

*Relazione SINCERT*

*Agosto 2003*

**CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ E ACCREDITAMENTO**  
**ALLE SOGLIE DEL TERZO MILLENNIO**  
**Evoluzione, stato dell'arte, problemi e prospettive**

**Lorenzo Thione**  
Presidente SINCERT

***PREMESSA***

La presente relazione è intesa a contribuire alla conoscenza dell'importante funzione svolta dai sistemi di certificazione e di accreditamento ai fini del progresso civile e industriale nel moderno sistema socio-economico, nonché ad identificare gli attuali punti di forza e di debolezza di detti sistemi, allo scopo di trarne indirizzi utili per il relativo rafforzamento e miglioramento.

Dopo un richiamo introduttivo all'evoluzione "storica" della cultura e delle prassi certificative e relativa validazione tramite l'istituto dell'accREDITAMENTO, utile a fini propedeutici e di inquadramento, si procede alla rassegna dello stato dell'arte, alla individuazione delle problematiche correlate, all'analisi delle tendenze evolutive in atto ed alla identificazione delle esigenze e prospettive di miglioramento.

Mentre, nella parte introduttiva, l'evoluzione dei sistemi di certificazione e di accreditamento è trattata distintamente, dal momento che l'istituto dell'accREDITAMENTO, nella sua accezione corrente, ha origini assai più recenti, nell'analisi dello stato dell'arte e delle problematiche e prospettive correlate, i due aspetti vengono esaminati congiuntamente, in quanto ormai intrinsecamente connessi.

Non è, infatti, possibile pensare ad un valido sviluppo del sistema di certificazione al di fuori di uno sviluppo altrettanto efficace del sistema di accREDITAMENTO.

## 1. IL PERCORSO EVOLUTIVO

### 1.1 L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA DI CERTIFICAZIONE

La cultura e la prassi della verifica ed attestazione (*certificazione*) della conformità di determinati “oggetti” a determinati requisiti – che ne caratterizzano la capacità di soddisfare determinati bisogni connessi con la loro realizzazione e utilizzazione (*qualità*) – sono antiche quanto il mondo civilizzato. Esse si sono sviluppate parallelamente ai progressi della scienza e della tecnica e relativa capacità di definire suddetti requisiti, in forma oggettiva, concreta e misurabile (*normazione*).

#### La civiltà pre-industriale

Nella civiltà pre-industriale, la cultura e la prassi della qualità hanno riguardato essenzialmente requisiti metrologici elementari correlati ad esigenze di carattere economico-commerciale connesse con gli scambi di beni e prodotti (requisiti di massa, volume, dimensionali, ecc..), data la limitata, se non assente, standardizzazione della produzione artigianale tipica di detta civiltà.

#### La civiltà industriale

Con la nascita della civiltà industriale ed il conseguente, enorme, ampliamento dei mercati, da un lato si sono potenziate la cultura e la prassi della verifica di conformità metrologica, quale strumento essenziale alla base della produzione industriale, e dall'altro ha iniziato ad affermarsi il fondamentale principio della standardizzazione di prodotto che ha trovato piena consacrazione nella “catena di montaggio”.

A partire dalla fine del secolo diciannovesimo, si è quindi sviluppata la cultura della *certificazione di prodotto*, sia pure con riferimento prevalente ai prodotti strumentali (prodotti in uscita da taluni processi produttivi ed in ingresso di altri, sia all'interno di una singola unità produttiva, sia scambiati tra un'unità produttiva ed un'altra).

Un'eccezione, che peraltro conferma la regola, ha riguardato i munizionamenti delle armi da fuoco che hanno rappresentato il primo esempio di standardizzazione di prodotto concepita in funzione dei “bisogni” dell'utilizzatore finale.

In ogni caso, le caratteristiche oggetto di certificazione erano essenzialmente di tipo metrologico/dimensionale il che spiega perché, per lungo tempo, la cultura della qualità abbia risentito di una forte impronta di tale origine che, in parte, conserva tuttora.

A decorrere dalla prima metà del 1900 ed a partire dalle economie più avanzate, la produzione industriale ha iniziato a produrre beni destinati, non più solo ad essere incorporati in altri beni strumentali, ma bensì direttamente rivolti ad una gamma sempre più vasta di consumatori finali. Tale tendenza ha ricevuto un impulso determinante dalla rapidissima ed enorme diffusione degli apparecchi elettrici (elettrodomestici) destinati al cittadino, soprattutto dopo la seconda guerra mondiale.

La cultura della certificazione di prodotto – fino ad allora rimasta sostanzialmente interna al mondo della produzione e funzionale alla medesima – è stata chiamata ad affrontare problemi nuovi, connessi con la necessità di soddisfare i bisogni del consumatore, a partire da quelli di sicurezza e affidabilità. È stato quindi necessario identificare i corrispondenti requisiti, non più solo costruttivi/dimensionali ma anche e soprattutto funzionali e di prestazione, tramite sviluppo della corrispondente normativa (norme settoriali di prodotto e norme generiche di prova e misura).

Si noti che la normativa di prodotto (in particolare prodotti elettrici, ma non solo) ha avuto origine sulla base di scelte essenzialmente volontarie, condivise tra i produttori e le altre parti interessate, nell'ambito dei nascenti Enti di Normazione (*certificazione volontaria*). Ciò è importante perché ci fa capire che la moderna cultura della qualità è nata sulla base di scelte volontarie e consapevoli degli operatori interessati e tale dovrebbe restare e, come tale, dovrebbe rafforzarsi.

I requisiti direttamente correlati alla sicurezza e salute degli utilizzatori e consumatori, sono stati poi nel tempo recepiti, prima nella legislazione dei singoli paesi industrializzati, e poi nella regolamentazione e legislazione sovra nazionale delle aree di cooperazione economica e politica tra i diversi stati nazionali che si sono andate costituendo (es. Unione Europea), dando origine al cosiddetto sistema di *certificazione cogente*. Ancorché il peso del sistema di certificazione cogente, rispetto a quella volontaria, sia diverso nei diversi sistemi socio-economici, un certo livello di interazione tra certificazione e legislazione è fisiologico ed esiste da sempre (basti pensare al recepimento degli standard di misure di peso, volume e lineari nei Codici giuridici delle antiche civiltà).

La certificazione di prodotto, così come storicamente evolutasi nei termini sopra accennati, ha rappresentato un approccio alla qualità di tipo *correttivo*.

Le verifiche ed i controlli effettuati erano infatti, tradizionalmente, finalizzati a identificare ed a scartare i prodotti difettosi, più che a prevenire il rischio di difettosità (*controllo della qualità*).

Parallelamente e funzionalmente all'evoluzione della certificazione di prodotto come sopra, a partire dagli anni 1960-70 e specie in settori industriali ad alto rischio (energia, aerospaziale, chimica, impiantistica industriale, ecc..), è sorta l'esigenza di disporre di figure professionali dotate di elevata e dimostrata competenza per lo svolgimento di attività particolarmente critiche ai fini dei processi di costruzione e assicurazione della qualità. Ha avuto quindi origine la prassi della *certificazione del personale*, che ha inizialmente riguardato operazioni strettamente tecniche (es. controlli non distruttivi, operazioni di saldatura) e si è poi estesa ad altre figure professionali.

