

RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO DELL'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO-ACCREDIA

INDICE GENERALE

1. **Premessa**
2. **Funzionamento dell'Ente**
 - 2.1. **Struttura Organizzativa**
 - 2.2. **Risorse Umane**
 - 2.3. **Riconoscimenti nazionali ed internazionali, partecipazioni internazionali e partecipazione ad accordi internazionali**
 - 2.4. **Sistema di gestione**
3. **Evoluzione degli accreditamenti- Stato delle sospensioni/revoche/rinunce**
4. **Sviluppi di carattere istituzionale**
5. **Rapporti con gli Stakeholders**
6. **Indicatori: presentazione delle risultanze e relative analisi**
7. **Gestione dei reclami/ricorsi**
8. **Elaborazioni e aggregazioni su non conformità riscontrate sugli organismi notificati.**

Redazione

Verifica

Approvazione

Il Responsabile del Sistema di
Gestione

Il Direttore Generale

Il Presidente ACCREDIA

1. Premessa

La presente relazione, redatta ai sensi del D.M. 22 Dicembre 2009 “Prescrizioni relative all’organizzazione ed al funzionamento dell’unico organismo nazionale italiano autorizzato a svolgere attività di accreditamento”, ha lo scopo di evidenziare i criteri, le modalità e le responsabilità messe in atto da ACCREDIA, quale Ente unico riconosciuto dallo Stato, per garantire il pieno rispetto delle citate prescrizioni, nello svolgimento del proprio ruolo, così come disciplinato dal Reg. CE 765/2008.

L’arco temporale considerato è l’anno 2013 salvo che per i dati relativi al numero delle risorse interne dipendenti di ACCREDIA, il cui aggiornamento è alla data della presente.

Funzionamento dell’Ente

2.1. Struttura Organizzativa

Come già riferito nelle relazioni precedenti, ACCREDIA al fine di garantire il pieno rispetto delle prescrizioni del Reg. CE 765, si è dotata di una struttura organizzativa, gestionale ed amministrativa secondo quanto disciplinato dallo Statuto e dal Regolamento di Applicazione dello Statuto (ST-00 e ST-01), indipendente da pressioni commerciali ed estranea a logiche di concorrenza con altri Enti di accreditamento o con gli Organismi di valutazione della conformità.

Nello svolgimento delle proprie attività, ACCREDIA tende a garantire rigore procedurale e tecnico, obiettività, indipendenza, imparzialità, integrità morale, riservatezza, efficienza gestionale, efficacia operativa e rispetto delle prescrizioni degli standard internazionali attraverso la sua compagine associativa che riunisce i principali soggetti istituzionali, scientifici e tecnici, economici e sociali che hanno interesse nelle attività di accreditamento e certificazione (66 sono i soci di ACCREDIA al 31-12-2013) e attraverso gli Organi dell’Ente che dimostrano il possesso di competenza ed esperienza nelle diverse materie e discipline connesse con le attività oggetto di accreditamento.

Maggiori dettagli relativi alla compagine sociale di ACCREDIA e alla composizione di tutti gli Organi di ACCREDIA sono disponibili nel sito web di ACCREDIA nella sezione “*Chi siamo*”.

2.2. Risorse Umane

ACCREDIA assicura le competenze del personale interno ed esterno attraverso processi di formazione, addestramento, aggiornamento continuo e monitoraggio.

Il rispetto dei requisiti generali nel percorso di qualifica, mantenimento e monitoraggio degli Ispettori ed Esperti di ACCREDIA è garantito dall’applicazione sistematica dei requisiti di procedure interne, specifiche per i diversi Dipartimenti e conformi alle prescrizioni della norma ISO/IEC 17011. Gli Ispettori e gli Esperti ACCREDIA sono in possesso di competenze specifiche ed esperienze approfondite, maturate nei diversi settori, ed operano secondo una metodologia codificata e costantemente monitorata, che garantisce rigore per le procedure applicate, i metodi, i modi di valutazione, i sistemi di controllo,

duttilità rispetto alle caratteristiche di ogni soggetto (Organismo o Laboratorio) che richiede l'accreditamento, indipendenza e impegno all'assenza di conflitti di interesse.

Alla data della presente relazione, il personale interno in forza ad ACCREDIA è pari a 80 unità.

Le suddette unità sono così ripartite:

Dirigenti, n. 7

Quadri, n. 12

Impiegati, n. 61

Per il Dipartimento Certificazione ed Ispezione, il primo semestre 2013 ha rappresentato una nuova tappa, per la transizione dalla gestione da parte dell'ing. Musa, che è stato Direttore del Dipartimento sino al 30 giugno 2012, a quella del dott. Riva che, da gennaio 2013 ha ricoperto il ruolo di ViceDirettore e da luglio 2013, ha definitivamente assunto il ruolo di direttore del dipartimento (*ricoperto ad interim dal Direttore Generale Dr. Trifiletti dal 1° Luglio 2012 al 30 giugno 2013*). Contestualmente il Consiglio del 9 luglio 2013 ha approvato la nomina a dirigenti dei due responsabili delle aree food e notificati, e della Responsabile del Sistema di Gestione (RSG).

Nel mese di luglio 2013 è stato assunto un ingegnere aeronautico ex stagista per l'ufficio tecnico e nel mese di Ottobre un Funzionario Tecnico, laureato in scienze ambientali con un'esperienza di circa 10 anni nell'ambito dei sistemi di gestione maturata in un Organismo di Certificazione Internazionale. Nel corso del 2013, si è proceduto alla riassegnazione del ruolo di Responsabile della Sicurezza Informatica al Compliance Officer e all'assegnazione a RSG del coordinamento dell'Ufficio Programmazione, dopo che la Direzione Generale ha deciso di centralizzare la programmazione delle attività di verifica di tutte le aree di accreditamento in cui opera ACCREDIA - DC.

L'area, che era gestita da sole 2 risorse che svolgevano compiti anche di Funzionari Tecnici, è stata rafforzata con tre nuove risorse, la prima è diventata operativa a Marzo 2013, la seconda a Settembre 2013 e la terza ad Ottobre 2013.

RSG ha garantito alle 3 nuove risorse l'effettuazione di un percorso formativo sia teorico che pratico. L'iter pratico ha avuto la durata di circa 3 mesi ed è consistito in un affiancamento alle 2 risorse che erano già operative all'interno dell'area.

Centralizzare la programmazione ha portato a migliorare la sinergia tra le diverse aree e ad una migliore ottimizzazione delle attività di verifica.

A gennaio 2014 è stato avviato uno stage della durata di 6 mesi con un ingegnere meccanico che fornirà supporto all'ufficio tecnico.

Nei Dipartimenti DL/DS dagli inizi del 2013, si sono avute 4 assunzioni: un'unità di segreteria (che permette di adempiere agli obblighi di presenza di lavoratori disabili), una biologa ex stagista per l'ufficio tecnico, un addetto informatico part-time che opera sia per il DL che per il DS e un'addetta alla funzione relazioni istituzionali.

A marzo 2013 il ruolo dell'Assistente del Responsabile Sistema di Gestione per i Dipartimenti DL/DS è stato assegnato ad un altro Funzionario Tecnico.

Per quanto riguarda il Dipartimento DT, dal 01 gennaio 2014 il personale è stato assunto alle dipendenze di ACCREDIA. Dei precedenti addetti, due Funzionari Tecnici, l'addetto informatico e un'addetta della Segreteria sono rimasti alle dipendenze di INRIM.

Globalmente l'organico del DT è rimasto invariato in termini numerici, tuttavia a seguito delle dimissioni come sopra citato sono state inserite nuove figure ad esse in sostituzione, in particolare una persona in funzione amministrativa per il Dipartimento assunta ad Ottobre 2013, dedicata anche al rafforzamento della Segreteria Tecnica e 2 Funzionari Tecnici nuovi assunti che hanno iniziato ad operare a partire dal 1 Gennaio 2014.

L'addetto informatico è stato sostituito invece da una risorsa condivisa con ACCREDIA-DC.

Per quanto riguarda i due Funzionari Tecnici dimissionari, gli stessi ricoprivano anche i ruoli di Assistente del Responsabile Sistema Gestione e di Addetto alla funzione Monitoraggio Ispettori.

Suddetti ruoli sono stati riassegnati ad altri due Funzionari Tecnici.

I documenti PG-06 "Struttura organizzativa: Compiti e Responsabilità del Personale ACCREDIA" e l'Elenco Nominativo del Personale ACCREDIA" (PG-06-01) sono stati aggiornati e le nuove revisioni sono entrate in vigore il 23-01-2014.

Per quanto riguarda gli Ispettori/Esperti, il numero degli stessi operativi alla data del 31-12-2013 è così suddiviso:

Dipartimento Certificazione e Ispezione : Ispettori operativi 57 ed Esperti 32.

Di seguito per gli Ispettori la suddivisione per schemi:

- Ispettori qualificati per lo schema SGQ: 47
- Ispettori qualificati per lo schema SGA: 13
- Ispettori qualificati per lo schema EMAS: 9
- Ispettori qualificati per lo schema SCR: 10
- Ispettori qualificati per lo schema ITX: 2
- Ispettori qualificati per lo schema SSI: 4
- Ispettori qualificati per lo schema SGE: 9

- Ispettori qualificati per lo schema PRD: 31
- Ispettori qualificati per lo schema DAP: 5
- Ispettori qualificati per lo schema GHG: 3
- Ispettori qualificati per lo schema PRS: 13
- Ispettori qualificati per lo schema ISP: 19
- Ispettori qualificati per lo schema FSM: 8

Gli Ispettori qualificati per gli schemi PRD e ISP (direttive) sono pari a 20.

