

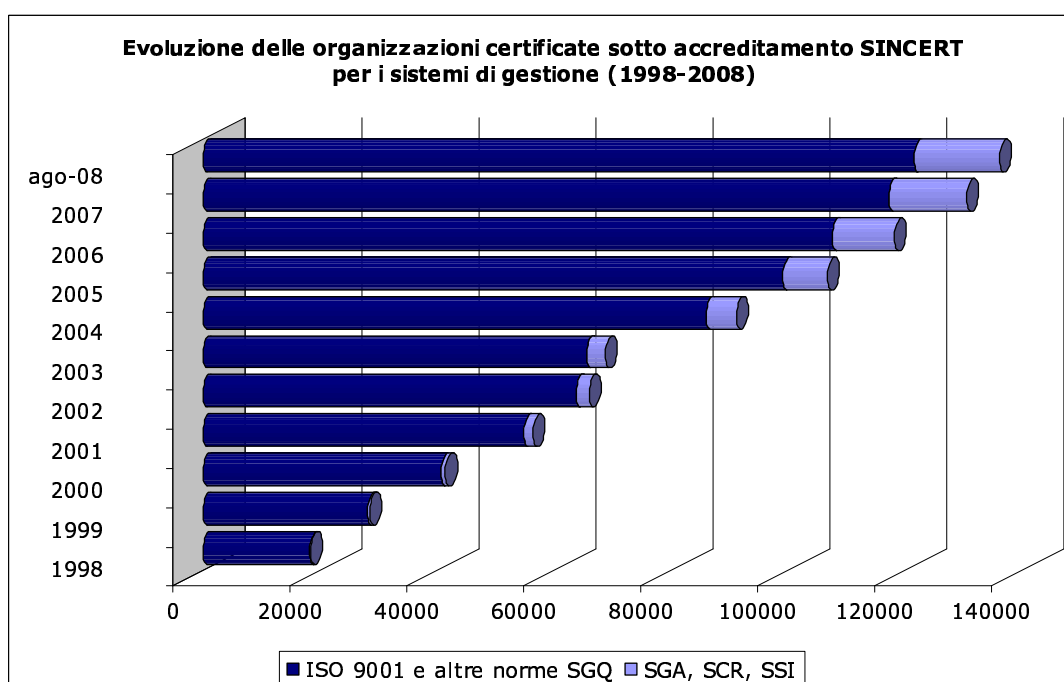
**ANALISI DELLE CRITICITÀ DEL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI ACCREDITATE,
ALLA VIGILIA DEL NUOVO REGOLAMENTO EUROPEO**

Alberto Musa
Direttore Tecnico SINCERT

1. Introduzione

L'elevato sviluppo del numero di certificazioni di sistemi di gestione per la qualità (SGQ), in particolare nel nostro Paese, evidenzia aspetti positivi, ma anche una serie di criticità che sono oggetto di analisi e discussioni, alle quali si vuole fornire un ulteriore contributo per individuare eventuali azioni di effettivo miglioramento.

Va innanzi tutto osservato come nessun "sistema complesso", che abbia uno sviluppo considerevole in tempi ristretti, può essere esente da difettosità, e ciò anche in presenza di attivi strumenti di controllo. In particolare, il sistema di certificazione e accreditamento dei sistemi di gestione per la qualità (SGQ) rappresenta un sistema complesso che, nell'ultima decina di anni, si è sviluppato con tassi di crescita annuale significativi, come evidenziato, anche visivamente, dal grafico sotto riportato:



È curioso il fatto che la quasi totalità delle discussioni sullo sviluppo delle attestazioni di conformità riguardi il numero degli Organismi di certificazione accreditati e il numero delle certificazioni da questi rilasciate a fronte di norme “volontarie” (quali la ISO 9001, la ISO 14001, la OHSAS 18001, la ISO 22000, ecc.), mentre vengono quasi sempre ignorate le problematiche connesse alle attestazioni di conformità rilasciate in ambito cogente, dagli Enti notificati dalle Autorità competenti.

Queste ultime attestazioni, riguardando direttamente gli aspetti di salute e sicurezza dei prodotti (ai fini della marcatura CE), sono oggettivamente assai più critiche di quelle volontarie, tanto che, proprio per far fronte a tali criticità, è entrato in vigore il nuovo Regolamento CE che darà un nuovo assetto a tutto il comparto¹.

Ovviamente questo argomento sarà di estrema importanza per tutto il sistema nazionale ed europeo di accreditamento, certificazione ed ispezione, e richiederà successive specifiche e approfondite trattazioni.

Fatta questa breve, ma necessaria, parentesi e tornando al concetto che un sistema complesso non può essere esente da criticità, è opportuno valutare se tali criticità superino, o meno, i benefici complessivi dovuti all'introduzione del sistema stesso, che vanno quindi richiamati.

Certamente il beneficio più consistente per il sistema nazionale è dovuto al fatto che la conoscenza degli strumenti di base per la gestione della qualità dei prodotti/servizi, e dei sistemi di gestione aziendale in genere, abbia raggiunto un numero interessante di soggetti produttivi, circa 150.000 organizzazioni (numero che rimane ancora assai contenuto, se paragonato al numero totale di imprese esistenti nel nostro Paese), **determinando un concreto allargamento delle conoscenze** su questi argomenti.

Vi è poi tutta una serie di altri benefici, a livello delle singole organizzazioni, compresi naturalmente quelli dovuti alla possibilità, per le organizzazioni certificate, di migliorare la propria competitività e di **accedere a commesse e mercati** ove la certificazione costituisce comunque un requisito, esplicito o implicito che sia.