L'introduzione della certificazione del personale ha rappresentato un primo passo dall'approccio correttivo alla qualità (tipico della cultura storica della certificazione di prodotto) all'approccio preventivo, di cui al seguito.

Verso la metà degli anni 80 – a seguito di varie elaborazioni culturali ed esperienze applicative provenienti da diverse aree socio-economiche del mondo industrializzato

che hanno trovato una loro coagulazione nell'ambito della grande tradizione normativa anglosassone ed in particolare del Regno Unito – si è prodotta una sostanziale evoluzione dell'approccio certificativo alla qualità, che è consistita nel passaggio dall'approccio correttivo (controllo della qualità) all'approccio *preventivo* (*gestione per la qualità*).

Più precisamente, nasceva il cosiddetto *approccio sistemico* alla qualità, secondo il quale la capacità di soddisfare i bisogni associati può essere conferita ai prodotti, non solo e non tanto controllandoli direttamente (sia nel corso della fabbricazione, sia al termine della medesima), ma bensì gestendo opportunamente i relativi processi produttivi, secondo un opportuno modello di gestione.

In virtù della sua assoluta generalità e relativa semplicità di applicazione, l'approccio sistemico, rappresentato dalle Norme della serie ISO 9000 nelle successive edizioni 1987 e 1994, incontrava un grandissimo successo, e la relativa certificazione di conformità (*certificazione di sistema*) affiancava con forza la certificazione di prodotto, in parte, purtroppo, condizionandone negativamente lo sviluppo.

L'affermazione della certificazione di sistema ha poi conferito ulteriore impulso alla prassi della certificazione del personale che è stata estesa alle figure professionali correlate con la valutazione e realizzazione dei sistemi di gestione (auditor e consulenti/progettisti).

È importante sottolineare che le diverse forme di certificazione (prodotto, personale, sistema), storicamente sviluppatesi ed affermatesi nei termini sopra evidenziati, sono fra loro complementari e non alternative, ciascuna di esse rivestendo infatti una specifica ed utile funzione.

Ad esse va poi aggiunta un'altra forma di assicurazione della qualità che è rappresentata dalle attività di *ispezione*, che presentano forti similitudini con le attività di certificazione di prodotto e che risultano, in ampia misura, coperte dalle considerazioni esposte a tale riguardo.

### La civiltà post-industriale

Un ulteriore passo avanti, sulla strada dell'approccio sistemico alla qualità, è stato poi recentissimamente compiuto con la pubblicazione delle nuove Norme della serie ISO 9000/2000 e, in particolare, della cosiddetta coppia di Norme congruenti ISO 9001:2000 "Sistemi di gestione per la qualità – requisiti" (che costituisce il riferimento per la certificazione di conformità) e ISO 9004:2000 "Sistemi di gestione per la qualità – Linea Guida per il miglioramento delle prestazioni" (che costituisce il riferimento per la conquista dell'eccellenza).

Con la pubblicazione di tali Norme, viene superato l'approccio preventivo (basato su di un modello rigido e più o meno adeguato di gestione dei processi e ancora sostanzialmente ispirato ai meccanismi tradizionali di produzione) e viene introdotto un approccio *pro-attivo*, altamente flessibile ed applicabile a qualsiasi attività socioeconomica, strutturato per processi e non per elementi di sistema, e fondato sulla ricerca dell'efficacia e sul miglioramento continuo. Ciò rappresenta un vero e proprio "salto culturale" in quan-

to corrisponde, nella sostanza, al passaggio dalla “cultura delle procedure” alla “cultura dei risultati”.

La qualità a cui fanno riferimento le norme di certificazione ISO 9000 – sia nella precedenti, sia nella nuova versione di cui sopra – è essenzialmente una *qualità economica* (come lo è la qualità derivante dalla classica certificazione di prodotto precedentemente illustrata), cioè finalizzata al soddisfacimento delle esigenze e aspettative del cliente (vuoi utilizzatore strumentale, vuoi utente finale o consumatore), nel quadro di uno specifico rapporto contrattuale.

A partire dalla fine degli anni 1990, accanto alla classica domanda di qualità economica di cui sopra – che permane forte in quanto ormai, di fatto, imposta dalle leggi di mercato – si è andata affermando una domanda di nuove e più ampie forme di qualità, intese alla soddisfazione di una più vasta gamma di bisogni espressi da un più ampio contesto di parti interessate (stakeholders). Tali nuove domande sono destinate a conferire un ulteriore impulso alla crescita delle certificazioni, sia di sistema, sia di prodotto, arricchendone i contenuti ed il valore.

Fra le nuove, emergenti, domande di qualità si citano, a titolo di esempio quelle relative alla:

- *qualità ambientale*: che è chiamata a tutelare i bisogni della collettività presente e futura, nel quadro dello sviluppo sostenibile e che può essere conseguita tramite approccio, sia sistemico (certificazione di sistema di gestione ambientale – norma ISO 14001), sia di prodotto (etichette ambientali di vario tipo, inclusa la dichiarazione ambientale di prodotto).
- *qualità del lavoro*; che è intesa a tutelare i bisogni di salute e sicurezza del lavoratori ed è conseguibile tramite un adeguato approccio di sistema (certificazione di sistemi di gestione per la sicurezza e salute sul lavoro – norma OHAS 18001);
- *qualità delle informazioni*; che è finalizzata a proteggere la riservatezza e a consentire una corretta ed efficace fruizione delle informazioni, nell’ambito della moderna economia della informazione; essa riguarda, non solo gli operatori economici, ma anche la collettività dei cittadini nel suo complesso e può basarsi su approcci, sia di sistema (certificazione di sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni – norma BS 7799), sia di prodotto (es. certificazione di servizi forniti per via elettronica);
- *qualità etica*: che riguarda la responsabilità sociale delle imprese e le problematiche sociali connesse con le attività produttive in genere; essa è chiamata a tutelare i soggetti deboli della società, eliminando in particolare lo sfruttamento della forza lavoro e garantendo una base di equa competizione nel commercio internazionale, ed è conseguibile tramite vari approcci di sistema (es. norme SA 8000).

La risposta a queste nuove, emergenti, domande di qualità rappresenta la sfida per il futuro del sistema di certificazione e di accreditamento.

## Il sistema di parte terza per la qualità

L'evoluzione della cultura e della prassi della certificazione di conformità, nei termini sopra delineati, è stata accompagnata anche da un'importante evoluzione dei ruoli e delle responsabilità degli operatori addetti.

Fino a tutta la prima metà del secolo scorso, i processi di assicurazione della qualità (oltre che quelli di costruzione che per definizione loro competono), in qualunque forma realizzati, sono stati gestiti, in misura prevalente, direttamente dai produttori / fabbricanti dell'oggetto dell'assicurazione (*parte prima*).

In taluni settori industriali e specie nelle economie a forte indirizzo statale (qual è il caso di numerosi grandi paesi europei), ha trovato ampio spazio anche il ruolo dell'utilizzatore dell'oggetto della assicurazione (*parte seconda*) che si è fatto carico di accertare direttamente la conformità ai requisiti, situazione questa che, in qualche caso, sussiste tuttora.