Nota: Alcuni Ispettori risultano qualificati per più schemi.

Nel 2013 si è proceduto al rafforzamento del parco Ispettori (è stato deliberato dal CdA l’inserimento di 9 nuovi ispettori, di cui 6 nello schema SGQ, 1 con doppia qualifica SGQ e SGA, 1 nello schema SGQ EN 9100, 1 con doppia qualifica PRD e ISP nell’area Organismi Notificati e 14 estensioni di qualifiche ad altri schemi per Ispettori già inseriti ad Elenco, di cui 11 per lo schema EMAS, 1 per lo schema ETS e 1 per gli schemi SGA, SGE e SCR) e degli Esperti (sono stati inseriti 12 nuovi Esperti, di cui 3 per l’area Organismi Notificati, 3 per lo schema PRS – Nuove figure professionali e 6 per lo schema EU-ETS).

Dipartimento Laboratori di Prova e Dipartimento Laboratori di Prova per la sicurezza degli alimenti:
Ispettori operativi 292, di cui 206 Ispettori Tecnici, 74 Ispettori di Sistema e 12 Ispettori con doppia qualifica (Sistema e Tecnici).

Nel 2013 sono stati inseriti in elenco 19 nuovi ispettori approvati dal CDA, di cui 17 Ispettori Tecnici e 2 Ispettori di Sistema.

Dipartimento Laboratori di Taratura:

Ispettori operativi 67 di cui 16 Ispettori di Sistema e 51 Ispettori Tecnici. Gli Ispettori con doppia qualifica (Sistema e Tecnici) sono 11. Gli Esperti sono pari a 17.

Nel 2013 sono stati inseriti in Elenco 11 Ispettori approvati dal CdA (4 Ispettori di Sistema per verifiche congiunte su Laboratori accreditati DL/DS e DT, 5 Ispettori Tecnici, 1 Ispettore di Sistema e 1 Ispettore sia di Sistema che Tecnico).

2.3 Riconoscimenti nazionali ed internazionali, partecipazioni internazionali e partecipazione ad accordi internazionali

A Marzo 2013, la Commissione Europea, Direzione Generale "Enlargement", ha concesso ad ACCREDIA un "Mandated Body Status", riconoscendo così l'Ente unico italiano di accreditamento come soggetto assimilabile alla Pubblica Amministrazione.

In tale veste, all'Ente possono essere affidate attività di supporto istituzionale nell'ambito di progetti "twinning" promossi dall'Unione Europea.

In particolare, la Commissione europea ha motivato il riconoscimento con l'elevato grado di competenza fornita da ACCREDIA nel proprio campo di attività specialistica.

Nel corso del 2013 ACCREDIA ha partecipato a due progetti "twinning" (che hanno l'obiettivo di aiutare le strutture amministrative dei Paesi beneficiari nel rafforzare la cooperazione con l'Unione europea, in linea con le politiche di quest'ultima).

Nel caso specifico, ACCREDIA ha presentato alla Commissione europea, tramite il Ministero degli Affari esteri, domanda di partecipazione al progetto di gemellaggio amministrativo per supportare l'Ente di accreditamento Algerino nell'attività di implementazione del proprio sistema di valutazione della conformità (la gara è stata assegnata all'Ente pubblico Tedesco BAM. ACCREDIA è arrivata al secondo posto) e domanda di partecipazione congiunta con l'ente BAM per supportare l'Ente di accreditamento Egiziano nell'attività di implementazione del proprio sistema di valutazione della conformità (gara ancora in corso di assegnazione).

E' opportuno sottolineare che la partecipazione a tale progetto è riservata alle Pubbliche Amministrazioni o a soggetti a loro assimilabili.

Per quanto riguarda la cooperazione con altri Organismi di accreditamento nel 2013, di seguito il dettaglio per i singoli Dipartimenti.

Dipartimenti DL/DS

- DA (Albania): sono stati proposti ispettori per la sorveglianza dell'accREDITAMENTO rilasciato da ACCREDIA.
- CYS-CYSAB (Cipro): si è proceduto al subappalto della visita di sorveglianza al laboratorio CNE-Technology di Nicosia.
- NAB Malta: sono stati proposti ed utilizzati ispettori per verifiche su laboratori.

Dipartimento DT:

- Croazia: è stata avviata una collaborazione per il trasferimento dell'accREDITAMENTO del Centro LAT N° 075 di Zagabria, Laboratorio di riferimento nazionale all'Organismo di AccredITAMENTO Croato HAA;
- Cipro: è stata avviata una collaborazione per futuro trasferimento, in fase di rinnovo, delle valutazioni del Centro LAT N° 161 all'Organismo di AccredITAMENTO Olandese RvA, come da richiesta del Centro, in presenza di CYS – CYSAB come osservatore;

- UKAS ed ENAC: è continuata la collaborazione con entrambi gli Organismi, per le valutazioni su campo delle Unità Operative Distaccate all'estero del Laboratorio CONTROLS LAT N°092 di Milano, effettuate tramite attività di subappalto. Con UKAS continua la collaborazione per le valutazioni su campo subappaltate ad ACCREDIA DT per il laboratorio britannico INSTRON operante in Italia.
- DAKKS: si è avviata una collaborazione, a seguito di subappalto da parte dello stesso, delle valutazioni su campo di rinnovo presso il laboratorio Zwick Roell Italia Service con sede a Milano, accreditato DAKKS ma operante in Italia.

È stato incaricato anche un esperto per radiazioni ionizzanti, membro dell'Organismo di Accreditamento Ungherese NAT, nella valutazione del Centro LAT N° 231, ENEA di Bologna.

Per quanto riguarda il Dipartimento DC, sulla base degli accordi sottoscritti con alcuni Enti di Accreditamento europei firmatari di MLA EA (DAKKS, UKAS, COFRAC, SAS, KAB, SNAS, INAB, LATAK, RVA), sono continuate le attività di CROSS FRONTIER, di cui al dettaglio di seguito riportato riferito all'anno 2013.

30/01/2013 - VA SGQ/SGA/SCR EA 18 - OdC: TUV NORD Ente: DAKKS

05/02/2013 - SEDE SGQ – OdC: DQS – Ente DAKKS

10/04/2013 – VA SGQ/SGA/SCR EA 35/38 - Ente: SNAS: Incaricati Ispettori ACCREDIA-DC come Esperti Locali

19/04/2013 – VA PRD PEFC - OdC: SOIL Association – Ente: UKAS

20/05/2013 – VA SGQ EA 35 - Ente: SNAS: Incaricati Ispettori ACCREDIA-DC come Esperti Locali

21/05/2013 – VA SGA EA 39 - Ente: SNAS: Incaricati Ispettori ACCREDIA-DC come Esperti Locali

04/06/2013 – VA SCR EA 28 – OdC: S.C. ALL CERT SYSTEMS - Ente: RENAR

13/06/2013 – SEDE GHG – OdC: Det Norske Veritas Italia – Ente : RVA (incaricati come AVI in supporto a RGVI di RVA)

18/07/2013 – VA SGQ/SGA/SCR EA 03, 30 – OdC: CERTI W BALTIC - Ente: LATAK

31/07/2013 – VA SGQ/SGA/SCR EA 14, 17 – OdC: CERTI W BALTC – Ente: LATAK

23/09/2013 – VA SGQ/SGA EA 03 — Ente: SAS Incaricati Ispettori ACCREDIA-DC come Esperti Locali

27/09/2013 – VA SGQ EA 38 – OdC: PCC – Ente: PCA

20/11/2013 – VA SGQ EA 35 – OdC: Independent European Certification Limited – Ente: UKAS

02/12/2013 – SEDE SGQ – OdC: TUV Rheinland Italia - Ente DAKKS

10/12/2013 - SEDE SGQ - OdC: D.A.S. Certification Limited. Ente: UKAS

11/12/2013 - SEDE SGQ SGA – OdC: AJA Registrars Europe S.r.l. Ente: UKAS

17/12/2013 - SEDE SGQ - Ente: Quality & Environment Certification Limited. Ente UKAS

18/12/2013 – VA SGA EA 38 – OdC: ROS – Ente: UKAS

20/12/2013 – VA SGQ EA 17 – OdC: TUV Rheinalnd – Ente: DAKKS.

Per quanto riguarda la presenza di ACCREDIA nelle attività nazionali ed internazionali, la Direzione Generale, e le Direzioni di Dipartimento, nonché alcuni Funzionari Tecnici assicurano sistematicamente la partecipazione alle riunioni dell'EA, dello IAF e dell'ILAC, con posizioni significative nell'ambito dei singoli Comitati/Gruppi di lavoro.

Tra le azioni di rilievo, da segnalare l'accettazione della candidatura di ACCREDIA per ospitare, nel 2015, le assemblee congiunte di IAF ed ILAC.

Come richiesto dagli Accordi EA MLA, ACCREDIA effettua inoltre attività di valutazione (Peer Assessment) presso gli Enti di accreditamento dei Paesi aderenti a EA, avvalendosi della competenza del suo personale iscritto nell'elenco degli Ispettori EA.

Nel 2013 sono stati effettuati 4 Peer Assessment da parte di personale ACCREDIA agli Enti di accreditamento BAS, COFRAC, LA, RvA.

2.4. Sistema di gestione

2.4.1. Documenti

L'architettura del sistema documentale di ACCREDIA è rimasta invariata, con la suddivisione su tre livelli, come dettagliato nelle precedenti riunioni.