Tra i benefici interni, si ricorda l'opportunità derivante dal sottoporre il(i) proprio(i) modello(i) di gestione all'esame di un soggetto competente, terzo e indipendente, come elemento di raccolta di nuove idee, nuove soluzioni, tutto ciò anche in relazione alla diminuzione dei costi.

Non va poi sottovaluto il fatto che l'adozione di un sistema di gestione aziendale richiede sempre attività di **formazione e coinvolgimento del personale**, aspetti rispetto ai quali vi è ancora, purtroppo, una scarsa propensione generale, ma che, se attuati seriamente, portano sicuri benefici, a tutti i livelli ed in ogni settore.

Si consideri che, spesso, un buon indicatore del grado di efficacia dell'implementazione del sistema stesso è costituito dal grado di entusiasmo con il quale il personale di una organizzazione sottoposta ad audit presenta (ed eventualmente difende) il proprio sistema nei confronti degli auditor esterni.

¹ Il “Regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 9 luglio 2008, che pone norme in materia di accreditamento e vigilanza del mercato per quanto riguarda la commercializzazione dei prodotti e che abroga il Regolamento (CEE) n. 339/93” è stato approvato in via definitiva il 23 giugno scorso e si applicherà dal 1° gennaio 2010; pubblicato in GU dell'UE L 218/30 del 13.08.2008.

Si noti che un beneficio significativo indotto dall'introduzione di sistemi di gestione per l'ambiente, per la sicurezza e altri (beneficio purtroppo non sempre associato all'introduzione di un SGQ), deriva dal fatto che questi richiedono spesso la modifica delle tecnologie di produzione, sia per ottenere il rispetto dei limiti di legge (emissioni e sicurezza dei lavoratori), sia per il relativo progressivo miglioramento. La necessità di una modifica della tecnologia orienta quasi sempre la scelta verso la "*migliore tecnologia disponibile*" al momento sul mercato, con sicuri riflessi positivi anche sul prodotto e sul servizio erogato.

Un altro beneficio di grande rilievo dovuto all'introduzione di un sistema di gestione aziendale dovrebbe essere costituito dall'acquisizione della conoscenza sia teorica, sia applicativa, di un **modello di analisi dei rischi**, strumento essenziale e propedeutico all'implementazione del sistema di gestione e che, comunque, è di enorme importanza per la gestione attenta e preventiva di qualsiasi aspetto di rischio aziendale.

Questo argomento è in realtà così importante e così ampio che richiederebbe una trattazione specifica, che qui non viene affrontata (si consideri per esempio che l'analisi dei rischi è elemento chiave, richiamato esplicitamente da tutte le norme di sistema, tranne che, purtroppo, dalla ISO 9001).

Va infine osservato come i risultati di studi effettuati recentemente su organizzazioni certificate, riguardo all'utilità ed ai benefici dovuti alla certificazione dei propri SGQ, tendono a ritenere che le aziende che maggiormente possono beneficiare della certificazione anche dal punto di vista economico, sono quelle appartenenti alla fascia di dimensioni medie.

Le aziende di grandi dimensioni non possono non ricorrere a sistemi di gestione (qualità, ambiente, ecc.), che peraltro considerano ormai come un elemento scontato (anche se meno scontata è la relativa certificazione).

Le piccole e piccolissime aziende, invece, non riescono a trarre effettivi benefici interni dall'applicazione del sistema e quando richiedono la certificazione lo fanno quasi esclusivamente per imposizione esterna dei clienti (salvo i casi nei quali piccole organizzazioni riescono a costituire una rete articolata, in grado di soddisfare domande di mercato più ampie e complesse).

Detta situazione risulta sostanzialmente confermata anche dalle sensazioni dei principali operatori del settore.

Passati in rassegna i principali aspetti positivi derivanti dall'adozione di un sistema di gestione, si propone, di seguito, una analisi delle criticità, al fine di evitare che queste assumano una rilevanza tale da abbassare la credibilità delle certificazioni, al punto di indurre ad un ripensamento complessivo del sistema.

Molte sono infatti le organizzazioni che spendono denaro per l'ottenimento della certificazione e, superato il primo momento di "*orgoglio per il bollino ottenuto*", non sono più disposte a investire in assenza di adeguati ritorni, anche se la presenza di eventuali cogenze nel mercato può modificare sostanzialmente la situazione.

2. Aspettative connesse ad una certificazione ai sensi delle norme ISO 9001 e ISO 14001

Affrontando questo punto cruciale, non si può evitare una riflessione sul **significato e sulle aspettative che sono state riposte sulla certificazione dei sistemi di gestione aziendale** (in particolare sui SGQ), anche se tale analisi può essere scomoda.

Tanto scomoda che il documento elaborato da IAF “*Improving credibility of management system certification*” (di seguito indicato come documento IAF) riporta quanto segue²:

Note that it will be counterproductive and, to a large extent wrong, starting to go around and saying to the intermediate customers, final users or consumers and stakeholders in general that they are expecting from accredited management system (MS) certification what these cannot give. Such a statement will disrepute, in a shot, the last 30 years of history in standardization and conformity assessment in the field and it is not true in itself.

In termini oggettivi, tuttavia, si ritiene che l’ultima frase non sia del tutto appropriata: non è infatti corretto, in linea di principio, che lo sviluppo di un mercato importante possa basarsi sul fraintendimento da parte del mercato stesso su ciò che una certificazione di SGQ può e dovrebbe offrire.

Di seguito vengono sviluppate le considerazioni che chiariscono perché non è corretto sostenere che una certificazione di SGQ possa colmare tutte le aspettative del mercato, che sono naturalmente tese verso quella “*qualità assoluta*” di cui si dirà tra breve.