Tuttavia, a partire dagli anni '70, a seguito:

- della crescente diffusione di riferimenti normativi, non più proprietari (del costruttore o dell'utilizzatore), ma riconosciuti e condivisi su scala nazionale ed internazionale;
- dell'incremento della vastità e complessità dei processi tecnici correlati alla costruzione e verifica della qualità;
- della globalizzazione dei mercati e in particolare della creazione di aree economiche di libero scambio (quali il mercato unico europeo ed altri) e conseguente necessità di criteri comuni di attestazione della conformità dei prodotti scambiati;
- della tendenza alla terzizzazione che ha gradualmente ridotto il peso degli approcci di parte seconda,

si è andato affermando il cosiddetto *Sistema di Parte Terza* per la certificazione, in base al quale tutte le principali funzioni di verifica e attestazione della qualità, nonché alcune di funzioni di supporto alla sua costruzione, sono svolte da *Operatori specializzati* (Organismi di valutazione della conformità), indipendenti dalle parti prima e seconda. Tale sistema è quello che appare oggi meglio rispondente alle esigenze del moderno contesto socioeconomico, presentando una maggiore efficacia per il sistema produttivo ed offrendo maggior garanzie per la società civile.

Presupposto essenziale per il buon funzionamento del sistema è la *fiducia* nella sua effettiva capacità di generare ed assicurare qualità (intesa come soddisfazione di bisogni). Tale fiducia presuppone, a sua volta:

- *fiducia* nella *validità delle norme*, riferimenti normativi adottati su base internazionale che traducono in *requisiti concreti e misurabili* i generici bisogni di qualità; le norme devono riflettere il miglior stato delle conoscenze ed esperienze (stato dell'arte) ed essere elaborate sulla base del più ampio consenso; ciò ri-

- chiede un forte impegno di tutte le parti istituzionali, sociali ed economiche interessate;
- *fiducia* nelle *capacità professionali* degli operatori specificatamente addetti alla valutazione di conformità alle norme, i requisiti fondamentali richiesti essendo la competenza tecnica, l'imparzialità e l'etica professionale.

È proprio l'affermazione del sistema di parte terza nei termini sopra richiamati che ha comportato la nascita ed il consolidamento del *Sistema di Accredimento*, il cui compito è per l'appunto quello di garantire, al di sopra di interessi di parte, la competenza e la professionalità degli Operatori della valutazione di conformità e quindi il valore e la credibilità delle attestazioni di conformità da questi rilasciate.

Anche gli Enti di accreditamento sono ovviamente chiamati ad assicurare la propria competenza e professionalità, nei termini prescritti dall'apposita normativa ad essi applicabile, il che avviene tramite opportuni meccanismi di reciproco controllo tra Enti di accreditamento, nell'ambito di appositi Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento – MLA.

## 1.2 L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA DI ACCREDITAMENTO

Il termine "accreditamento" – che viene utilizzato per indicare la qualificazione degli Operatori della valutazione di conformità (Laboratori di prova e taratura, Organismi di certificazione e ispezione) – è, come si è visto, storicamente associato al concetto di *terzietà*, sia dell'Ente accreditante, sia del Soggetto accreditato (quantomeno per gli Organismi di certificazione), nonché ad una scelta *volontaria* del Soggetto accreditato.

Come tale si applica, soprattutto al settore della certificazione volontaria, ancorché possa essere concettualmente esteso anche al settore della certificazione cogente e regolamentata.

### Il sistema italiano

La storia del sistema italiano di accreditamento è brevemente richiamata nel seguito, in ordine di sviluppo temporale.

Nel 1979, nasce, per primo in Italia (come ovvia conseguenza del ruolo di primogenitura svolto dalla metrologia nell'ambito della cultura e della prassi della qualità), l'accreditamento dei *Laboratori di taratura*, a garanzia dell'accuratezza delle misure tramite assicurazione della loro riferibilità a campioni metrologici.

Tale ruolo è stato svolto dagli Istituti Metrologici Primari (IMGC, IENGF, INMRI, strutture pubbliche) con un marchio di accreditamento comune (**SIT**).

Grazie all'accreditamento "SIT", è oggi disponibile in Italia una infrastruttura metrologica garante della correttezza ed affidabilità delle misure eseguite a fini industriali, commerciali e sociali (misure correlate alla salute e sicurezza dei cittadini).

I laboratori di taratura operanti sotto accreditamento SIT sono, oggi, circa 150.

Nel 1989, viene costituito l'accreditamento dei *Laboratori di prova*, a garanzia della affidabilità dei risultati delle prove e analisi, nel cui contesto, la qualità metrologica riveste una funzione determinante.

Tale ruolo è stato svolto da **SINAL**, Associazione privata senza fini di lucro.

L'accreditamento SINAL ha condotto alla creazione di una infrastruttura di laboratori che utilizzano metodi validi (rappresentativi, riproducibili e ripetibili), correttamente applicati e gestiti, e che forniscono risultati "certi" (qualificati in termini di incertezza associata) e quindi pienamente utilizzabili ai fini di specie

I laboratori di prova operanti sotto accreditamento SINAL, in data attuale, sono circa 400.

Nel 1991, nasce l'accreditamento degli *Organismi di certificazione e ispezione* a garanzia della affidabilità dei risultati delle valutazioni di conformità ai riferimenti normativi applicabili.

Tale accreditamento si afferma, soprattutto, grazie all'esplosione dell'approccio sistemico alla qualità (certificazioni ISO 9000), ma accompagna efficacemente anche lo sviluppo delle altre forme di valutazione della conformità (certificazioni di prodotto e personale, ispezioni). Tale ruolo è stato svolto da **SINCERT**, Associazione privata come sopra.

L'accreditamento SINCERT ha reso disponibile una solida infrastruttura di qualificati operatori della valutazione di conformità per le diverse forme di attestazione della conformità (certificazioni di sistemi, prodotti, personale e attività di ispezione). In data attuale, gli organismi di certificazione e ispezione operanti sotto accreditamento SINCERT sono in numero di 81, per complessivi 135 accreditamenti rilasciati, a cui fanno capo circa 70.000 certificazioni di sistemi di gestione per la qualità (ISO 9000 e affini), circa 2600 certificazioni di sistemi di gestione ambientale, oltre 100.000 categorie di prodotti certificati, circa 13.000 certificazioni di personale ed innumerevoli rapporti di ispezione.

Si noti che per SINAL e SINCERT – costituiti in forma di Associazioni senza scopo di lucro, con soci gli stakeholders – è stata compiuta un'importante scelta strategica di tipo privatistico, che ha contribuito, in virtù dell'ampio e diretto coinvolgimento delle parti interessate, allo sviluppo ed al consolidamento delle attività di accreditamento in Italia.