L'elenco completo ed aggiornato dei documenti "interni" è indicato nel documento LS-01, mentre l'elenco completo ed aggiornato dei documenti "pubblici" (Regolamenti Generali, Regolamenti Tecnici, Elenchi Documenti, Domande, Tariffari, ecc), è esposto nel sito Web.

In particolare nel sito web di ACCREDIA risultano disponibili i documenti comuni a tutti i Dipartimenti e quelli specifici per Dipartimento, reperibili in sezioni specifiche.

Nel corso del 2013, sono state attuate le azioni correttive ai rilievi della visita EA di Novembre 2012 che hanno comportato in alcuni casi revisioni di procedure interne dei singoli Dipartimenti, dei documenti istituzionali e di Funzionamento e dei Regolamenti Generali di Accreditamento. Tutte le azioni risultano completate.

Il II semestre del 2013 è stato molto impegnativo sul fronte della preparazione di tutta la documentazione di sistema relativa all'accREDITamento degli Organismi di Verifica per la verifica delle emissioni di gas ad effetto serra in ambito cogente: Emission Trading Scheme (ETS), che è stata trasmessa ad EA insieme alla richiesta di estensione di scopo per i Multilateral Agreement e che a livello documentale è già stata valutata e ritenuta positiva per il proseguo dell'iter di valutazione in campo, la cui effettuazione è prevista per i giorni 07-08-09 Aprile 2014 presso gli uffici di ACCREDIA.

Per quanto riguarda i singoli Dipartimenti, le azioni legate alla documentazione di sistema di gestione, attuate nel 2013, sono di seguito riportate:

Dipartimento DC

A livello di Regolamenti Tecnici sono stati emessi/ revisionati:

- Il RT-05 per l'accREDITamento degli Organismi che rilasciano certificazioni di sistemi di gestione qualità nell'ambito delle costruzioni (SGQ, EA 28) allineandolo sia all'edizione 2011 della Norma ISO/IEC 17021:2011 che alle richieste di un mercato sempre più in difficoltà **(presentato al CD del 09 Luglio 2013 e approvato. Data di entrata in vigore 12-07-2013);**
- Il RT-07 applicabile all'accREDITamento degli Organismi di Ispezione di tipo A, B e C ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020, in funzione della nuova normativa entrata in vigore **(presentato al CD del 29 gennaio 2013 e approvato. Data di entrata in vigore 06-02-2013).** Tale revisione ha coperto anche l'estensione dell'accREDITamento alla nuova norma UNI per il finanziamento delle costruzioni;
- Il RT-09 per l'accREDITamento degli Organismi che rilasciano certificazioni di sistemi di gestione ambientale **(presentato al CD del 30 Settembre 2013 e approvato. Data di entrata in vigore 30-09-2013. La revisione 02 del Regolamento Tecnico RT-09 è stata avviata circa un anno fa all'interno del Gruppo di Lavoro SGA, con la partecipazione degli Organismi, delle parti interessate, con la condivisione del Ministero dell'Ambiente e si è resa necessaria per il recepimento degli aggiornamenti normativi, principalmente l'edizione 2011 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021 e del DPR 151/2011);**
- Il RT-13 applicabile all'accREDITamento di Organismi operanti le certificazioni del servizio di erogazione di corsi professionali e svolgimento delle relative prove di esame per personale addetto ad attività nel settore degli impianti elettrici **(presentato al CD del 09 Luglio 2013 e approvato. Data di entrata in vigore 23-07-2013);**
- Il RT-16 applicabile all'accREDITamento degli Organismi che rilasciano dichiarazioni di conformità di processi e prodotti agricoli e derrate alimentari biologici ai sensi del Regolamento CE n. 834/2007 e sue successive integrazioni e modifiche **(presentato al CD del 09 Luglio 2013 e approvato. Data di entrata in vigore 18-07-2013);**

- Il RT-18 applicabile all'accREDITamento degli Organismi operanti la certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità per le aziende del settore Aerospaziale, Sicurezza e Difesa **(presentato al CD del 21 Marzo 2013 e approvato. Data di entrata in vigore 05-04-2013);**
- Il RT-29 applicabile allo schema PRD GAS FLORURATI e RT-30 applicabile allo schema PRS GAS FLORURATI **(presentati entrambi al CD del 30 Settembre 2013 e approvati. Data di entrata in vigore del 30-09-2013. Le principali modifiche apportate condivise con il Ministero dell'Ambiente, gli OdC e le parti interessate per il RT-29 hanno riguardato principalmente i § 10 Valutazione e § 13 Sorveglianza, mentre per il RT-30 hanno riguardato l'inserimento di un paragrafo specifico sui criteri di campionato in allineamento al documento IAF MD 1);**
- Il RT-31 applicabile allo schema PRD Biocarburanti **(presentato al CD del 26 Novembre 2013 e approvato. Data di entrata in vigore 01-01-2014. La revisione 01 nasce in risposta alle esigenze evidenziate dalle Parti Interessate a valle delle prime esperienze applicative della revisione 00);**
- Il RT-32 applicabile all'accREDITamento degli Organismi che rilasciano certificazioni di sistemi di gestione dell'Energia (SGE): **(presentato al CD del 29 gennaio 2013 e approvato. Data di entrata in vigore 29-07-2014; definiti 18 mesi di transitorio. Tempo necessario per l'adeguamento dei requisiti di competenza degli Ispettori);**
- Il RT-33 applicabile all'accREDITamento degli Organismi di Ispezione di tipo A, B e C ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 in conformità AL "PROTOCOLLO ITACA" **(presentato al CD del 09 Luglio 2013 e approvato. Data di entrata in vigore 09-11-2013- definiti 4 mesi di transitorio. Tempo necessario per l'organizzazione ed erogazione di corsi di formazione da parte di ITACA per qualificare gli Ispettori in tale ambito).**

A livello di Regolamenti Generali sono stati revisionati:

- Il RG-03 per l'accREDITamento degli Organismi di Ispezione **(presentato al CD del 29 gennaio 2013 e approvato. Data di entrata in vigore 06-02-2013 . Le modifiche introdotte si sono rese necessarie per allineamento dei contenuti alla revisione del Regolamento Tecnico RT-07);**
- il RG-04-DC che descrive il funzionamento dei Comitati Settoriali di accREDITamento DCI **(presentato al CD del 27 Marzo 2013 e approvato con entrata in vigore del 03 Aprile 2013. Le principali modifiche introdotte sono dovute al recepimento del commento numero 3 emesso durante la verifica di EA di Novembre 2012 riguardante la necessità di chiarire che la competenza è garantita dall'insieme dei membri che prendono le decisioni. Inoltre un'altra importante novità introdotta ha riguardato la possibilità di procedere alla consultazione dei membri del CSA a mezzo e-mail in casi particolari qualora la consultazione abbia lo scopo di formulare una deliberazione, che per ragioni di urgenza va assunta rapidamente).**

Nel primo semestre 2013 ACCREDIA, alla luce delle risultanze della Verifica EA di Novembre 2012, dei recenti aggiornamenti delle norme di accreditamento, nonché della necessità di meglio precisare alcune prescrizioni per gli Organismi, ha avviato anche uno studio per una rivisitazione delle modalità seguite per l'accREDITamento degli Organismi di Certificazione e di Ispezione che ha portato ad un profondo riesame del Regolamento RG-01, con la necessità di emettere un RG quadro e dei Regolamenti specifici indipendenti per ogni norma di accreditamento (es. ISO 17021, 17020 e 17024).

In particolare a giugno 2013 è stato costituito un Gruppo di Lavoro con la partecipazione delle parti interessate, comprese le Associazioni dei soggetti accreditati.

Sono stati effettuati 4 incontri ed elaborati il RG-01 Parte Generale e gli RG-01-01, RG-01-02, RG-01-03, RG-01-04 rispettivamente per l'accREDITamento degli Organismi di Certificazione di Sistemi di Gestione, del Personale, del Prodotto e per gli Organismi di Ispezione.

Le bozze di tali Regolamenti verranno sottoposti al CdA per la verifica e al CD per approvazione entro il primo semestre 2014.

Nel II semestre 2013, RSG ha proceduto inoltre a revisionare quasi tutte le procedure di sistema applicabili al Dipartimento, dopo la nomina al 1° Luglio del nuovo Direttore di Dipartimento e la redistribuzione dei poteri tra i diversi Responsabili di Area.

Sempre nel II semestre 2013 è stata avviata la revisione di tutta la modulistica relativa alle domande di accREDITamento/di estensione e agli esami documentali per allineamento ai nuovi format dei rapporti di verifica (in sede e in accompagnamento) che sono stati ufficializzati a Maggio 2013.

In particolare sono state revisionate 4 procedure operative (PG-07-DC per la qualifica degli Ispettori, PG-08-DC per il processo di accREDITamento, PG-09-DC per l'esecuzione delle attività di verifica e PG-10-DC per la gestione dei reclami), revisionati 4 moduli (piano di verifica, rapporto di verifica in sede, rapporto di verifica in accompagnamento, lettera d'incarico, richiesta variazioni anagrafica e dati amministrativi) ed emesso 1 nuovo modulo specifico di rapporto di verifica per gli Organismi riconosciuti.

A Luglio 2013 è stato emesso il primo Documento Tecnico (DT-01-DC APPROCCIO ACCREDIA AGLI ACCREDITAMENTI FINALIZZATI ALLE NOTIFICHE INERENTI LA MARCATURA CE E CONSEGUENTI PRESCRIZIONI PER I CAB RICHIEDENTI TALE TIPOLOGIA DI ACCREDITAMENTO) i cui contenuti sono stati condivisi da tutte le parti interessate (Ministeri e CSA). Lo scopo del documento è di illustrare i criteri e le modalità di attuazione degli accREDITamenti degli Organismi di Valutazione della conformità (CAB) finalizzati all'emissione delle Abilitazioni, da parte delle Autorità competenti, ai fini delle notifiche alla commissione europea e la successiva iscrizione nel registro NANDO degli Organismi Notificati (ON).