La stessa IAF (congiuntamente a ISO) si è tuttavia resa conto di questo aspetto fondamentale e, molto opportunamente, sta preparando comunicati per spiegare al mercato *cosa sia* e *cosa non sia*, una certificazione ISO 9001 (ovvero una certificazione ISO 14001).

D’altra parte, così come sarebbe scorretto aspettarsi da una organizzazione con sistema di gestione certificato la totale assenza di difettosità nella sua attività produttiva, **sarebbe ancora più sbagliato rassegnarsi alla totale inutilità della certificazione dei sistemi di gestione** per la qualità, e soprattutto degli altri sistemi di gestione aziendali (ambiente, sicurezza, ecc.).

Ciò che è necessario, quindi, è **conoscere lo strumento** e pretendere ciò che lo strumento deve assicurare. In particolare, il fatto che l’organizzazione certificata sia **consapevole** della qualità dei propri prodotti e/o della qualità ambientale dei propri siti e sia quindi in grado di **reagire** correttamente e in tempi ragionevoli, a seguito del manifestarsi di criticità.

A questo riguardo, è necessario richiamare qui l’aspetto relativo alla **gestione dei reclami** che è sicuramente un elemento fondamentale per la salvaguardia della credibilità del sistema di certificazione e accreditamento, per una serie di motivi.

Il cliente di una organizzazione certificata è disposto ad accettare una non conformità sul prodotto/servizio acquistato, ma non accetta assolutamente che l’organizzazione non reagisca al proprio reclamo e, su questo, ha piena ragione: non è ammissibile la mancanza di una reazione sollecita e appropriata da parte di una organizzazione con SGQ certificato.

Se tuttavia ciò avviene, queste mancanze portano realmente un grave discredito alla credibilità della certificazione.

² Il documento IAF “*Improving credibility of management system certification*” è stato pubblicato in traduzione italiana “*Migliorare la credibilità delle certificazioni di sistemi di gestione*” su De Qualitate – ottobre 2007 ed è disponibile sul sito www.sincert.it alla sezione “Approfondimenti tecnici”.

Nello stesso tempo, sarebbe estremamente utile per il corretto funzionamento del sistema che il cliente insoddisfatto di una organizzazione certificata trasmettesse il proprio reclamo anche all'Organismo di certificazione (OdC) che ha rilasciato la certificazione (ed eventualmente all'Ente di accreditamento), in modo che il sistema possa utilizzare il segnale non positivo di ritorno, per reagire, individuare la radice del problema e cercare di superarlo davvero.

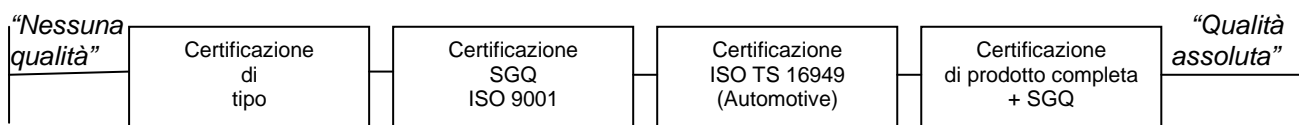
Spesso anche i Grandi Committenti si sono lamentati della qualità insufficiente di propri fornitori certificati, ma non sempre hanno trasmesso le segnalazioni di specifiche non conformità agli OdC che dette certificazioni hanno rilasciato, non sfruttando, in questo modo, un importante strumento di autoregolazione del sistema.

3. Criteri generali di accertamento della qualità dei prodotti/servizi e correlazione con la norma relativa al sistema di gestione aziendale per la qualità

Al fine di avere un quadro chiaro, è necessario fornire una brevissima sintesi dei criteri esistenti circa la valutazione della conformità.

Immaginiamo una retta (vedi figura sotto) che vede ai propri estremi le seguenti situazioni: da un lato l'assenza totale di qualsiasi riferimento qualitativo del prodotto/servizio *"nessuna qualità"* e, all'estremo opposto, la *"qualità assoluta"*.

Tralasciando ogni discussione filosofica in merito all'effettiva esistenza dei due estremi (*nessuna qualità e qualità assoluta*), esaminiamo alcune situazioni intermedie concrete e vediamo dove si collocano i vari strumenti che offrono le tecniche di valutazione della conformità (certificazione).



Certamente lo strumento che più si avvicina alla *"qualità assoluta"* è costituito da uno **schema di certificazione di prodotto, completo e robusto**, gestito da un'organizzazione con SGQ applicato in modo efficace, per dare fiducia sulla costanza delle caratteristiche del prodotto/servizio.

Completo, perché unisce l'esistenza di un sistema di gestione per la qualità nell'organizzazione ad una serie di misurazioni e controlli frequenti, effettuati direttamente sul prodotto/servizio.

Robusto, perché le regole che determinano la frequenza delle misurazioni e dei controlli sono tali da fornire un elevato livello di fiducia nella conformità del prodotto/servizio rispetto ai requisiti fissati.

Percorrendo la retta immaginaria e allontanandoci di un altro po' dalla *"qualità assoluta"*, troviamo schemi di certificazione di prodotto/servizio meno completi (che non prevedono l'applicazione di un sistema di gestione per la qualità all'interno dell'organizzazione) e meno robusti (che richiedono basse frequenze di effettuazione di misurazioni e prove da parte di laboratori esterni indipendenti).

Dove possiamo collocare l'applicazione di un sistema di gestione per la qualità (SGQ) certificato, lungo questa linea?

L'esperienza ci dimostra che, purtroppo, non è possibile fornire una risposta puntuale, a causa delle molteplici ragioni che analizziamo nel seguito.