### I collegamenti internazionali

Parallelamente all'evoluzione delle strutture di accreditamento nelle diverse aree economiche, in termini sostanzialmente simili a quelli italiani, sia pure con talune differenziazioni, si sono stabiliti collegamenti internazionali tra dette strutture che si sono evoluti con il progresso e l'affermazione delle attività di accreditamento

A livello europeo, la prima forma di cooperazione tra enti di accreditamento è sorta alla fine degli anni 70 ed ha riguardato, per gli ovvi motivi già più volte richiamati, l'accreditamento delle attività di taratura (WELCC). Tale cooperazione si è successivamente estesa all'accreditamento delle attività di prova con la costituzione di WELAC, alla fine degli anni 80.

Le due cooperazioni (semplici comitati privi di natura giuridica) si sono poi fuse in un'unica cooperazione (EAL), alla metà degli anni 90.

Nella stessa epoca, è nata la cooperazione relativa all'accreditamento delle attività di certificazione (EAC).

Verso la fine degli anni 90, le due componenti (prove/tarature e certificazioni) si sono fuse in un'unica organizzazione (EA – European Cooperation for Accreditation) che ha assunto natura giuridica propria, in forma di Associazione senza fini di lucro, con sede in Olanda.

A livello mondiale, fin dagli anni 80, è stata attiva una cooperazione tra enti di accreditamento delle attività di prova e taratura (ILAC – International Laboratory Accreditation Cooperation).

Negli anni 90, è nata la cooperazione tra enti di accreditamento delle attività di certificazione (IAF – International Accreditation Forum) che ha assunto poi natura giuridica di Associazione senza fini di lucro con sede negli USA. La fusione tra le due organizzazioni (ILAC e IAF) rappresenta il prossimo, atteso, passo verso la “unificazione” del sistema di accreditamento a livello mondiale.

Lo scopo principale di suddette collaborazioni è quello di assicurare, tramite redazione di guide applicative delle norme internazionali applicabili alle attività di valutazione della conformità (serie EN 45000 e Guide e Norme ISO/IEC) e periodiche valutazioni reciproche, la correttezza e l'uniformità dell'operato degli Enti di accreditamento attivi nelle diverse aree economiche, come fondamento per la stipula di Accordi di Mutuo Riconoscimento tra detti Enti e l'accettazione, su base internazionale, delle attestazioni di conformità rilasciate da Soggetti accreditati dagli Enti firmatari degli Accordi.

Le strutture di accreditamento italiane (SIT-IMGC, SIT-IENGF, SIT-INMRI, nonché SINAL e SINCERT) sono membri di EA, ILAC e IAF (per le attività di rispettiva competenza) e firmatari dei rispettivi Accordi di Mutuo Riconoscimento.

Ciò garantisce il riconoscimento delle valutazioni e attestazioni di conformità accreditate da dette strutture (certificati di taratura, rapporti di prova, rapporti di ispezione, certificazioni di sistemi, prodotti e personale) sul mercato europeo e mondiale.

### Considerazioni conclusive

La conoscenza della “storia” dei sistemi di certificazione e accreditamento, nei termini richiamati nel presente capitolo introduttivo, ci consente di comprendere meglio i problemi attuali e di individuare le più adeguate strategie per il futuro.

Una cosa appare evidente dalle considerazioni che precedono: il forte successo e la grande affermazione dell'approccio sistemico alla qualità.

Tale straordinaria e tumultuosa affermazione costituisce un fattore indubbiamente positivo – che ha contribuito alla diffusione della cultura della qualità ed alla crescita di una domanda di qualità sempre più ampia e consapevole – ma è anche, in qualche misura responsabile di molti dei mali di cui oggi soffre il sistema di certificazione.

Ciò non rappresenta, tuttavia, una buona ragione per negare il valore dell'approccio sistemico alla qualità e relative certificazioni. Affermazioni del tipo “la qualità oltre la certificazione” o “lo sviluppo oltre la qualità” e simili, sono luoghi comuni privi di significato. Il problema è migliorare il valore delle certificazioni di sistema, a partire dalla validità ed efficacia dei riferimenti normativi applicabili.

## **2. STATO DELL'ARTE, PROBLEMI E PROSPETTIVE DI MIGLIORAMENTO DEI SISTEMI DI CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO**

Nell'analisi che segue si distingue tra aspetti tecnici e operativi, per i quali sono competenti gli Operatori del sistema (Organismi di valutazione della conformità ed Enti di accreditamento), ed aspetti di politica industriale che coinvolgono altri soggetti istituzionali, politici, economici e sociali.

### **2.1 ASPETTI TECNICI E OPERATIVI**

Vengono esaminati, analizzando separatamente le diverse forme di valutazione e attestazione della conformità, con particolare riferimento a quelle facenti riferimento all'accreditamento SINCERT.

#### **2.1.1 Certificazione di sistemi di gestione**

La certificazione dei sistemi di gestione dovrebbe assicurare la capacità di una organizzazione (produttrice di beni o fornitrice di servizi) di strutturarsi e gestire le proprie risorse ed i propri processi produttivi in modo da riconoscere e soddisfare determinati bisogni di qualità (economica, ambientale, etica, ecc..), tramite conformità ai requisiti stabiliti dai riferimenti normativi applicabili (inclusa le leggi ove rilevanti).

Essa rappresenta, come si è detto, una forma "indiretta" di assicurazione della qualità e, come tale, gode dei vantaggi ma risente altresì dei limiti propri di tale natura.

È ovvio che la "bontà" di tali certificazioni dipende, innanzi tutto, dalla validità del riferimento normativo considerato; se questi è inadeguato, la corrispondente certificazione di conformità risulta, per definizione, anch'essa inadeguata (cioè non in grado di fornire i risultati attesi). Questo aspetto, di estrema criticità, meriterebbe una approfondita disamina a sé stante che esula dagli scopi immediati della presente trattazione.

Qui ci si limita ad osservare, da un lato, che il riferimento normativo va sempre considerato con giusto senso critico, evitando di riporre in esso e nella relativa certificazione aspettative che non possono essere soddisfatte, e dall'altro che è dovere del sistema di certificazione e di accreditamento contribuire al miglioramento delle norme di riferimento, impegnandosi nelle attività di normazione in sede nazionale ed internazionale.

Come già accennato, le certificazioni dei sistemi di gestione (e, in particolare, dei sistemi di gestione per la qualità – ISO 9000 e affini) hanno conosciuto, nell'ultimo decennio, un grandissimo sviluppo. Le sole certificazioni ad oggi rilasciate sotto accreditamento SINCERT coprono oltre *72.000 siti produttivi* e riguardano le seguenti tipologie:

#### Certificazioni di sistemi di gestione per la qualità (SGQ)

Sono condotte secondo vari riferimenti normativi generici o settoriali, peraltro assai simili.

Il riferimento di applicabilità generale e assolutamente più diffuso è rappresentato dalle norme ISO 9001/2/3:1994 e ISO 9001:2000 (68.000 certificazioni accreditate circa). Esempi di riferimenti settoriali sono: gli standard QS 9000 e AVSQ' 94 (automotive) (520 certificazioni circa); le norme EN 46001, EN 46002, ISO 13485, ISO 13488 (di-

spositivi medicali) (880 certificazioni circa); le norme EN 729-2, EN 729-3, EN 729-4 (sistemi qualità in saldatura) (circa 100 certificazioni).

#### Certificazioni di sistemi di gestione ambientale (SGA)

Sono condotte con riferimento alla norma ISO 14001; le certificazioni accreditate in data attuale sono circa 2600.