Tale documento è stato elaborato come trattamento alle NC 3 e 4 emerse durante la verifica EA di Novembre 2012.

Dipartimenti DL/DS

Si riporta nella tabella seguente l'elenco dei documenti ACCREDIA, generali o specifici per i Dipartimenti DL/DS, revisionati durante l'anno:

SIGLA ACCREDIA	Titolo	Rev.	Entrata in vigore
RG-02	Regolamento per l'accreditamento dei Laboratori di prova, dei Laboratori di prova per la sicurezza degli alimenti e dei Laboratori medici. <i>(presentato al CD del 30 Settembre 2013 e approvato con entrata in vigore 01 Gennaio 2014. Revisionato per presa in carico del Concern n. 01 della Verifica di EA di Novembre 2012, relativo alle modalità di campionamento prove).</i>	Rev. 05	01/01/2014
RG-04-DL/DS	Regolamento di funzionamento del comitato settoriale di accreditamento del dipartimento laboratori di prova e del dipartimento laboratori di prova per la sicurezza degli alimenti (CSA-DL/DS). <i>(presentato al CD del 27 Marzo 2013 e approvato con entrata in vigore 03 Aprile 2013. Le modifiche introdotte sono le stesse degli RG-04-DC e RG-04-DT).</i>	Rev. 3	03/04/2013
PG-03-DL/DS	Procedura per la Gestione dei rilievi, Azioni Correttive, Azioni Preventive e Miglioramento. <i>(Revisionata sulla base di un'azione di miglioramento aperta riguardante le modalità operative di gestione dei rilievi).</i>	Rev. 02	25/02/2013
PG-09-DL/DS	Procedura generale per la valutazione dei Laboratori di prova, Laboratori medici e PTP. <i>(Revisionata per allineamento dei contenuti alla revisione del Regolamento RG-02).</i>	Rev. 04	01/01/2014

DT-07-DL/DS	Guida all'esecuzione di prove con risultati qualitativi. <i>(Entrato in vigore il 18 Marzo 2013 e finalizzato ad aiutare i laboratori ed i produttori di sistemi analitici e reagenti ad affrontare la stima dell'incertezza di misura e la gestione della ripetibilità per i metodi che non producono risultati numerici. I contenuti di tale documento sono stati condivisi anche dal CSA DL/DS).</i>	Rev. 00	18/03/2013
-------------	--	---------	------------

Dipartimento DT

Nel primo semestre del 2013 si è conclusa l'attività di transizione dei documenti SIT in documenti ACCREDIA e sono stati aggiornati alcuni Regolamenti Generali e Tecnici, anche a seguito dei rilievi emersi nel corso delle verifiche ispettive interne al Dipartimento del 2012.

In particolare si è proceduto a:

- revisionare il Regolamento di funzionamento del Comitato Settoriale di Accreditamento RG-04-DT ***(presentato al CD del 27 Marzo 2013 e approvato con entrata in vigore 03 Aprile 2013. Le modifiche introdotte sono le stesse degli RG-04-DC e RG-04-DT);***
- revisionare il Regolamento Generale per l'accreditamento dei Laboratori di Taratura e dei Produttori di Materiali di Riferimento RG-13 ***(presentato al CD del 09 Luglio 2013 e approvato. Data di entrata in vigore 01-10-2013. Definiti tre mesi circa per il transitorio. Tempo necessario per la formazione ai Laboratori accreditati e agli Ispettori ACCREDIA-DT);***
- revisionare il Regolamento Generale per l'accreditamento di tarature esterne e di Laboratori di Taratura multisito RG-13-01 ***(presentato al CD del 09 Luglio 2013 e approvato. Data di entrata in vigore 01-10-2013. Definiti tre mesi circa per il transitorio. Tempo necessario per la formazione ai Laboratori accreditati e agli Ispettori ACCREDIA-DT);***
- revisionare il Regolamento Tecnico per l'accreditamento dei Laboratori di Taratura RT-25 ***(presentato al CD del 09 Luglio 2013 e approvato. Data di entrata in vigore 01-10-2013. Definiti tre mesi circa per il transitorio. Tempo necessario per la formazione ai Laboratori accreditati e agli Ispettori ACCREDIA-DT);***

- emettere un nuovo Documento Tecnico “Guida per la Taratura di Strumenti per Pesare a Funzionamento non Automatico” DT-06-DT, **entrato in vigore il 28 giugno 2013 e redatto per fornire le linee guida necessarie a chi ha la responsabilità di elaborare le procedure per la taratura di strumenti per pesare a funzionamento non automatico, garantendo la riferibilità delle misure.**

Nel periodo di riferimento sono stati inoltre aggiornati e revisionati i documenti ACCREDIA relativi alle valutazioni su campo, in particolare la PG-09-DT con le relative istruzioni operative, distribuita a tutti gli Ispettori e disponibile nel sito *web* di ACCREDIA, nell’area riservata agli stessi, la PG-08-DT e relative istruzioni che descrive tutto il processo di accreditamento, rivista per allineamento di contenuti alle nuove revisioni dei Regolamenti RG-13, RG-13-01 e RT-25.

Si è proceduto inoltre alla predisposizione della documentazione relativa alla gestione del nuovo schema di accreditamento per i produttori di materiali di riferimento (Regolamento generale RG-18, Regolamento tecnico RT-34, Convenzione, Certificato di accreditamento, Modello del Certificato, Checklist), che verrà sottoposta in forma definitiva al CdA per verifica e al CD per approvazione entro il I semestre 2014.

Per quanto riguarda la documentazione trasversale ad ACCREDIA, sono stati revisionati al I Livello dei Documenti Statutari e di Funzionamento, **3** Regolamenti Generali di Funzionamento degli Organi (il RG-04 di funzionamento del CdA e il RG-04-01 di funzionamento dei SottoComitati Settoriali di Accreditamento per allineamento di contenuti delle revisioni RG-04-DC, RG-04-DL/DS e RG-04-DT, il RG-06 di funzionamento della Commissione di Appello per la presa in carico del commento n° 3 emerso durante la Verifica EA di Novembre 2012), revisionato il Regolamento per l’utilizzo del Marchio ACCREDIA (RG-09) per l’inserimento dei riferimenti agli accreditamenti dei nuovi schemi EMAS e GHG e revisionato l’Allegato 2 al Regolamento RG-17-01 relativo all’Analisi dei rischi ISO/IEC 17011, come trattamento alla NC n° 2 della Verifica EA di Novembre 2012.

Mentre al II livello delle Procedure Operative, sono state emesse **3** nuove procedure, di cui la PG-11 in materia di videosorveglianza, la PG-16 in materia di primo soccorso e la PG-17 per l’Area Information Technology) e revisionata la procedura PG-12 in materia di politica di CROSS FRONTIER.

In ottica integrazione del sistema RSG ha incrementato il numero degli incontri con i Dipartimenti DL/DS e DT (sono stati effettuati **23** incontri tecnici nel 2013 a fronte dei **15** dell’anno 2012).

2.4.2. Azioni preventive, correttive e miglioramento

Nel corso del 2013 è stato attuato il programma di verifiche ispettive interne ed esterne.

Per quanto riguarda le verifiche ispettive interne, tutti i Dipartimenti di ACCREDIA sono stati verificati.

- Dipartimento DC: Verificata Area Ambiente il 02-03 Settembre 2013 (emesse 1 osservazione e 6 commenti). Verificata Area Organismi Notificati il 29 Novembre 2013 (emessi 8 commenti). Verificata Area Global 17-18 Dicembre 2013 (emesse 3 osservazioni e 8 commenti);
- Dipartimenti DL/DS: Verifica del 14-15 Novembre 2013 (emesse 5 osservazioni e 6 commenti);
- Dipartimento DT: Verifica del 19 Dicembre 2013 (3 Osservazioni e 3 Commenti).

Rispetto al 2012 si è azzerato il numero delle Non Conformità ed è diminuito il numero delle osservazioni (sono state emesse, nel 2012, 9 Non Conformità e 14 Osservazioni).

Nel 2013 sono stati effettuati anche 3 audit esterni (due che hanno riguardato ACCREDIA DL/DS e DC e uno che ha riguardato solo ACCREDIA- DC):

- 16 Luglio (a Milano c/o Dip. DC, presente anche RSI ACCREDIA) audit 231 parte information security, condotto dalla società MEDIASERVICE: emesse 5 opportunità di miglioramento sulla documentazione di sistema IT;
- 10 Luglio (Roma, c/o Dip. DL/DS), 16 Luglio (Milano, c/o Dip. DC) presente anche RSPP ACCREDIA) audit 231 parte safety, condotto dall'Esperto Tecnico Avv. Alberto Andreani: emessa un'opportunità di miglioramento. Durante tale audit è stato verificato anche lo stato di avanzamento dell'implementazione dello Standard BS OHSAS 18001;
- 05 Dicembre (Milano, Dip. DC) audit per lo schema aerospaziale, condotto da AIAD. Emessa un'opportunità di miglioramento.

Per tutti gli audit interni ed esterni RSG, in collaborazione con gli Assistenti (dRSG) e i Responsabili delle aree coinvolte, ha predisposto un piano di azioni correttive/preventive/ di miglioramento. La maggior parte delle azioni proposte è già stata attuata.