È pur vero che la norma di riferimento ISO 9001 esplicita in modo chiaro (così come peraltro faceva già l'edizione del '94) che il SGQ serve per tenere sotto controllo le caratteristiche del prodotto/servizio, ma è un dato di fatto che questo aspetto è stato spesso "dimenticato", o posto in secondo piano, dall'intera filiera (organizzazioni, consulenti, auditor, organismi di certificazione). A tale proposito si vuole ricordare che un altro aspetto, non considerato finora con la dovuta attenzione, ma strettamente connesso con le caratteristiche dei prodotti e servizi delle organizzazioni certificate, è quello relativo al **monitoraggio della soddisfazione del cliente**, problematica tutt'altro che semplice e che non può essere affrontata in modo efficace, prescindendo dalla conoscenza delle tecniche specifiche di settore (marketing) e che non possono, ormai, essere sostituite da misure della soddisfazione dei clienti, basate sull'improvvisazione.

Pertanto, se una organizzazione ha interpretato la norma come orientata esclusivamente agli aspetti organizzativi e procedurali formali ("*cosmetic system*") e l'Organismo di Certificazione ha avallato tale interpretazione, il SGQ certificato risulta uno strumento ben poco adatto all'effettivo controllo interno dei processi e delle caratteristiche del prodotto/servizio, quindi molto lontano, sull'immaginaria linea prima tracciata, dalla "*qualità assoluta*".

Quando, invece, l'organizzazione ha interpretato correttamente i principi della norma (anche secondo le preziose indicazioni fornite dalla norma ISO 9004), implementando un SGQ orientato al controllo dei processi ed al miglioramento e, successivamente, gli auditor dell'OdC hanno effettuato verifiche ispettive corrette, quest'ultimo SGQ può avvicinarsi, o ricomprendere addirittura, una certificazione di prodotto completa e robusta, come sopra descritta, avvicinandosi così in modo significativo (lungo la linea immaginaria) alla "*qualità assoluta*".

In direzione opposta, allontanandoci sensibilmente dalla "*qualità assoluta*", troviamo alcuni schemi di certificazione "*di tipo*" che si limitano a verificare che il prototipo di un certo prodotto abbia le caratteristiche richieste, senza tuttavia prevedere alcun genere di controllo successivo, né sul processo di produzione, né sul prodotto finito.

4. Differenze tra l'implementazione di un sistema di gestione aziendale in ambito volontario, oppure dovuto ad imposizioni esterne

Un aspetto non secondario è legato allo spirito con il quale il Sistema di gestione viene interpretato e implementato dall'alta direzione di un'organizzazione. È evidente che la scelta spontanea dell'alta direzione di applicare un sistema di gestione interno è il miglior presupposto per ottenere un risultato davvero efficace (operativo sul controllo delle caratteristiche del prodotto e del servizio).

Al contrario, quando l'applicazione del sistema di gestione e la relativa certificazione sono imposti dall'esterno – in virtù di leggi, regolamenti, o anche solo di imposizioni di mercato – è prevedibile che il risultato sia meno efficace, almeno nelle prime fasi di applicazione e di certificazione.

Successivamente, può accadere che l'alta direzione si avveda dell'utilità dello strumento, ne capisca lo spirito e decida di applicarlo secondo i corretti principi ispiratori.

Purtroppo, invece, l'alta direzione rimane spesso insensibile e persevera nel ricercare il "bollino", al minor costo e con il minor impegno economico e di risorse possibile.

Questo è certamente il risultato più negativo, sia per l'organizzazione stessa, sia per il discredito che tale certificazione inevitabilmente porterà nel mercato, anche attraverso il passa parola di clienti, fornitori e concorrenti.

Inoltre, i vertici aziendali spesso non si interessano direttamente dell'applicazione del sistema, considerandolo come uno strumento tecnico e non manageriale, tradendo lo spirito della norma, con la conseguente dequalificazione del progetto, fin dalle fasi iniziali.

Seguendo questa cattiva impostazione, si vede oggi frequentemente (in passato non era sempre così) che, nelle grandi aziende, gli aspetti relativi alla certificazione dei sistemi di gestione aziendale sono affidati direttamente agli uffici acquisti e gestiti con le logiche conseguenti, quasi sempre orientate al minor costo.

In quest'ambito, va considerata anche l'influenza, non sempre positiva, che **contributi e finanziamenti pubblici** hanno avuto e continuano ad avere sulla credibilità del sistema. Si è avuta spesso evidenza che la certificazione viene utilizzata unicamente per poter usufruire di tali contributi, ottenuti i quali, la certificazione stessa viene immediatamente abbandonata, o peggio, trascurata e trascinata in condizioni di grave degrado.

Un altro aspetto che deve essere considerato è quello relativo alla **consulenza** sui sistemi di gestione, che costituisce, se non il primo, uno dei primi elementi nella filiera della certificazione ed è quindi di significativa importanza nel raggiungimento di un corretto obiettivo di implementazione e di certificazione di un sistema di gestione.

Purtroppo la consulenza è tuttora un anello della catena che non è soggetto ad alcun controllo, se non quello dell'imprenditore che dovrebbe, ma spesso non lo fa, valutarne attentamente almeno le referenze, prima di affidarle un incarico così importante. A tale proposito giova ricordare che esistono norme UNI relative alla scelta dei consulenti di direzione.

Vi è poi un fenomeno, del quale peraltro è estremamente difficile avere evidenze oggettive, per cui consulenti e società di consulenza, a cui i vertici delle aziende hanno di fatto affidato i propri sistemi di gestione (!), "spostano" pacchetti di organizzazioni certificate da un Organismo all'altro, con l'unica finalità di abbattere ulteriormente i costi della certificazione, nonché l'impegno da parte delle organizzazioni stesse nel sostenere le verifiche ispettive.