Certificazione di sistemi di gestione per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro Sono regolate dalla norma OHSAS 18001; attualmente in numero di circa 200.

#### Certificazione di sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni

Sono effettuate secondo la norma BS 7799; al momento, alcune decine.

I problemi correlati al valore di queste certificazioni (cioè al loro grado di assicurazione dell'effettiva capacità del sistema certificato di erogare la qualità attesa), nonché al loro corretto utilizzo, sono sostanzialmente comuni alle diverse tipologie di sistemi.

Essi risultano quantitativamente più evidenti per la tipologia a maggiore diffusione (certificazioni ISO 9000), ma sono potenzialmente altrettanto critici per le certificazioni di sistema di gestione ambientale e di altri sistemi.

I principali problemi sono richiamati nel seguito, congiuntamente alle azioni richieste per la loro soluzione.

- *Genericità delle norme di riferimento e conseguenti difficoltà di applicazione efficace da parte delle organizzazioni utenti e di interpretazione omogenea da parte degli Organismi di certificazione (OdC);* il problema è ben noto ed antico quanto la normativa di riferimento. Anziché risolto, esso è stato, in qualche modo, "accentuato" dall'entrata in vigore della nuova Norma ISO 9001:2000, le cui grandi potenzialità – in termini di miglioramento della qualità erogata dai corrispondenti sistemi di gestione e di rafforzamento della credibilità del sistema di certificazione – rischiano di essere vanificate da un'interpretazione inadeguata e applicazione riduttiva della norma stessa.  
SINCERT è già intervenuto al riguardo con la pubblicazione dell'apposita Linea Guida, redatta con la collaborazione di tutte le parti interessate e di cui uscirà a breve una nuova edizione.  
SINCERT proseguirà tale azione con la formulazione di specifici indirizzi relativi ai singoli settori merceologici, tramite ampliamento dei documenti di prescrizioni integrative e redazione di nuovi documenti.  
Il problema riguarda anche gli altri sistemi di gestione (ambiente, sicurezza, ecc.), sui quali SINCERT è parimenti impegnato nella redazione di documenti applicativi, tramite i diversi Gruppi di lavoro.
- *Elevato numero di certificazioni rilasciate e conseguente difficoltà di esercizio di un efficace controllo sulle stesse da parte degli OdC;* il problema va superato tramite un potenziamento delle risorse degli Organismi di certificazione, giungendo anche alla revoca dell'accreditamento a quei soggetti che non dispongano di risorse congruenti con il volume di attività svolta.
- *Forte competizione commerciale tra Organismi e conseguente tendenza al ribasso dei costi e della qualità delle prestazioni;* l'Ente di accreditamento è chiamato ad esercitare un maggior controllo sui comportamenti dei Soggetti accreditati, in

modo da garantire che la necessaria ed utile competizione commerciale si innesti su di una base di conformità ai requisiti minimi di qualità del servizio.

- *Elevato numero di Organismi accreditati (attualmente 51 per certificazioni di SGQ e 21 per certificazioni di SGA) ed elevato numero di certificazioni da questi rilasciate; difficoltà a conseguire e garantire l'armonizzazione dei comportamenti, sulla base di un adeguato comun denominatore di qualità; difficoltà a svolgere un'efficace e capillare azione di sorveglianza sul comportamento dei soggetti accreditati e sui risultati da questi forniti; una maggiore armonizzazione verrà raggiunta grazie al perfezionamento ed ampliamento del corpo di documenti SINCERT di prescrizioni integrative che sono vincolanti nei confronti dei Soggetti accreditati. La sorveglianza verrà potenziata tramite rafforzamento delle verifiche ispettive in accompagnamento, specie straordinarie e conseguenti a segnalazioni e reclami da parte del mercato. Ciò consentirà, non solo di meglio valutare "sul campo" l'adeguatezza dell'operato dell'OdC, ma anche e soprattutto di verificare direttamente l'effettivo grado di conformità dell'oggetto della valutazione ed identificare eventuali situazioni di criticità.*
- *Insufficienze e ritardi nella gestione dei reclami e delle segnalazioni provenienti dal mercato da parte degli OdC, con conseguente vanificazione della azione di autoregolazione svolta dal mercato stesso e perdita di fiducia nel sistema di certificazione; è un punto critico su cui SINCERT intende intervenire con decisione tramite specifiche azioni nei confronti dei singoli Organismi accreditati, a partire da quelli che hanno rilasciato il maggior numero di certificazioni e, come tali, risultano particolarmente "a rischio".*
- *Aspettative non corrette riposte dal mercato nel valore e significato delle certificazioni in oggetto; deve essere chiaro a tutti che le certificazioni di sistema – se ben fatte – forniscono concrete garanzie circa l'impegno della organizzazione certificata a gestire le risorse ed i processi in modo da erogare la qualità attesa; esse hanno tuttavia dei limiti, peraltro già ampiamente evidenziati, di cui occorre tenere debito conto. Il problema va affrontato e risolto tramite rafforzamento dell'opera di educazione e divulgazione svolta dall'Ente di accreditamento e dagli Organismi accreditati, in collaborazione con gli altri stakeholders.*
- *Presenza sul mercato di Organismi operanti al di fuori delle regole; al riguardo, occorre potenziare l'opera di comunicazione e informazione intesa a sensibilizzare il mercato sui gravi rischi e danni conseguenti all'utilizzo di certificazioni prive delle garanzie offerte dall'accREDITAMENTO ed a stimolarlo ad espellere spontaneamente dal proprio seno i relativi soggetti sedicenti certificatori.*

SINCERT è pienamente consapevole delle difficoltà e criticità sopra evidenziate ed è fortemente impegnato a contribuire al loro superamento, nei termini pure sopra delineati.

Si noti che questi sono i veri problemi del sistema di certificazione, per quanto attiene all'approccio sistemico alla qualità. Essi vanno affrontati con lo studio, il lavoro, l'impegno costante ed attento – agendo soprattutto sulla corretta ed efficace applicazione dei riferimenti normativi – e non ricercando soluzioni meramente "politiche", che

rischiano di ridursi a pure operazioni di facciata se non di potere, se svincolate dal contesto tecnico in cui vanno inserite.

### **2.1.2 Certificazioni di prodotto**

La certificazione di prodotto è intesa ad assicurare la conformità dei prodotti tangibili o intangibili (servizi) a determinati requisiti stabiliti da specifici riferimenti normativi (settoriali).

Essa rappresenta una forma di assicurazione diretta dei bisogni dell'utilizzatore o consumatore, sempre, s'intende, nei limiti correlati con la maggiore o minore bontà del riferimento normativo considerato e compatibilmente con la sua natura necessariamente campionatoria.

Si noti che la validità dei documenti normativi assunti a riferimento riveste, nel caso della certificazione di prodotto, criticità ancor maggiore che nel caso della certificazione di sistema. In quest'ultimo caso, infatti, il rispetto dei requisiti sistemici, ancorché generici e imperfetti, favorisce comunque il miglioramento della gestione delle risorse e dei processi, e dei relativi risultati.