A fine 2013, RSG, considerata l'opportunità di miglioramento scaturita dall'audit parte safety, ha provveduto, in collaborazione con il RSPP di ACCREDIA e un collaboratore esterno di ACCREDIA, nonché Ispettore DC qualificato per lo schema SCR, a riesaminare la documentazione di sistema redatta in ottemperanza al dettato delle norme vigenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro in particolare il documento di Valutazione dei Rischi, nonché le procedure relative al Sistema UNI CEI EN ISO/IEC 17011, laddove si accenna agli obblighi derivanti dal Dlgs 81.

Tale attività si è resa necessaria al fine di valutare come analizzare la possibilità di procedere alla revisione del Sistema di Gestione attuale, di correlarlo con le procedure già esistenti in materia di sicurezza e salute sui Luoghi di Lavoro ed infine di integrarlo con i requisiti mancanti, arrivando così all'introduzione di un sistema di gestione per la sicurezza nell'ambito di ACCREDIA nell'anno 2014 (obiettivo più volte auspicato anche dall'Organismo di Vigilanza).

Per quanto riguarda le azioni di miglioramento attuate nel 2013, alcune di queste sono derivate dall'analisi effettuata da parte di tutti i Dipartimenti dei motivi di insoddisfazione e dei suggerimenti di miglioramento emersi dall'indagine di Customer Satisfaction condotta da ACCREDIA nel 2012 e che hanno riguardato sia ACCREDIA in generale, che i singoli Dipartimenti.

Tra le azioni di miglioramento di rilievo è da segnalare anche il completamento della gara, che ha preso avvio nel secondo semestre del 2012, per la realizzazione del nuovo software gestionale (OPEN ERP), da utilizzare per la gestione di tutte le attività dell'ente, sia per il processo tecnico, che amministrativo.

È stato siglato il contratto con l'ATI (soc. Elabora ed ISA), che lo dovrà realizzare. L'attività è in corso presso tutti i Dipartimenti e l'avvio del nuovo sistema per la parte amministrativa è avvenuto il 01 gennaio 2014.

3. Evoluzione degli accreditamenti - Stato delle sospensioni/revoche/rinunce

Come previsto nel suo Statuto, ACCREDIA, oltre ad effettuare l'accreditamento dei soggetti che svolgono valutazioni di conformità a norme tecniche volontarie, mette il suo servizio a disposizione delle Amministrazioni responsabili nei settori cogenti e regolamentati, in conformità con la normativa europea e secondo un modello di sussidiarietà nel quale gli strumenti di valutazione della conformità e le funzioni di Regolamentazione e controllo della Pubblica Amministrazione si integrano con efficacia in un valido, affidabile ed efficiente sistema di accreditamento nazionale.

Alla data del 31 Dicembre 2013, operano sotto accreditamento ACCREDIA 1703 soggetti, di cui 1702 Organismi di Valutazione della Conformità (CAB) e 1 Organismo di Verifica (VB). Si ricorda che un singolo Organismo può possedere diversi accreditamenti.

Si riporta di seguito il trend relativo agli ultimi 4 anni per tutti gli ambiti di accreditamento di ACCREDIA.

	2013	2012	2011	2010	2009
Lab. Taratura	167	170	164	162	177
Lab. Prova	1077	1025	973	877	807
Lab.a Analisi mediche	1	1	1	1	-
Organizzatori di prove valutative interlaboratorio	4	4	-	-	-
Organismi schema SGQ	91	90	89	85	81
Organismi schema SGA	40	37	42	37	39
Organismi schema SGE	10	7	7	2	-
Organismi schema SCR	26	23	21	17	16

ACCREDIA

Organismi schema SSI	10	10	10	9	8
Organismi schema ITX	3	2	1	1	1
Organismi schema FSM	11	11	12	12	11
Organismi schema PRD	149	84	66	63	51
Organismi schema PRS	28	23	15	15	14
Organismi schema ISP	64	62	57	52	46
Organismi schema DAP	6	6	4	4	3
Organismi di Verifica schema GHG	1	-	-	-	-
EMAS	15				
TOTALE	1703	1555	1462	1337	1254

Si rileva che l'evoluzione degli accreditamenti rilasciati dai singoli Dipartimenti è stata fortemente positiva nel quadriennio considerato, eccezion fatta per il DT.

A seguire si riporta la situazione degli accreditamenti per ciascun Dipartimento a Dicembre 2013.

Dipartimento Certificazione e Ispezione

N° accreditamenti rilasciati: 84 suddivisi tra i vari schemi;

N° rinunce: 11 (mancata crescita/perdita delle certificazioni e dei rapporti di ispezione emessi sotto accreditamento);

N° riduzioni di settore: 10 riduzioni (per assenza di attività di certificazione/ispezione nei settori accreditati);

N° provvedimenti sanzionatori maggiori: 1;

N° provvedimenti sanzionatori minori: 2;

N° richieste di autosospensione: 7;

N° ricorsi ricevuti: 3 (nessuno accolto, due ritirati, uno respinto dalla Commissione d'Appello).

In particolare per il Dipartimento DC si registra una forte crescita delle attività di accreditamento negli ultimi due anni legata soprattutto all'avvio delle attività di accreditamento nel settore cogente, per gli Organismi Notificati ai sensi delle Direttive CE di "Nuovo Approccio" e operanti in conformità ai Regolamenti europei e ad altre Decisioni comunitarie, nonché alle attività di accreditamento ai sensi del Regolamento europeo n. 842/2006 in materia di riduzione dell'utilizzo di taluni gas fluorurati a effetto serra e alle attività di accreditamento EMAS, affidate ad ACCREDIA agli inizi del 2013.

Per quanto riguarda gli aspetti da tenere maggiormente sotto controllo, ovvero rinunce, revoche, sospensioni, autosospensione e riduzioni, si rilevano, da un confronto con l'anno 2012, dati pressoché allineati, salvo il forte incremento del numero degli accreditamenti per le ragioni sopra riportate e l'aumento del numero dei ricorsi, come di seguito riportato:

N° accreditamenti rilasciati: 35 suddivisi tra i vari schemi;
N° rinunce: 11;
N° riduzioni di schema: 10 riduzioni (per assenza di attività di certificazione/ispezione nei settori accreditati);
N° provvedimenti sanzionatori maggiori: 3;
N° provvedimenti sanzionatori minori: 1;
N° richieste di autosospensione: 10;
N° ricorsi: 0.

Dipartimento Laboratori di Prova e Laboratori di Prova per la Sicurezza degli Alimenti

N° accreditamenti rilasciati: 106;
N° rinunce: 39 (per la maggior parte dovute al trasferimento di accreditamento a Laboratori multisito);
N° chiusure di procedura prima dell'accREDITAMENTO: 22;
N° provvedimenti sanzionatori maggiori (sospensione totale): 76;
N° provvedimenti sanzionatori maggiori (sospensione uso marchio su tutte le prove): 71;
N° provvedimenti sanzionatori maggiori (sospensione uso marchio su alcune prove): 94;
N° ricorsi ricevuti: 2 (uno respinto e uno accolto parzialmente).

Da un confronto con l'anno precedente (rilasciati 89 accreditamenti), si rileva una crescita pressoché costante, con un lieve incremento.

Per quanto riguarda gli aspetti da tenere maggiormente sotto controllo, ovvero rinunce, revoche, sospensioni, autosospensione e riduzioni, si rilevano dal confronto con l'anno 2012, dati pressoché allineati, salvo che per il dato relativo alle rinunce e alle sospensioni totali e alle sospensioni uso marchio su tutte le prove che risulta in aumento, come di seguito riportato:

N° accreditamenti rilasciati: 89
N° rinunce: 23;
N° chiusure di procedura prima dell'accREDITAMENTO: 26;
N° provvedimenti sanzionatori maggiori (sospensione totale): 52;
N° provvedimenti sanzionatori maggiori (sospensione uso marchio su tutte le prove): 50;
N° provvedimenti sanzionatori maggiori (sospensione uso marchio su alcune prove): 123;
N° ricorsi ricevuti: 2 (respinti dalla Commissione d'Appello).

Dipartimento Laboratori di Taratura

N° accreditamenti rilasciati: 4;

N° rinunce: 7 (per ragioni di tipo economico);

N° revoche dell'accREDITAMENTO: 1 (per mancanza di ricezione della conferma d'ordine per l'effettuazione delle attività di valutazione programmate);

N° provvedimenti sanzionatori maggiori (sospensione): 0;

N° richieste di autosospensione: 11;

N° ricorsi ricevuti nel primo semestre: 0.

Da un confronto con l'anno precedente (rilasciati 8 accreditamenti), si è registrato un decremento degli accreditamenti rilasciati. Nel 2013 c'è stato un incremento delle attività di estensione.

