a livelli e per la forte specializzazione sulle problematiche e sulle particolarità delle Imprese Funebri Italiane.

In questo schema, la **Certificazione ISO 9001** gioca un ruolo importante ma non unico, tanto che il primo requisito per accedere al Marchio è quello di sottoscrivere un decalogo, ovvero il "**CODICE DI CONDOTTA**" e di aderire alla "**CARTA DEI SERVIZI**". In pratica, il prerequisito per entrare al primo livello del MARCHIO QUALITA' IFI è quello di assumere, pubblicamente, un impegno di trasparenza e di condivisione dei principi etici di base del settore.

Il secondo requisito, che corrisponde anche al secondo livello del Marchio, è quello di adottare volontariamente, attraverso un **MANUALE OPERATIVO INTERNO**, i requisiti della **Normativa Tecnica Europea UNI EN 15017** e di aderire ad un programma di verifiche indipendenti triennali. Per supportare le Imprese su questo obiettivo è stata sviluppata appositamente una Linea Guida che permette di collocare la norma europea nel contesto delle legislazione italiana.

La certificazione ISO 9001 è quindi solo il requisito di ingresso per accedere al terzo livello, ovvero al livello di eccellenza.

In sintesi:

REQUISITI E PASSI DEL PERCORSO DI ADESIONE AL MARCHIO	LIVELLI del MARCHIO QUALITA' IFI
1. AUTOCERTIFICAZIONE di regolarità autorizzativa e normativa 2. Adesione ai principi etici del settore attraverso la sottoscrizione del CODICE DI CONDOTTA IFI 3. Adesione al sistema CARTA DEI SERVIZI IFI	MARCHIO QUALITA' IFI ARGENTO
4. Adesione alle LINEE GUIDA UNI EN 15017 5. Superamento verifica tecnica dei requisiti UNI EN 15017 eseguita da un ente di certificazione accreditato e qualificato per la gestione del MARCHIO	MARCHIO QUALITA' IFI ORO
6. Certificazione ISO 9001 da parte di un ente di	MARCHIO QUALITA' IFI PLATINO

certificazione accreditato da un ente di certificazione accreditato e qualificato per la gestione del MARCHIO

7. CODICE ETICO – MODELLO D.LGS. 231/01 (facoltativo)

La scelta dei tre livelli è stata elaborata per garantire a tutte le imprese, indipendentemente dalla loro dimensione e dalle loro caratteristiche strutturali, la possibilità di aderire e di beneficiare del MARCHIO QUALITA' IFI, secondo le proprie risorse ed in armonia con il proprio percorso di sviluppo organizzativo.

L'adesione al Marchio sarà quindi, al tempo stesso, estremamente semplice per il primo livello, quanto poi progressivamente più impegnativa e qualificante per il secondo ed il terzo livello che potranno essere raggiunti e consolidati nel tempo anche dalle realtà più piccole.

**Tutte le imprese che aderiranno al MARCHIO QUALITA' IFI saranno inserite in un elenco pubblico**, gestito attraverso un **portale internet** dedicato, che sarà **a disposizione di cittadini e pubbliche amministrazioni** per consultazioni e ricerche. Oltre all'elenco, su questo stesso sito dedicato, saranno disponibili le CERTIFICAZIONI ottenute e tutte le informazioni relative ai servizi offerti dalle singole imprese, nella forma della "CARTA DEI SERVIZI", in modo da favorire da parte del pubblico e delle amministrazioni scelte consapevoli e informate.

La gestione del Marchio è stata definita considerando anche specifiche attività di promozione e di marketing che mirano a comunicare, in particolar modo, alle pubbliche amministrazioni sia il valore del CODICE DI CONDOTTA firmato da ciascuna azienda, sia il valore dell'adesione alle Normative Europee relative al settore e alla Qualità.

In altre parole il **Marchio diventerà nel tempo, un vero e proprio sistema di qualificazione e promozione di tutte le imprese italiane di qualità, indipendentemente dall'iscrizione a FENIOF o ad altre Associazioni.**

Questa scelta di condivisione ha voluto essere una risposta coraggiosa e responsabile della Federazione che ha dato priorità alle esigenze di informazione e di servizio ai Cittadini e alle Pubbliche Amministrazioni piuttosto che a logiche corporative.

Il buon risultato del progetto dipenderà anche dalla "credibilità" del sistema di verifica e rilascio dei marchi e dalla serietà delle aziende che vi aderiranno. Per questo motivo, nella costruzione del REGOLAMENTO, volendo garantire senza possibilità di equivoci, imparzialità e preparazione di chi sarà chiamato a valutare la conformità delle imprese ai requisiti normativi, sono stati selezionati **4 Enti di Certificazione Accreditati**, che metteranno a disposizione del progetto un team di Ispettori formati specificamente sulle problematiche del settore.

Gli Enti di Certificazione garantiranno anche un'attenta sorveglianza sugli abusi e sui reclami in modo che, solo le aziende che lo meritano, potranno fregiarsi ed utilizzare il Marchio Qualità IFI.

<b>ENTI DI CERTIFICAZIONE ACCREDITATI – PARTNER DEL PROGETTO</b>
CERTIQUALITY
SQS ITALIA
UNITER
CERTI W – BUSINESS PARTNER KIWA ITALIA

Anche il sito internet giocherà un ruolo importante in quanto sarà sviluppato proprio nell'ottica di fornire **un reale servizio di informazione per i Cittadini e le Pubbliche Amministrazioni**. Il libero accesso, il continuo aggiornamento e la facile disponibilità d'informazioni, recapiti e sistemi di contatto con le imprese qualificate sui tre livelli del MARCHIO QUALITA' IFI, favorirà nel tempo

la selezione da parte del mercato degli operatori più seri e qualificati e di conseguenza sosterrà una sana crescita del settore.

Partendo dalla considerazione, sotto gli occhi di tutti, che le Pubbliche Amministrazioni, ed in particolare Comuni e ASL, oggi faticano a garantire quei controlli che, anche attraverso le normative regionali di settore, gli sono affidati, il MARCHIO QUALITÀ IFI si pone l'obiettivo di fornire oggettivi elementi di garanzia per tutte le Imprese che vi aderiscono. Le certificazioni e i sistemi di sorveglianza adottati dal Marchio saranno infatti **un valido aiuto anche per le Pubbliche Amministrazioni nelle loro funzioni di vigilanza e controllo** in quanto basate su dati e criteri facilmente riscontrabili, disponibili in forma pubblica e con la garanzia esterna di enti di certificazione accreditati, indipendenti e autorevoli.

*Chi fosse interessato a ricevere informazioni più dettagliate in merito al Marchio Qualità IFI, può sin d'ora contattare la Segreteria FENIOF al n° 051/6650285 o inviare una e-mail all'indirizzo [info@feniof.it](mailto:info@feniof.it).*