Requisiti di prodotto inadeguati, o peggio fasulli, non generano alcun valore aggiunto ma anzi creano disvalore.

Ai fini dell'esame delle problematiche connesse con la certificazione di prodotto e dell'individuazione delle relative necessità e prospettive di miglioramento, nel seguito si fa riferimento a tre macro-categorie, nelle quali possono essere suddivise le oltre 100.000 famiglie di prodotti tangibili attualmente certificati sotto accreditamento SINCERT. Al termine del paragrafo si accenna altresì alle specifiche problematiche della certificazione dei servizi (prodotti intangibili).

#### Prodotti industriali (beni strumentali)

Si tratta di prodotti tecnologicamente complessi (quali macchine, apparecchi, attrezzature, dispositivi e componenti in genere), destinati alla fabbricazione di altri prodotti o alla fornitura di servizi (energia, trasporti, ecc..). Sono generalmente di piccola e media serie e vengono scambiati nell'ambito dei rapporti tra imprese (business-to-business).

Fra le famiglie di prodotti certificati sotto accreditamento SINCERT rientrano in questa categoria le apparecchiature e i componenti elettrici di potenza a bassa, media ed alta tensione.

Per tali tipologie di prodotti, i riferimenti normativi specifici (norme settoriali di prodotto e norme generiche di prova e misura) sono abbastanza consolidati. Data la complessità, da un lato, ed il numero di relativamente ridotto di "pezzi", dall'altro, i relativi sistemi/schemi di certificazione sono per lo più di tipo semplificato (certificazione di tipo, con limitata attività di sorveglianza).

Le certificazioni di questi prodotti non presentano particolari criticità, se non per la possibile insufficienza dell'attività di sorveglianza che potrebbe non garantire la piena conformità della sia pur limitata produzione di serie al "tipo" certificato.

D'altro canto, poiché i clienti di tali prodotti, sono le aziende manifatturiere o di servizi che gestiscono le relative acquisizioni nell'ambito di consolidati processi di approvv-

gionamento, comprensivi della qualificazione dei fornitori, i rischi connessi sono piuttosto limitati.

SINCERT è comunque attento a garantire il valore delle certificazioni in oggetto, a partire dalla chiara e completa identificazione dei riferimenti normativi applicabili (scopo di accreditamento).

### Prodotti industriali (beni intermedi e di consumo)

Si tratta di prodotti di grande o grandissima serie destinati direttamente al consumatore o utente finale, nonché di prodotti intermedi destinati ad essere incorporati in beni di consumo o in impianti/strutture fruiti da utenti finali.

Fra le famiglie di prodotti certificati sotto accreditamento SINCERT rientrano in questa categoria: apparecchi elettrodomestici, apparecchi medicali, ascensori e relativi componenti, componenti per impianti idrici e termici, prodotti ceramici ed altro materiale minuto per costruzioni e affini, sistemi per la conduzione di fluidi, prodotti tessili, prodotti in pelle e cuoio, imballaggi, prodotti per segnaletica stradale, dispositivi di sicurezza antincendio, prodotti di oreficeria, e numerosi altri.

Anche in questo caso, vi è una discreta disponibilità di riferimenti normativi specifici (norme IEC e CENELEC, norme ISO e CEN ed altre). Dato il carattere diffuso ed aperto del relativo mercato, onde fornire le necessarie garanzie al consumatore, i sistemi/schemi di certificazione adottati devono essere finalizzati, non solo ad accertare la conformità del prototipo, ma anche la costanza della produzione di serie, rendendo visibile tale conformità tramite *marchi di conformità*.

Tali schemi dovrebbero comprendere pertanto, oltre alle prove e valutazioni iniziali, la concessione di licenza, la valutazione del processo produttivo, la sorveglianza sulla produzione, la sorveglianza sul mercato e la sorveglianza sul sistema di gestione per la qualità del produttore.

Va detto che non tutti gli schemi di certificazione di questa categoria di prodotti, coperti da accreditamento SINCERT, soddisfano pienamente a questi requisiti.

Occorre pertanto promuovere, gradualmente, il potenziamento degli schemi di certificazione, favorendo lo sviluppo delle necessarie competenze da parte degli OdC e sensibilizzando, al contempo, i produttori e gli utenti consumatori.

SINCERT ritiene molto importante conferire adeguata visibilità al prodotto certificato, tramite marchi di qualità applicati al prodotto o alla sua confezione, ed auspica che al marchio dell'OdC venga sempre affiancato il marchio SINCERT.

### Prodotti alimentari di origine animale e vegetale

Costituiscono una categoria particolarmente importate di prodotti di largo consumo che sta conoscendo una fase di grande sviluppo della certificazione di qualità anche volontaria.

Le principali tipologie di prodotti alimentari, di origine vegetale e animale, oggetto di certificazione volontaria sotto accreditamento SINCERT sono le seguenti: cereali; prodotti ortofrutticoli (da produzione integrata); prodotti ortofrutticoli (schema EUREPGAP); prodotti ortofrutticoli singoli; prodotti da forno; marmellate, conserve, omogeneizzati e succhi a base di frutta; uova, latte e derivati del latte; prodotti surgelati a base vegetale; carni bovine, suine, avicole e relativi prodotti di lavorazione; prodotti di cioccolato; oli di oliva ed altri oli; vini; prodotti non OGM (umano e animale); prodotti "food" trasformati (Specificata tecnica BRC – British Retailer Consortium)

Nell'ambito della certificazione dei prodotti alimentari rientra inoltre la cosiddetta certificazione di *rintracciabilità di filiera* che garantisce la rintracciabilità del prodotto in tutti i

passaggi del processo produttivo. Le filiere attualmente coperte da certificazioni accreditate SINCERT sono: filiere ortofrutticole (dalla semente al confezionamento); filiere di carne bovina e suina (dall'acquisto o nascita dell'animale al punto di distribuzione, inclusa la mangimistica); filiere del latte (dall'allevamento al punto di distribuzione).

La certificazione dei prodotti alimentari presenta non pochi problemi e criticità che devono essere opportunamente affrontati e risolti se si vuole evitare che i marchi di qualità alimentare che contraddistinguono, in misura crescente, i prodotti in oggetto risultino poco più che un'etichetta pubblicitaria.

Prescindendo dai settori regolamentati (DOP, IGP, e biologico, ecc..) – nel cui ambito l'intervento di SINCERT è assente o comunque marginale – il problema principale è rappresentato dalla grave carenza di riferimenti normativi consolidati.

I riferimenti normativi utilizzati sono, al momento, prevalentemente costituiti dai cosiddetti *Disciplinari Tecnici* che sono generalmente elaborati da singole categorie di produttori o distributori, con il coinvolgimento degli OdC interessati.

I termini in cui suddetti disciplinari identificano le caratteristiche qualitative oggetto di certificazione, nonché i procedimenti di accertamento della conformità ai requisiti, sono spesso inadeguati e comunque non sempre hanno formato oggetto di una preventiva completa validazione. Si noti che l'insufficienza dei riferimenti normativi assume particolare criticità nel caso della certificazione di rintracciabilità di filiera, che è destinata a svilupparsi grandemente sulla base degli indirizzi conferiti al riguardo dall'Unione Europea.