Per quanto riguarda gli aspetti da tenere maggiormente sotto controllo, ovvero rinunce, revoche, sospensioni, autosospensione e riduzioni, si rilevano dal confronto con l'anno 2012, dati pressoché allineati, salvo un lieve decremento del numero degli accreditamenti e un incremento delle rinunce, come di seguito riportato:

N° accreditamenti rilasciati: 8

N° rinunce: 2

N° revoche dell'accREDITAMENTO: 0

N° provvedimenti sanzionatori maggiori (sospensioni): 2

N° richieste di autosospensione: 19

N° ricorsi ricevuti nel primo semestre: 0

Per quanto riguarda l'avvio di nuovi schemi di accREDITAMENTO, per l'anno 2013, di seguito il dettaglio:

Dipartimento Certificazione e Ispezione

ACCREDIA –DC ha proseguito:

- l'attività di accREDITAMENTO ai sensi del Regolamento europeo n. 842/2006 in materia di riduzione dell'utilizzo di taluni gas fluorurati a effetto serra – su affidamento del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, come previsto dal Decreto del Presidente della Repubblica approvato dal Consiglio dei Ministri lo scorso 16 dicembre (**già rilasciati 34 accreditamenti, di cui 22 per lo schema PRD e 12 per lo schema PRS. Nel 2012 erano stati rilasciati 3 accreditamenti.**);
- l'attività di accREDITAMENTO degli Organismi di certificazione ai sensi del "Sistema di certificazione nazionale della sostenibilità dei biocarburanti e dei bioliquidi", istituito con il Decreto del 23 gennaio 2012 del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, di concerto con il Ministro dello Sviluppo Economico e il Ministro delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali – come previsto dal Decreto Legislativo 31 marzo 2011 n. 55 attuativo della Direttiva 2009/30/CE relativa all'introduzione di un meccanismo inteso a controllare e

ridurre le emissioni di gas ad effetto serra (**già rilasciati 7 accreditamenti. Nel 2012 erano stati rilasciati 4 accreditamenti**);

- l'attività di accreditamento degli Organismi di Verifica degli inventari di GHG (gas ad effetto serra), in accordo alla UNI EN ISO 14064-1 (**è stato rilasciato il primo accreditamento in ambito volontario. Nel 2013 sono iniziate le attività di verifica sugli Organismi di Verifica per la parte cogente EU ETS.**);
- Nello schema Prodotto – PRD, a seguito dell'approvazione dell'avvio dello schema Agenzie per le Imprese ai sensi della norma UNI CEI EN 45011, sono in corso di definizione con la collaborazione della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e del Ministero dello Sviluppo Economico i requisiti per l'accREDITAMENTO. Si prevede di svolgere l'attività di accREDITAMENTO.

Per lo schema Certificazione per l'attività di Verifica Ambientale EMAS, sono stati rilasciati 15 accreditamenti.

Per lo schema relativo alla Certificazione delle manifestazioni fieristiche è stato rilasciato il primo accREDITAMENTO.

Nello schema Personale – PRS, si è proceduto al rilascio dei primi accreditamenti per nuove figure professionali di recente disciplina, comprese le figure non regolamentate a seguito dell'entrata in vigore della Legge 4/2013.

È stato approvato ad inizio 2013 l'avvio di attività di accREDITAMENTO a fronte dei Regolamenti della famiglia "END OF WASTE" e degli schemi proprietari "REMADE IN ITALY" e "FRIEND OF THE SEA STANDARD". Sia per END OF WASTE che per REMADE IN ITALY sono pervenute nel 2013 alcune domande di accREDITAMENTO.

Agli inizi 2013 è stata completata anche la transizione all'edizione 2011 della norma ISO/IEC 17021 e nel corso dell'anno sono state avviate le verifiche di transizione all'edizione 2012 delle norme ISO/IEC 17020, 17024, nonché per l'implementazione della nuova norma ISO 17065, che subentra alla norma EN 45011.

Nel 2013 è stata effettuata per gli accREDITAMENTI relativi allo schema DAP la transizione GPI (General Programme Instructions) dalla rev. 01 alla rev. 02.

A fine 2013 ACCREDIA ha avviato inoltre nuove attività di accREDITAMENTO, in particolare per la certificazione dei sistemi di gestione della "business continuity", in conformità alla norma ISO 22301:2012 e per la certificazione dei sistemi di gestione per l'organizzazione di eventi sostenibili, in conformità alla norma ISO 20121:2012.

Dipartimenti Laboratori di Prova e Laboratori di Prova per la Sicurezza degli Alimenti

Per i Dipartimenti DL/DS è proseguita l'attività di accreditamento a fronte della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17043 "Valutazione della conformità – Requisiti generali per prove valutative interlaboratorio" a due Laboratori, che organizzano prove valutative interlaboratorio. Due accreditamenti sono stati rilasciati da inizio 2013 e 2 sono stati emessi nel corso del 2012.

Dipartimento Laboratori di Taratura

Per il Dipartimento DT, per quanto riguarda il settore dei contatori di energia elettrica ai fini fiscali sono state registrate 21 domande di accreditamento/estensione; nelle pratiche sono incluse le domande dei laboratori di cui alla circolare 7/D del 06 maggio 2013 emanata dall'agenzia delle dogane e della nota congiunta con il MISE prot.N. N24643 /RU. Di tali domande quelle risultanti accettate con riserva al 31 dicembre sono 18 ed hanno consentito ai laboratori di mantenere la permanenza negli elenchi degli autorizzati dell'Agenzia. La documentazione a completamento delle domande dovrà essere inviata al massimo entro il 31 maggio 2014 per poter aprire le pratiche.

Per i Dipartimenti DL/DS e DT ha preso avvio la sperimentazione di visite congiunte DL/DS-DT per i CABs accreditati sia come Laboratori di Prova, che di Taratura, utilizzando gli Ispettori all'uopo qualificati (nel CDA del 15/01/13) dopo specifico corso di formazione tenuto a Novembre 2012. Sono state effettuate 3 visite congiunte.

ACCREDIA sta operando per la partecipazione agli accordi multilaterali, promossi da EA, per i proficiency testing e, nel 2014, per le emissioni di gas ad effetto serra.

4. SVILUPPI DI CARATTERE ISTITUZIONALE

ACCREDIA non ha firmato nuove convenzioni, per ampliare l'attività di ACCREDIA nei campi regolamentati.

Nei primi mesi del 2013, è stato sottoscritto un Accordo tra l'Ispettorato Centrale della Tutela della Qualità e della repressione frodi dei prodotti agroalimentari (DG VICO) e ACCREDIA per l'esame e l'approvazione della documentazione di sistema.

Tale accordo è finalizzato ad armonizzare e snellire le procedure relative alla valutazione della documentazione di sistema presentata dagli Organismi di Controllo ad ACCREDIA e all'Ispettorato Centrale della Tutela della Qualità e della repressione frodi dei prodotti agroalimentari.

Nel 2013 si è proceduto al rinnovo delle seguenti convenzioni, sottoscritte nel 2011, tra ACCREDIA e: i) il Ministero dello Sviluppo Economico; ii) il Ministero dello Sviluppo Economico, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali; iii) il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti; iv) il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, con le quali ad ACCREDIA è stato affidato il compito di rilasciare accreditamenti ad Organismi incaricati di svolgere attività di valutazione della conformità ai requisiti delle Direttive del Nuovo Approccio.

Si è intensificata anche la collaborazione con l'ISPRA ed il sistema delle Agenzie Regionali per l'Ambiente, gestita attraverso il comitato di coordinamento congiunto, per il trasferimento degli accreditamenti EMAS.

5. Rapporto con gli Stakeholders

ACCREDIA è particolarmente attenta alle relazioni con gli Stakeholders. Sia nell'ambito delle attività degli Organi sociali, sia attraverso incontri ad hoc in sedi specifiche, sono stati stretti rapporti sempre più significativi con le rappresentanze pubbliche e di categoria, con un loro crescente coinvolgimento per la definizione delle politiche dell'Ente e alla luce delle sinergie tra strumenti di valutazione della conformità e funzioni proprie della Pubblica Amministrazione prospettate dal nuovo Regolamento europeo. Si è così venuto configurando un crescente svolgimento delle attività nel settore cogente, su mandato e sotto controllo delle rispettive Pubbliche Amministrazioni, mediante la sottoscrizione di apposite convenzioni con i Ministeri di competenza.

Ad inizio 2013, precisamente il 04 Aprile 2013 sono stati sottoscritti due protocolli di intesa, di cui uno tra ACCREDIA e AICQ e il secondo tra ACCREDIA e ANGQ per le attività di promozione e di erogazione di corsi di alta formazione e specializzazione.

Fondamentale è stato il prosieguo del progetto dell'Osservatorio sulla qualità, lanciato a novembre 2011 con la pubblicazione del primo rapporto ACCREDIA-CENSIS.

Sempre nell'ambito dell'Osservatorio, ad inizio 2013 è stato emesso un quaderno riguardante la certificazione delle figure professionali e un quaderno riguardante la domanda di certificazione di qualità nel sistema impresa.

In collaborazione con il CENSIS, si evidenziano anche le indagini svolte da ACCREDIA DL/DS e DC, sulla sicurezza alimentare, particolarmente interessanti ed importanti per i laboratori accreditati, sia pubblici, deputati ai controlli ufficiali, sia privati operanti nelle attività di autocontrollo, e per gli Organismi di certificazione, accreditati da DCI, operanti nell'area Food.

La prima dal titolo "sicurezza e della certificazione dei prodotti alimentari", è stata condotta nella prima metà del 2013 su un campione di 1.300 consumatori di varie fasce d'età e tipologie familiari, intervistati sull'intero territorio nazionale.

I risultati, pubblicati in data 27 giugno 2013 sono stati i seguenti:

- Il 71% delle famiglie italiane è preoccupato dalla scarsa sicurezza dei prodotti alimentari;
- Il 70% degli intervistati dichiara di leggere quanto scritto sulle etichette;
- Il 40% si informa perché sente spesso parlare di alimenti contraffatti e poco sicuri;
- Per l'85% degli intervistati sono molto importanti le garanzie igienico sanitarie;
- Il 50% del campione presta molta importanza ai marchi agroalimentari di qualità (DOP, IGP e STG).

Per quanto riguarda il sistema dei controlli:

ACCREDIA ha accreditato oltre 1000 laboratori, che nel 2012 hanno svolto circa 10 milioni di analisi, di cui oltre 2,3 milioni su prodotti alimentari, e 49 organismi di certificazione che controllano circa 130 mila aziende nel settore biologico e dei prodotti di qualità.