Allora, ci si chiede perché gli Organismi di certificazione rilascino certificazioni e – peggio – rinnovi, ad organizzazioni nella situazione sopra descritta.

Oltre agli aspetti tecnici di cui si tratta nei prossimi paragrafi, vale la pena di richiamare un aspetto di politica degli OdC che indubbiamente ha influito in modo significativo sul mercato delle certificazioni e sul relativo livello qualitativo.

Molto spesso quando l'OdC deve deliberare una nuova certificazione a fronte di una situazione al limite della conformità, propende per la concessione, affidandosi al successivo strumento della prima sorveglianza per valutare se la "*sufficienza di incoraggiamento*" sia stata considerata nel giusto modo dall'organizzazione certificata.

Quest'approccio non è di per sé negativo, perché favorisce la diffusione della certificazione, va però detto con chiarezza che, una volta concessa detta certificazione, solo in pochi casi la stessa certificazione è stata successivamente ritirata a quelle organizzazioni che non sono state in grado, o non hanno voluto, compiere un ulteriore sforzo per l'implementazione del proprio sistema.

Analoga criticità è insita nelle attività di sorveglianza ove gli Organismi tendono al recupero, più o meno efficace, di situazioni in forte degrado, piuttosto che procedere a provvedimenti di sospensione o ritiro della certificazione (salvo che non si tratti di aspetti di mancato pagamento).

5. Omogeneità di valutazione e modalità di conduzione delle verifiche ispettive

Le modalità di verifica della applicazione dei requisiti di una norma come la ISO 9001, possono essere, purtroppo, molto differenti.

Se è vero, come è vero, che ogni risultato di una misura deve essere riportato unitamente all'indicazione del valore di incertezza associata a quella misura, bisogna essere coscienti che **l'incertezza di misura legata alla valutazione di un sistema di gestione è assai ampia**, dipendendo da numerosi fattori, i principali essendo costituiti dalle competenze degli auditor, dalle competenze del personale che delibera le certificazioni e i rinnovi, nonché dalla politica di ciascun Organismo.

Un altro elemento che certamente contribuisce ad aumentare la disomogeneità di valutazione di un SGQ, è costituito dalle **specificità settoriali**.

La norma utilizzata per la certificazione di SGQ (ISO 9001) - soprattutto se interpretata secondo i dettami della ISO 9004 - fornisce una serie di requisiti senz'altro validi, ma è chiaro che l'implementazione di un SGQ e la relativa verifica, per esempio, in ambito sanitario, comporta criteri ed approcci assai differenti dall'applicazione in ambito food, o meccanico, ecc.

La competenza specifica dell'auditor dovrebbe sopperire a questa carenza, ma un mercato dove è presente una forte domanda di certificazione dequalificata da parte di aziende non (o non ancora) sensibili, induce inevitabilmente ad una offerta orientata a considerare conforme tutto ciò che "*non è esplicitamente vietato*", ovvero a non richiedere l'applicazione di ogni aspetto implicito, che non sia chiaramente espresso dalla norma.

Questa è certamente una delle ragioni per cui gli Organismi rilasciano e rinnovano certificazioni che possono essere giudicate non - o non del tutto - in linea con i principi della norma.

Altro aspetto non trascurabile nei riguardi della disomogeneità di valutazione, è connesso alle attuali "*regole del gioco*", più precisamente alle **frequenze** ed ai **tempi** per l'effettuazione delle verifiche ispettive, frequenze e tempi che sono stabiliti a livello internazionale dalle Guide EA/IAF.

L'auditor dell'OdC deve necessariamente procedere ad un campionamento che non consente l'individuazione sistematica di tutte le possibili criticità connesse a ciascuna commessa, o linea di produzione, che una azienda ha in gestione al momento dell'audit.

Tuttavia, è altrettanto vero che, troppo spesso, il campionamento viene addotto per nascondere verifiche ispettive condotte con superficialità e incompetenza.

Per chiarire questo concetto si considerino i due seguenti esempi.

Se il Committente rileva che il trattamento di verniciatura di una determinata macchina ha uno spessore inferiore a quello minimo previsto, è obiettivamente piuttosto difficile che tale carenza possa essere rilevata da un auditor dell'OdC nel corso di una verifica ispettiva periodica, essendo tale carenza molto specificatamente orientata al prodotto.

Al contrario, un auditor di SGQ dovrebbe rilevare che termometri utilizzati per un processo di estrusione dell'isolante di un cavo non sono gestiti nell'ambito del sistema aziendale che assicura la riferibilità delle misure ai campioni nazionali, secondo incertezze note.

Si potrebbero fornire molti altri esempi, ma, ancora, risulterebbe difficile capire se sia lecito aspettarsi che certe tipologie di carenze siano, o meno, individuate da un auditor di SGQ, dipendendo questo fatto dalla dimensione dell'azienda, dalla numerosità dei processi, o delle commesse, tutto ciò rapportato ai tempi previsti per l'effettuazione delle attività di verifica, escludendo pertanto i tempi morti e i tempi dedicati ai rapporti ed alle riunioni.

Si vuole ricordare, infine, un aspetto che si ritrovava spesso in passato, nel caso di fornitori certificati, ma che ancora oggi non è superato. Alcune organizzazioni si trovano nella condizione di non poter adempiere completamente ai requisiti della norma di SGQ per ragioni esterne alla loro stessa organizzazione (esempio tipico è costituito dal fatto che i documenti e i dati di input non vengono correttamente e completamente definiti e trasmessi, così come non vengono correttamente formalizzate le modifiche che il cliente richiede in corso d'opera, ecc.), comportando questo fatto una catena di successivi inadempimenti rispetto ai requisiti delle norme.