Inoltre, vista la molteplicità di prodotti potenzialmente certificabili, l'associazione di un singolo disciplinare ad ogni singolo prodotto, renderebbe di fatto ingestibile lo scopo di accreditamento, oltre che risultare con ogni probabilità superflua in quanto fonte di inutili ripetizioni. Va infine osservato che non tutti gli OdC che si cimentano nel settore della certificazione dei prodotti alimentari (oggi di "moda") hanno maturato una sufficiente cultura ed esperienza di certificazione di prodotto.

SINCERT non intende ostacolare il trend assai positivo di sviluppo delle certificazioni di prodotti alimentari ma è chiamato a porre ordine in tale contesto, di concerto, si intende, con tutte le parti interessate.

Per tali motivi, nell'ambito della riedizione di un apposito documento di prescrizioni integrative per la certificazione di prodotto – che affronterà anche le problematiche relative alle altre tipologie di prodotti di cui ai paragrafi precedenti – verrà dedicato ampio spazio alla certificazione dei prodotti alimentari con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- individuazione di famiglie omogenee di prodotti alimentari (prodotti da produzioni primarie vegetali, prodotti da produzioni primarie animali, prodotti alimentari trasformati);
- criteri per la redazione dei disciplinari tecnici e loro validazione;
- criteri di definizione degli scopi di accreditamento;
- regole particolari per le certificazioni di rintracciabilità di filiera.

## Servizi

La cultura e la prassi della certificazione dei servizi (prodotti intangibili) si trovano tuttora in uno stato embrionale. Ciò è dovuto alla difficoltà di elaborazione di riferimenti normativi che stabiliscano i requisiti applicabili (contenuto dei servizi) e le modalità ed i criteri per le corrispondenti verifiche di conformità.

Sono stati avviati progetti di elaborazione di riferimenti normativi in taluni settori (es. servizi alberghieri e di ristorazione, servizi di agenzie turistiche, servizi di formazione) ed è previsto il conseguimento dell'accreditamento per le relative certificazioni, ma si tratta di iniziative limitate e comunque non ancora perfezionate.

SINCERT, dal canto suo, è molto attento a tali problematiche ed è pronto a fornire la massima collaborazione ai soggetti che intendano inoltrarsi, si intende con correttezza e preparazione, in tale campo tuttora "inesplorato".

### **2.1.3 Certificazioni di personale**

La certificazione delle figure professionali (*certificazione delle competenze*) è uno strumento primario alla base dei processi di costruzione e assicurazione della qualità, in genere complementare alle altre forme di certificazione, ed è essenziale per i processi in cui la componente umana è critica ai fini della qualità dei risultati dei processi medesimi.

Essa è finalizzata ad assicurare, con un ragionevole livello di confidenza, che le persone addette a suddetti processi possiedano, mantengano e migliorino continuamente nel tempo la necessaria competenza, intesa come l'insieme delle conoscenze, esperienze, abilità e doti richieste per l'efficace espletamento dei compiti ad esse affidati.

Le persone certificate sotto accreditamento SINCERT (oltre 13.000) appartengono alle seguenti categorie di figure professionali: valutatori e progettisti di sistemi di gestione per la qualità, valutatori e progettisti di sistemi di gestione ambientale, valutatori di sistemi di gestione per la sicurezza, addetti a controlli non distruttivi, saldatori, addetti a macchine e misure speciali, ed altre.

La certificazione di personale non presenta particolari criticità per le figure professionali specialistiche (addetti a controlli non distruttivi, saldatori, ecc.), per cui sussistono consolidati riferimenti normativi e collaudati schemi di qualificazione, sia pure in perenne evoluzione.

Importanti problemi esistono invece per le figure professionali "generiche" addette alla valutazione dei sistemi di gestione (auditor e lead auditor) ed alla loro realizzazione (progettisti/consulenti). Tali problemi – storicamente riconducibili a carenze, sia di specializzazione, sia comportamentali – sono stati resi ancor più critici dall'entrata in vigore delle nuove norme della serie ISO 9000/2000 (ISO 9001:2000 e ISO 19011:2002).

La competenza dei valutatori (come combinazione ottimale di "saper" e "saper fare" e "saper essere") deve essere, infatti, adattata alle innovazioni concettuali introdotte dalla nuova norma (passaggio dalla assicurazione della qualità, tramite rispondenza a modelli "rigidi", a gestione per la qualità, tramite approcci flessibili purché garanti dell'efficacia dei processi).

L'approccio dei valutatori deve essere pertanto consapevole, stimolante, flessibile, aperto alla comprensione ed alla ricerca dell'approfondimento e orientato alla analisi sostanziale della efficacia dei processi dell'organizzazione ispezionata, oltre che alla verifica della conformità sul piano documentale, organizzativo e procedurale.

Il valore aggiunto della certificazione di conformità alla norma ISO 9001:2000 dipende, anche e soprattutto, dall'adeguatezza dell'approccio adottato dai valutatori, nei termini sopra evidenziati.

Altri problemi, sia pure meno critici, riguardano i comportamenti degli Organismi di certificazione del personale che non risultano sempre del tutto trasparenti ed ispirati a criteri di eccellenza professionale.

SINCERT è pienamente consapevole delle problematiche sopra evidenziate ed è impegnato in uno sforzo di miglioramento, tramite confronto ed in stretta collaborazione con gli Organismi di certificazione del personale.

Si noti che i procedimenti di accertamento del possesso e del mantenimento della competenza seguiti dagli Organismi di certificazione del personale accreditati da SINCERT rivestono carattere del tutto generale e possono essere convenientemente applicati a qualsiasi figura professionale, purché siano definiti i requisiti costitutivi della competenza stessa.

A riguardo, SINCERT si adopera attivamente affinché la cultura e la prassi della certificazione delle figure professionali possano utilmente estendersi a numerose altre figure professionali che svolgono rilevanti attività socio-economiche, a livello individuale.

#### **2.1.4 Ispezioni**

Le ispezioni – che comprendono varie forme di valutazione della conformità a requisiti, sia specifici, sia generici – costituiscono un'importante attività di assicurazione della qualità, complementare/integrativa rispetto alle forme precedentemente esaminate (certificazione di sistema, prodotto e personale).

Le attività ispettive attualmente coperte da accreditamento SINCERT sono molteplici e includono: ispezioni nel settore delle costruzioni (incluse le verifiche di progetti a fini di validazione); ispezioni su prodotti e su processi agro-alimentari; ispezioni su prodotti e processi industriali; ispezioni su prodotti di consumo; ispezioni su servizi di distribuzione carburanti; ispezioni su servizi alberghieri e di ristorazione; ispezioni su servizi di trasporto pubblico; ispezioni nel settore dei materiali plastici; ispezioni su servizi di formazione; ed altri.