La seconda, sul tema della "sicurezza e della qualità alimentare", è stata condotta nel secondo semestre 2013 su di un campione composto da 1.200 famiglie.

I risultati, pubblicati in data 28/11/2013 sono stati i seguenti:

- Oltre 4 milioni di famiglie (il 16% del totale), sono preoccupate della qualità dei prodotti alimentari acquistati, il 53% indica qualche leggera perplessità e solo il restante 30,7% si dice sicuro degli alimenti che consuma;
- Il 40% dei consumatori ritiene che le etichette dei prodotti alimentari confezionati non siano chiare e potrebbero non essere veritiere;
- il 30% degli intervistati ritiene che i controlli messi in atto dalle Autorità, in Italia, siano efficaci.

A conclusione delle indagini condotte, nel mese di novembre 2013 è stato pubblicato il quaderno: Osservatorio ACCREDIA "Sicurezza e qualità alimentare", in collaborazione con il CENSIS e con il contributo del Ministero della Salute e del Ministero delle Politiche Agricole.

Nella pubblicazione sono presentati i risultati della percezione dei consumatori sulla sicurezza alimentare, affiancati alla presentazione del rigoroso sistema italiano di controlli sugli alimenti.

Il 24 ottobre scorso si è tenuta a Roma presso la sede di CONFINDUSTRIA la seconda edizione del "Premio Imprese per la Sicurezza", progetto nato in collaborazione con INAIL e con il supporto tecnico di ACCREDIA e APQI per premiare le imprese più virtuose in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Le aziende premiate per la categoria Award erano 2, mentre le aziende premiate per la categoria Prize sono state 4.

I vincitori sono stati valutati da un team di audit composto da ispettori ACCREDIA, INAIL e APQI, nonché da auditor degli Organismi di certificazione accreditati che hanno aderito all'iniziativa.

A tutte le riunioni degli Organi, è stato presentato il piano di comunicazione ACCREDIA elaborato, dalla società Barabino & Partners che prevede come obiettivi da raggiungere:

- affermare l'accREDITamento quale strumento di politica di sviluppo economico e di tutela dell'ambiente e della sicurezza, in ambito volontario e in ambito cogente;
- rafforzare la collaborazione con la Pubblica Amministrazione, in particolare con il Governo;
- promuovere il ruolo dell'Ente Unico presso i "clienti" (Organismi e Laboratori, compresi i notificati), le imprese, attraverso le Associazioni di categoria, i consumatori, utenti finali dei servizi di valutazione della conformità, le Istituzioni pubbliche ed il mondo della Ricerca e delle Università.

Tale piano è stato rivisto a seguito dei commenti espressi dai soci di ACCREDIA, in termine di ottimizzazione.

Relativamente al rapporto tra ACCREDIA e l'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici, per la "banca dati AVCPASS" (certificati di qualità nel settore costruzioni), sono stati compiuti passi avanti sia nel rapporto con l'Autorità, che nel dialogo con gli organismi accreditati, con i quali si è raggiunta una sostanziale intesa.

Riveste inoltre particolare importanza l'attività del Comitato di Indirizzo e Garanzia nel rafforzamento del ruolo di ACCREDIA quale anello di raccordo tra la Pubblica Amministrazione, da una parte, ed imprese e consumatori dall'altra.

In particolare, come previsto dallo Statuto, il Comitato di Indirizzo e Garanzia esprime, attraverso un documento pluriennale per gli obiettivi dell'Ente, con verifiche periodiche, proposte e linee di indirizzo in ordine alle politiche, ai principi guida ed alle iniziative finalizzate al buon funzionamento dell'Ente, per le attività di accreditamento e le problematiche correlate. Si ricorda che nel 2012, anno del rinnovo delle cariche, il Comitato di Indirizzo e Garanzia "uscente" nel delineare le attività di ACCREDIA per il triennio 2012/2014, ha approvato un documento programmatico, reso pubblico a tutte le parti interessate nel sito web di ACCREDIA.

Le macro-attività e i principali obiettivi di tale documento erano così sintetizzati:

- accrescere l'affidabilità, la funzionalità e la diffusione dei dati dell'Osservatorio;
- monitorare l'andamento del ricorso alla Certificazione con speciale focus su quegli Schemi di maggiore rilevanza sociale;
- rendere sempre più efficace ed efficiente il sistema nazionale di Accreditamento, armonizzando le attività di tutti Dipartimenti;
- valorizzare ulteriormente ACCREDIA in ambito internazionale;
- rafforzare, sistematizzare e rendere note le attività di ACCREDIA nell'ambito del cogente;
- rendere sempre più efficace ed efficiente l'attività di controllo sugli Enti di Certificazione, Ispezione, Taratura e sui Laboratori anche tramite un maggior coinvolgimento di risorse interne;
- allineare le modalità tecniche di accreditamento a quelle degli altri Paesi dell'Unione Europea, sia in ambito volontario, che cogente, a garanzia di tutti gli Operatori di mercato;
- rafforzare il ruolo di ACCREDIA come interlocutore privilegiato con le Autorità di normazione per tutti gli aspetti di competenza dell'Ente.

Ciò premesso, si ricorda che in seno al CIG del 01 Ottobre 2012 è stata deliberata la costituzione di un GdL composto da membri del CIG con il mandato di: a) verificare che i dati e le informazioni forniti (inclusi quelli attualmente indisponibili) siano sufficienti per attuare l'attività di monitoraggio del CIG rispetto ai contenuti del DP; b) suggerire al comitato l'eventuale acquisizione di ulteriori elementi; c) proporre un calendario di verifiche sull'attuazione del DP, per il periodo 2013-14, coordinandolo con le cadenze fissate dalla Commissione di Sorveglianza Interministeriale su ACCREDIA; d) elaborare (entro febbraio 2013, salvo diversa indicazione del CIG) una bozza di relazione, da sottoporre al comitato, sull'attuazione del DP nel 2012.

È stata quindi elaborata una relazione che rappresenta l'attuazione del punto d) del mandato sopra esposto e che fornisce un quadro complessivo circa lo stato di attuazione degli Obiettivi fissati dal Documento Programmatico del CIG (periodo 2012-2014) e la valutazione dell'esame dei Documenti del Riesame riferiti all'anno 2012 e relativi Indicatori.

Tale relazione è stata sottoposta al CIG del 03 Luglio che l'ha approvato facendosi carico dell'aspirazione di una maggiore rappresentanza delle categorie del Comitato medesimo, per l'effettuazione degli incontri previsti dall'art. 13 del documento ST-01.

Alcune delle azioni proposte dal GdL del CIG sono già state attuate: ad esempio è stato predisposto il documento di Politica della Qualità di ACCREDIA già diffuso agli Organi di ACCREDIA e pubblicato sul sito web di ACCREDIA e si è proceduto a migliorare la classificazione dei reclami per il Dipartimento DC.

6. Indicatori: presentazione delle risultanze e relative analisi

Come già riportato nelle precedenti relazioni, ACCREDIA ha definito in un'apposita procedura interna (PG-04) i criteri, le modalità e le responsabilità connesse all'identificazione e misurazione degli Indicatori di Qualità (IQ) riguardanti i processi di accreditamento gestiti dai Dipartimenti di ACCREDIA.

Per quanto riguarda l'indicazione del CIG circa la necessità di uniformare maggiormente gli indicatori della qualità tra i diversi Dipartimenti, la Direzione di ACCREDIA ha ritenuto necessario attendere lo sviluppo del nuovo sistema informatico che permetterà l'interfaccia tra i diversi Dipartimenti ed una maggiore facilità di elaborare statistiche su diversi tipi di dati/informazioni.

Di seguito si citano gli indicatori di attività definiti nel Piano di Sorveglianza, specializzati per Dipartimento e/o settore e/o schema di accreditamento:

- a) in riferimento ad un dato periodo (trimestrale, semestrale o annuale) e alle specifiche richieste di accreditamento presentate nello stesso periodo: rapporto tra n. di accreditamenti rilasciati e n. di accreditamenti richiesti; rapporto tra n. di accreditamenti negati e n. di accreditamenti richiesti; rapporto tra n. di accreditamenti non rilasciati per altre motivazioni e n. di accreditamenti richiesti;
- b) in riferimento ad un dato periodo (trimestrale, semestrale o annuale) e alle specifiche richieste di rinnovo di accreditamento presentate nello stesso periodo: rapporto tra n. di rinnovi rilasciati e n. di rinnovi richiesti; rapporto tra n. di rinnovi negati e n. di rinnovi richiesti; rapporto tra n. di rinnovi non rilasciati per altre motivazioni e n. di rinnovi richiesti;
- c) tempo medio di rilascio dell'accreditamento per Dipartimento e/o settore e/o schema di accreditamento e delle unità di personale (amministrativi e ispettori) direttamente impiegati nel rilascio stesso;
- d) tempo medio di rilascio del rinnovo dell'accreditamento per Dipartimento e/o settore e/o schema di accreditamento e delle unità di personale (amministrativi e ispettori) direttamente impiegati nel rinnovo stesso;

- e) rapporto tra il numero di ispettori impiegati nella sorveglianza e il numero degli organismi da sorvegliare (riferimento annuale);
- f) il numero di reclami trattati a fronte di quelli ricevuti

Gli indicatori di cui alle lett. a) e b) sono significativi dell'efficacia dell'attività di accreditamento. Infatti, su un dato numero di richieste (primo accreditamento o rinnovo) si individua la frazione di quelle che vanno a buon fine o meno. Elevati valori di tali indicatori dimostrano che i richiedenti possiedono preparazione e competenze idonee ad ottenere l'accREDITamento o rinnovo e che a monte è stata svolta e recepita una adeguata comunicazione e diffusione della cultura dell'accREDITamento.