In presenza di tali situazioni - che, a rigore, non potrebbero consentire la concessione della certificazione – gli Organismi hanno quasi sempre proceduto alla concessione, non ritenendo corretto penalizzare l'organizzazione richiedente, che peraltro necessita (spesso) della certificazione di SGQ per accedere ai lavori.

Queste situazioni, più frequenti di quanto si possa immaginare, non dovrebbero essere sottaciute ma affrontate concretamente, anche dai Committenti, per invertire la tendenza.

Una soluzione alle problematiche sopra esposte è stata individuata con la **definizione di schemi di accreditamento / certificazione specifici**. Infatti, proprio al fine di consentire al sistema di gestione aziendale per la qualità di soddisfare alle specifiche esigenze di determinate categorie di Committenti, che necessitano di certificazioni aventi maggiore valore aggiunto, sono nati schemi di certificazione particolari, aventi requisiti più stringenti e comunque più definiti, che pure hanno mantenuto la norma ISO 9001 come riferimento di base.

Esempi sono costituiti dal settore automotive (la norma ISO TS 16949 ha quasi **raddoppiato** i requisiti della ISO 9001 e prevede tempi di verifica significativamente più estesi), dal settore aerospaziale (EN 9100), per non parlare delle norme settoriali emesse proprio da ISO (20000, 22000, 27000), ecc.

Ricordando la linea ideale tracciata sopra, questi ultimi sistemi sono certamente più vicini alla *“qualità assoluta”* rispetto alla sola ISO 9001.

Si vuole ancora sottolineare come parlare di “*requisiti aggiuntivi*” posti da questi schemi settoriali, rispetto alla norma ISO 9001, possa sembrare improprio.

Infatti una *lettura accurata e specifica* della ISO 9001, applicata ad un determinato ambito produttivo, ricomprende detti requisiti aggiuntivi, non li esclude affatto!

Purtroppo però la *lettura accurata e specifica* della norma è un elemento, di fatto, troppo soggettivo che, senza ulteriori specificazioni a livello di requisito scritto, non consente né la necessaria fiducia sull’effettiva applicazione da parte delle aziende, né l’adeguata verifica da parte degli auditor degli OdC.

Un altro parametro sostanziale, modificato dagli schemi settoriali, riguarda i **tempi di verifica**, elemento direttamente connesso al **costo** del sistema.

Si pensi infatti alla **differenza di efficacia e di costi** – a parità di ogni altra condizione – di un audit condotto presso una organizzazione con la durata di 1 giornata ogni 12 mesi, rispetto ad un audit condotto nella stessa azienda, per 5 giorni ogni 6 mesi.

Concludendo queste considerazioni, si ricorda che i Regolamenti Tecnici emessi da SINCERT, con il contributo delle principali parti interessate, sono nati proprio sulla base delle esigenze, manifestate dagli stessi OdC, di avere criteri settoriali tesi ad evidenziare le **criticità fondamentali di ciascun settore** e limitare la disomogeneità di verifica tra i vari auditor e tra i differenti OdC, nonché tra gli stessi ispettori di SINCERT, in occasione delle verifiche in accompagnamento.

6. Le norme di accreditamento

Un discorso specifico meritano le norme utilizzate come riferimento per il rilascio dell’accreditamento degli Organismi di certificazione. Per alcuni aspetti queste sono redatte in termini generali e si prestano ad essere interpretate e verificate in modo alquanto disomogeneo.

Si richiama tuttavia l’attenzione su un aspetto positivo di progressivo miglioramento. ISO ha emesso le norme di funzionamento / accreditamento degli Organismi di valutazione della conformità (es. Iso Guide 62, 66 ecc.). Gli Enti di accreditamento che le utilizzano per valutarne la competenza, hanno emesso dei documenti di maggior dettaglio operativo (Guidelines), i cui contenuti sono stati successivamente integrati all’interno della nuova edizione di norma. Questo processo risulta evidente se si esamina attentamente il testo, per esempio, dei seguenti documenti: EN 45012 (ISO Guide 62), ISO Guide 66, le Guide EA/IAF GD2 e GD5 e la nuova ISO/IEC 17021.

A proposito di aspetti richiamati dalle norme in termini alquanto generali, si richiamano qui, a titolo di esempio, un paio di casi.

Il primo riguarda gli elementi economico-finanziari connessi alla gestione di un Organismo di certificazione.

L’attuale formulazione delle norme di accreditamento non consente una analisi approfondita e dettagliata dei dati economici, tale da consentire di evidenziare eventuali anomalie connesse all’imparzialità e all’indipendenza dell’OdC rispetto ad altri soggetti (finanziamenti esterni non dovuti alle attività di valutazione della conformità possono ledere tali principi per l’accreditamento di un OdC).

Il secondo riguarda la formulazione dei requisiti di indipendenza rispetto alle attività di consulenza che ammette ampie “*zone grigie*” rispetto alle quali è sempre più difficile emettere un giudizio preciso di non conformità e di conseguenza l’adozione di eventuali provvedimenti sanzionatori.

Si citano alcuni esempi: la possibilità che l’OdC abbia “*related body*” che possono anche erogare consulenza, la possibilità che l’OdC effettui attività di formazione, la possibilità (sancita anche dalla attuale ISO 17021) che gli auditor possano svolgere anche attività di consulenza (non, ovviamente, nella stessa organizzazione).