Anche a seguito di tale elevata numerosità e forte diversificazione, le attività ispettive non sono esenti da problematiche, quali fra l'altro:

- insufficiente definizione e validazione dei riferimenti normativi applicabili con conseguente genericità degli scopi di accreditamento;
- necessità di garantire l'indipendenza e l'imparzialità degli Organismi di ispezione, senza però imporre vincoli eccessivi all'operato dei medesimi;
- esigenza di rafforzamento del controllo sulle capacità organizzative e gestionali e sulla competenza tecnica di suddetti Organismi (garantite in misura non ottimale dalla corrispondente norma di qualificazione);

L'azione svolta da SINCERT, ad assicurazione della professionalità degli Organismi di ispezione accreditati e quindi del valore dei rapporti di ispezione da essi rilasciati, ha

riguardato prevalentemente il settore dei controlli sulle costruzioni (in relazione ai quali sono stati redatti importanti documenti di prescrizioni integrative) e verrà potenziata con estensione anche ad altri settori e, in particolare, alle ispezioni su processi e prodotti agro-alimentari.

### **2.1.5 Aspetti migliorativi di carattere generale**

Riguardano tutte le forme di assicurazione della qualità sopra analizzate e comprendono, fra l'altro:

- Un monitoraggio più efficace della soddisfazione degli stakeholders;
- Il potenziamento dell'opera di informazione diffusa verso gli utenti e i consumatori;
- Il rafforzamento della qualificazione degli ispettori degli Enti di accreditamento e l'ampliamento della base ispettiva operante esclusivamente o prevalentemente per gli Enti suddetti.

SINCERT è fortemente impegnato anche su questi temi di carattere generale, come si evince dall'attenzione rivolta ai reclami e alle segnalazioni provenienti dal mercato, dalle campagne di comunicazione e informazione sviluppate e dalla grande cura riposta nella selezione e monitoraggio del proprio corpo ispettivo.

## **2.2 ASPETTI DI POLITICA INDUSTRIALE**

Accanto alle iniziative finalizzate al superamento delle criticità tecnico-operative di cui si è riferito al capitolo precedente, il miglioramento del funzionamento del sistema di certificazione e accreditamento richiede anche interventi che trascendono i compiti e le responsabilità dei singoli Operatori del sistema (Organismi di valutazione della conformità ed Enti di accreditamento) e che si inseriscono in un più vasto quadro di politica industriale. I principali temi che dovrebbero formare oggetto di tali interventi sono brevemente richiamati nel seguito.

### Unificazione del sistema italiano di accreditamento

È un'operazione strategica che rappresenta il superamento, in positivo, della condizione attuale che vede le attività di accreditamento in Italia tuttora suddivise fra cinque strutture distinte, due delle quali molto simili fra loro ma sensibilmente diversificate, sul piano istituzionale e organizzativo, rispetto alle altre tre.

Tale situazione ha precise motivazioni storiche, collegate all'evoluzione della cultura e della prassi della certificazione di conformità nei termini illustrati nella prima parte della presente relazione. Essa ha dato buoni risultati ma appare oggi suscettibile di ulteriore evoluzione in senso ottimale.

L'unificazione del sistema italiano di accreditamento favorirà, infatti, il rafforzamento del peso politico del sistema (a livello nazionale e internazionale) e produrrà un potenziamento delle capacità operative e del ruolo di garanzia svolto dal sistema stesso, tramite auspicabile estensione del suo intervento (oggi confinato all'ambito volontario) anche al settore cogente.

Essa consentirà inoltre di ottimizzare il coinvolgimento degli stakeholders, a vantaggio della trasparenza, credibilità e fiducia. Si noti che un significativo passo in tale direzione è già stato compiuto con la recente profonda revisione dello statuto di SINCERT.

Il percorso di unificazione dovrebbe svilupparsi in due fasi:

- Creazione di una Federazione delle attuali strutture di accreditamento (SINCERT, SINAL, IMGC-CNR, IENGF-MIUR, INMRI-ENEA);
- Costituzione di un Ente Unico di Accreditamento (strutturato su tre divisioni operative, a salvaguardia dei marchi SINCERT, SINAL e SIT ormai ampiamente affermati).

È importante che tale processo si sviluppi in modo graduale ed armonico, che consenta una piena ed efficace armonizzazione ed integrazione dei procedimenti operativi di accreditamento seguiti dalle diverse strutture, ed una valorizzazione sinergica delle rispettive culture, risorse ed esperienze.

Occorrerà pertanto procedere, innanzi tutto, alla costituzione della Federazione, quale primo momento di unificazione transitorio e propedeutico agli sviluppi successivi.

Dovrà poi essere definito lo Statuto dell'Ente unico, stipulato l'Atto Costitutivo e curati gli adempimenti amministrativi e procedurali connessi.

Andranno quindi svolte, con calma, impegno e serietà, tutte le attività propedeutiche all'entrata in funzione operativa del nuovo Ente (quali: predisposizione del Manuale Qualità, delle procedure di sistema, dei regolamenti di accreditamento, delle procedure operative, ecc..; trasferimento all'Ente degli Accordi MLA EA, IAF ed ILAC attualmente intestati alle singole strutture di accreditamento; ed altri), evitando forzature e fughe in avanti che potrebbero compromettere gravemente il conseguimento degli obiettivi prefissati.

#### Integrazione tra certificazione volontaria e certificazione cogente

Gli strumenti utilizzati (riferimenti normativi, procedure di valutazione, operatori della valutazione di conformità) sono sostanzialmente comuni ad entrambi i settori.

Una volta rafforzato il sistema di accreditamento, tramite:

- implementazione delle iniziative di miglioramento descritte nella presente relazione (tutte peraltro già in fase di avanzata attuazione);

- sua sostanziale unificazione, mediante costituzione della Federazione prima ed avvio del processo operativo di creazione dell'Ente unico poi,

con conseguente rafforzamento delle garanzie (peraltro già esistenti) in ordine alla sua capacità di accreditare gli Operatori della valutazione di conformità sulla base di criteri certi e rigorosi e di vigilare poi attentamente sul mantenimento della conformità ai requisiti, l'accREDITAMENTO volontario potrà costituire la base "tecnica" per il riconoscimento pubblico, ferma restando la potestà autorizzativa delle Amministrazione competenti.

### La legislazione

Occorre promuovere l'utilizzo delle attestazioni di conformità accreditate come strumento di regolazione ottimale delle attività economiche e sociali di interesse pubblico.

Le forze politiche dovrebbero finalmente rendersi conto dell'importanza del sistema di certificazione e di accREDITAMENTO – che è sorto e si è consolidato sulla base di scelte essenzialmente volontarie proprie della società civile – e valorizzarlo adeguatamente nell'ambito dei programmi di governo.

A tal fine, vanno introdotti opportuni riferimenti negli atti amministrativi e legislativi, concernenti ad esempio: appalti pubblici, sicurezza e salute sul lavoro, "accREDITAMENTO" delle strutture sanitarie, formazione ed istruzione, qualificazione delle professioni non regolamentate, ecc.

### Il ruolo delle imprese e dei consumatori

Nello scenario di sviluppo sopra delineato, permane centrale il ruolo del mercato. Le imprese devono crescere sul piano della cultura della qualità, superando l'approccio riduttivo della pura conformità a modelli e procedure, e ponendo l'accento sull'efficacia delle azioni intraprese e sull'adeguatezza dei risultati conseguiti.

Gli utilizzatori ed i consumatori devono imparare a riconoscere, ricercare e richiedere sempre la qualità.