Si ricorda che un’altra ragione che ha condotto alla definizione dei Regolamenti Tecnici (RT) di SINCERT è stata proprio quella di limitare le disomogeneità di interpretazione delle norme, sia di certificazione che di accreditamento, tra i vari auditor e tra i vari Organismi, oltre che il tentativo di contrastare la tendenza degli Organismi a considerare “*conforme tutto ciò che non è esplicitamente vietato*”, ovvero a non richiedere l’applicazione di ogni aspetto implicito che non sia chiaramente espresso dalla norma.

I Regolamenti e i Regolamenti Tecnici elaborati in SINCERT hanno quindi anche lo scopo di prevenire e limitare continui e noiosi contenziosi con gli Organismi richiedenti l’accreditamento, riguardo a tutti quegli aspetti che le norme non definiscono nei dettagli.

7. Quali le possibili linee di azione?

Ritenendo che i benefici complessivi connessi alla diffusione della certificazione dei sistemi di gestione aziendale (in particolare dei SGQ), superino le criticità sopra analizzate, si riassumono le principali linee di azioni proposte a tutti i livelli, che sottendano la missione seguente:

Diffondere la comprensione e l’adozione della “cultura dei risultati” piuttosto che della “cultura delle procedure,

come sottolineato nell’Introduzione del già citato documento IAF “*Improving credibility of management system certification*”.

In ambito normativo internazionale:

- Promuovere la definizione di norme e guide di riferimento più specifiche per i sistemi di gestione, laddove ritenuto necessario, in termini di requisiti, ma anche e soprattutto in termini di **durata** effettiva **degli audit** (i famosi “giorni – uomo” di verifica ispettiva).

In riferimento alle organizzazioni che sono interessate dall’applicazione dei sistemi di gestione ed alla loro certificazione:

- Sensibilizzare e responsabilizzare, con il supporto attivo delle Associazioni imprenditoriali, la proprietà e l’alta direzione delle aziende, rispetto ai benefici diretti e indiretti dell’applicazione di un sistema di gestione e della relativa certificazione accreditata.

Un elemento assai critico legato a questo aspetto, è quello relativo al **costo** complessivo dell’implementazione del sistema di gestione e soprattutto della sua certificazione e sorveglianza.

La sensibilizzazione sopra auspicata deve infatti necessariamente trasmettere la consapevolezza che **una certificazione di basso costo è una certificazione di basso valore**, che non vale la pena di essere ottenuta e rappresenta un inutile spreco.

Questa sensibilizzazione, unita ad una sistematica informazione da parte dei vari OdC all'Ente di accreditamento circa offerte svendute (vedi § 3.2.2 del Documento IAF), dovrebbe contribuire ad invertire la tendenza al ribasso del costo e del valore delle certificazioni accreditate.

In relazione all'aspetto costi della certificazione e remunerazione degli auditor, si noti che l'Ente di accreditamento non può, in linea di massima, porre alcun vincolo tariffario, perché ciò costituirebbe un'ingerenza incompatibile con gli aspetti di libera concorrenza. Tuttavia SINCERT ha fissato nel proprio Regolamento che le offerte siano sempre accompagnate dal numero di verifiche ispettive (certificazione, sorveglianza, rinnovo) e dall'indicazione dei giorni – uomo di verifica ispettiva proposti.

Per quanto riguarda l'aspetto relativo ai conflitti di interesse, con particolare riferimento alle attività di consulenza, una volta definiti con maggiore chiarezza gli ambiti nei quali è (o non è) permesso agli OdC di operare, si continuerà a verificare con attenzione.

Il tema potrebbe tuttavia essere trattato, in certi casi, con maggiore flessibilità. È evidente che l'impresa, specialmente se piccola, ha bisogno di un consulente per completare l'iter formale della certificazione, ma – richiamando quella cultura di attenzione al risultato - quello che deve essere controllato e verificato è soprattutto l'effettivo livello di conformità e di efficacia del sistema certificato.

Anche al fine di poter condurre tali verifiche con maggiore snellezza, verrà introdotta una differente modalità di conduzione delle verifiche ispettive in accompagnamento da parte dell'Ente di accreditamento (si veda il successivo punto dedicato).

Infine, dovrà essere reso ancora più chiaro alle organizzazioni certificate sotto accreditamento (e sistematicamente formalizzato a livello contrattuale dagli OdC) che il rifiuto ad accogliere le verifiche in accompagnamento richieste dall'Ente di accreditamento, comporta il ritiro del certificato accreditato (regola EA/IAF).

In riferimento agli Organismi di certificazione:

- Responsabilizzare le Direzioni degli OdC sui rischi connessi al rilascio di certificazioni non adeguate, soprattutto quando connesse ad ambiti aventi rilevanza o attinenza "pubblica", rivedendo quindi un poco quella politica di rilascio di prime certificazioni "*di incoraggiamento*" di cui si è parlato in precedenza.
- Assegnare un **ruolo più incisivo ai Comitati di salvaguardia dell'imparzialità**, dell'indipendenza e della competenza degli OdC, come ora richiesto dalla nuova norma ISO/IEC 17021.
- Agire sulla competenza del personale coinvolto nelle attività di valutazione (professionalità e competenza degli auditor) e delibera.

- Per ciò che attiene, più specificatamente, alla competenza dei team di audit, richiamare fortemente la “*cultura dei risultati*”, cioè la

effettiva capacità dell'organizzazione in possesso di una certificazione di conformità accreditata di fare un uso appropriato del proprio sistema di gestione al fine di ottenere prodotti e servizi conformi (nel caso di SGQ) o, in generale, di raggiungere gli obiettivi per i quali il sistema di gestione è stato posto in essere” (§ 3 del documento IAF).

L'obiettivo deve essere perseguito anche applicando nuove tecniche di verifica ispettiva basate sul riesame di un processo produttivo completo e risalendo a ritroso per la verifica di tutti i processi secondari e di supporto connessi con il processo principale (si veda il § 3.2.1 del documento IAF e soprattutto si vedano le utili Guide prodotte congiuntamente da ISO – IAF sulle modalità operative di conduzione di vari requisiti di norma, disponibili sul sito web di IAF www.iaf.nu).

In riferimento agli Enti di accreditamento

Per ciò che attiene specificatamente gli Enti di accreditamento si vedano le azioni proposte dal citato documento IAF con particolare riferimento a:

- 3.1.3 *Modalità di conduzione degli assessment e reportazione.*

- 3.1.4 *Attività di sorveglianza:* svolte in congruenza con quanto detto sopra circa la maggiore attenzione alle performance non solo dell'OdC accreditato, ma anche delle organizzazioni certificate, ponendo, pertanto, maggiore attenzione alla effettiva adeguatezza del sistema certificato.

In termini pratici, ciò significa poter effettuare verifiche ispettive in accompagnamento presso i soggetti certificati. Poiché il numero di verifiche in accompagnamento non può essere aumentato in modo significativo per ovvie ragioni di costi, **è necessario che l'Ente di accreditamento sia in grado di scegliere il campione di aziende da sottoporre a verifica.** Questa scelta deve essere basata su una analisi dei rischi, comprensiva dei reclami e delle segnalazioni provenienti dal mercato. Infine, è necessario che tali verifiche possano essere effettuate **con immediatezza**, sfruttando l'opportunità fornita dalla nuova norma ISO/IEC 17021, che prevede audit con breve preavviso.

È in fase di introduzione **una differente modalità di conduzione delle verifiche ispettive in accompagnamento**, che prevede che l'Ispettore dell'Ente di accreditamento, unitamente all'Ispettore dell'OdC e alla presenza di un rappresentante dell'Organizzazione, effettui presso l'organizzazione stessa un riesame completo dell'ultimo audit condotto dall'OdC.

- 3.1.5 *Sanzioni:* con particolare riferimento alla richiesta da parte dell'Ente di accreditamento all'OdC di sospendere o ritirare certificazioni rilasciate in assenza dei presupposti basilari di rispetto dei requisiti delle norme pertinenti.

- 3.1.6 *Problematiche derivanti da Enti che accreditano oltre i propri confini nazionali (“cross frontier”).* Questo aspetto dovrebbe venire sensibilmente ridimensionato, a valle dell'entrata in vigore del nuovo Regolamento europeo.

- 3.1.7 *Miglioramento dei meccanismi di feed back dal mercato per interventi più efficaci sugli Organismi e sulle organizzazioni.*

8. Conclusioni

Riteniamo che, alla vigilia dell'introduzione del nuovo Regolamento europeo in materia di valutazione della conformità, accreditamento e sorveglianza sul mercato, fosse necessario effettuare un'analisi oggettiva e sufficientemente dettagliata dei vari aspetti connessi al sistema di certificazione e di accreditamento nazionale, attualmente in vigore, sia pure limitatamente agli ambiti legati alle valutazioni di conformità in ambito "non strettamente cogente",

Infatti, anche di questi aspetti sarà necessario tener conto in occasione della definizione e degli adeguamenti strutturali, che sarà necessario introdurre per la costituzione dell'Ente Unico di accreditamento nazionale in linea con i requisiti del Regolamento europeo, del quale si richiamano di seguito, a conclusione di questa analisi, gli aspetti principali.

La politica di accreditamento è parte del nuovo quadro normativo per la commercializzazione delle merci.

L'obiettivo del nuovo quadro normativo è rafforzare e modernizzare le condizioni di sicurezza del commercio dei prodotti industriali, attraverso la revisione dei principali elementi esistenti e l'integrazione di elementi mancanti come l'accREDITamento.

Le regole di accREDITamento introdotte si applicheranno sia al settore regolamentato che al settore non regolamentato, con un maggiore utilizzo dello strumento dell'accREDITamento nel settore regolamentato.

L'accREDITamento sarà effettuato quale attività di autorità pubblica e sarà posto come ultimo livello di controllo che crea fiducia nel sistema di valutazione della conformità.

Ogni Stato membro dovrà avere un unico Organismo nazionale di accREDITamento, sulla base di un chiaro principio di non concorrenza ed una più rigida politica degli accREDITamenti concessi a Organismi operanti all'estero.

Il Regolamento fornisce anche la base per il riconoscimento formale della cooperazione europea per l'accREDITamento (EA), come infrastruttura ufficiale europea di accREDITamento che gestisce la valutazione "inter pares" o "peer evaluation".

Infine, vengono richiamati i requisiti principali degli Enti di accREDITamento, peraltro in linea con le normative europee ed internazionali ISO/ILAC/IAF.

L'Ente di accREDITamento:

- Deve essere completamente estraneo a finalità di natura commerciale;
- Deve operare senza scopo di lucro;
- Deve essere autorevole, obiettivo e imparziale;
- Non ci deve essere concorrenza con gli altri Organismi di accREDITamento o con gli Organismi di valutazione della conformità operanti sotto il suo accREDITamento;
- Non deve entrare in conflitto di interessi con gli organismi di valutazione della conformità: non deve essere coinvolto in attività di valutazione della conformità in merito alla quale accredita altri organismi;
- Deve essere firmatario degli accordi MLA EA, avendo dimostrato un alto livello di competenza, attraverso la partecipazione alle valutazioni "inter pares", gestite da EA.