Gli indicatori di cui alle lett. c), d) e e) evidenziano l'efficienza dell'attività di accREDITamento. Infatti, fanno riferimento al tempo ed alle risorse umane mediamente impegnate a rilasciare l'accREDITamento e il rinnovo.

L'indicatore di cui alla lettera e) esprime l'impegno di unità di personale (ispettori) utilizzati per la sorveglianza.

6.1. Calcolo degli indicatori

Di seguito le risultanze per singolo Dipartimento. Il riferimento è su base annuale ed è riferito al 2013.

Dipartimento DC

Indicatore A) :

A1	N° di accreditamenti richiesti	107	
A2	N° di accreditamenti rilasciati	84	Rapporto tra A2 e A1 = 78,50 % Valore anno 2012= 53%
A3	N° di accreditamenti negati (richiesta verifiche supplementari)	0	Rapporto tra A3 e A1 = 0 % Valore anno 2012= 0%
A4	N° di accreditamenti non rilasciati per altre motivazioni (pratiche decadute)	0	Rapporto tra A4 e A1 = 0 % Valore anno 2012= 2,35%

Indicatore B):

B1	N° di rinnovi richiesti	0*	Non è prevista dai Regolamenti applicabili al Dipartimento DC, la presentazione di richiesta di rinnovo. N.B. I rinnovi previsti nell'arco temporale considerato erano 66
B2	N° di rinnovi rilasciati	63	Rapporto tra B2 e B1= 100% Valore anno 2012= 100%
B3	N° di rinnovi negati (richiesta verifiche supplementari)	0	
B4	N° di rinnovi non rilasciati per altre motivazioni (rinunce e revoche)	0	

Indicatore C) :

C1	Tempo medio tra ricezione DA e concessione dell'accREDITamento	5,2 mesi	Valore anno 2012 9,6 mesi
C2	Unità di personale impiegato nel rilascio accREDITamento	1 Funzionario Tecnico, almeno 2 Ispettori per la verifica iniziale e 1 Ispettore per ogni verifica in accompagnamento nei settori IAF/ tipologie di prodotti e attività ispettive richieste.	Anno 2012 1 Funzionario Tecnico, almeno 2 Ispettori per la verifica iniziale e 1 Ispettore per ogni verifica in accompagnamento nei settori IAF/ tipologie di prodotti e attività ispettive richieste.

Indicatore D) :

D1	Tempo medio tra ricezione DA e concessione di rinnovo	Non applicabile	In base alla procedura di accREDITamento del Dipartimento il rinnovo degli accREDITamenti viene concesso circa 1 mese e mezzo prima della scadenza degli stessi Anno 2012: non applicabile per le medesime ragioni sopra riportate.
----	---	-----------------	---

D2	Unità di personale impiegato nel rilascio del rinnovo accreditamento	1 Funzionario Tecnico, almeno 2 Ispettori per la verifica di rinnovo.	Anno 2012 1 Funzionario Tecnico, almeno 2 Ispettori per la verifica di rinnovo.
----	--	---	---

Indicatore E):

E1	N° di ispettori complessivamente impiegati nelle visite	3724* Anno 2012: 2837*	*Da intendersi come giorni uomo ispettori impiegati.
E2	N° di visite effettuate	1799 Anno 2012: 1389	
E3	Rapporto tra E1 e E2	2,1 Anno 2012: 2,1	In una verifica sono mediamente impiegati 2,1 ispettori.

Indicatore F):

F1	N° di reclami (e segnalazioni) ricevuti	162 Anno 2012: 147	Per i dettagli si veda il § 7.1
F2	N° di reclami e segnalazioni chiusi	133 Anno 2012: 79	La maggior parte dei reclami ancora aperti saranno verificati durante le attività di sorveglianza presso le sedi degli Organismi programmate per il 2014.

Dipartimenti DL/DS

Indicatore A):

A1	N° di accreditamenti richiesti	97	
A2	N° di accreditamenti rilasciati	106(*)	Rapporto tra A2 e A1 = 109,3% (*) sono compresi anche gli accreditamenti relativi a domande pervenute prima del 01/01/2013 ma rilasciati nel periodo di riferimento) Valore anno 2012= 61%
A3	N° di accreditamenti negati (suppletive)	20	Rapporto tra A3 e A1 = 20,6 % Valore anno 2012= 14,4%
A4	N° di accreditamenti non rilasciati per altre motivazioni (rinunce)	34	Rapporto tra A4 e A1 = 35,1 % Valore anno 2012= 9,6%

Indicatore B):

B1	N° di riaccreditamenti richiesti	231	
B2	N° di riaccreditamenti rilasciati	249(*)	Rapporto tra B2 e B1 = 107,8% (*) sono compresi anche i riaccreditamenti relativi a domande di rinnovo pervenute prima del 01/01/2013 ma rilasciati nel periodo di riferimento). Valore anno 2012= 79,8%
B3	N° di riaccreditamenti negati (suppletive)	16	Rapporto tra B3 e B1 = 6,9 % Valore anno 2012= 3,8%
B4	N° di riaccreditamenti non rilasciati per altre motivazioni (rinunce/revoche/scadenze)	50	Rapporto tra B4 e B1 = 21,6 % Valore anno 2012= 17,4%

Indicatore C):

C1	Tempo medio tra ricezione DA e concessione dell'accREDITamento	375 gg <i>NOTA: sono stati accREDITati nel 2013 molti laboratori che avevano fatto domanda nel 2010.</i> Valore anno 2012= 324gg
----	--	--

Indicatore D):

D1	Tempo medio tra ricezione DA e concessione del ri-accREDITamento	206 gg Valore anno 2012= 213gg
----	--	---

Indicatore E):

E1	N° di ispettori complessivamente impiegati nelle visite	3.050	(*) vuol dire che mediamente in una visita sono impiegati 2,53 ispettori Valore anno 2012= 2,53%
E2	N° di visite effettuate	1.169	
E3	Rapporto tra E1 e E2	2,61 (*)	

Indicatore F):

F1	N° di reclami (e segnalazioni) ricevuti	37* anno 2012= 39	Per i dettagli si veda il § 7.1
F2	N° di reclami (e segnalazioni) chiusi	34 anno 2012= 39	

Dipartimento DT**Indicatore A) :**

A1	N° di accreditamenti richiesti	17	
A2	N° di accreditamenti rilasciati	4	Rapporto tra A2 e A1 = 24 % Valore anno 2012= 67%
A3	N° di accreditamenti negati	0	Rapporto tra A3 e A1 = 0% Valore anno 2012= 0 %
A4	N° di accreditamenti non rilasciati per altre motivazioni	4 (2 Laboratori che hanno fatto richiesta di accreditamento nel 2012 hanno rinunciato e 2 non hanno inviato l'ordine)	Rapporto tra A4 e A1 = 16,7% Valore anno 2012= 0%

Indicatore B):

B1	N° di rinnovi richiesti	38		
B2	N° di rinnovi rilasciati	32	10 pratiche scadute nel 2013 sono state prorogate nel 2014	Rapporto tra B2 e B1 = 84% Valore anno 2012= 97%
B3	N° di rinnovi negati	0		Rapporto tra B3 e B1 = 0 % Valore anno 2012= 0%
B4	N° di rinnovi non rilasciati per altre motivazioni* (rinunce e revoche)	7	7 rinunce	Rapporto tra B4 e B1 =18,4 % Valore anno 2012= 0%

Indicatore C) :

C1	Tempo medio tra ricezione DA e concessione dell'accREDITamento	Circa 20,5 mesi Valore anno 2012= 10,8%	
C2	Unità di personale impiegato nel rilascio accREDITamento	Circa 4,7 unità Valore anno 2012= 5,6%	

Indicatore D) :

D1	Tempo medio tra ricezione DA e concessione di rinnovo	Circa 4,3 mesi Valore anno 2012= Circa 3,9 mesi	
D2	Unità di personale impiegato nel rilascio accreditamento	Circa 8,5 unità Valore anno 2012= Circa 8,5 unità	

Indicatore E):

E1	N° di ispettori complessivamente impiegati nelle sorveglianze	398	
E2	N° di visite effettuate	175	
E3	Rapporto tra E1 e E2	2,3(*)	<i>(*) vuol dire che mediamente in una visita sono impiegati 2,17 ispettori</i> Valore anno 2012= 2,17%

Indicatore F):

F1	N° di reclami (e segnalazioni) ricevuti	6 Valore anno 2012= 11	Per i dettagli si veda il § 7.1
F2	N. di reclami e segnalazioni chiusi	3* Valore anno 2012= 8	*Restano in corso di trattamento un reclamo e due segnalazioni.

6.2. Analisi delle risultanze

Dall'analisi dei valori che derivano dal calcolo degli indicatori sopra presentati emerge che dal confronto tra gli anni 2012 e 2013 per l'indicatore A sia il Dipartimento DC che i Dipartimenti DL/DS hanno rilasciato un numero maggiore di accreditamenti, di cui buona parte erano riferiti a pratiche avviate nell'anno 2012 (per il DC tale dato si riferisce ad Organismi che hanno richiesto l'accREDITAMENTO ai fini delle Notifiche).

Per il Dipartimento DT dal confronto tra gli anni 2012-2013 si registra un decremento del numero degli accreditamenti. Nell'anno 2012 la maggior parte degli accreditamenti rilasciati era legato alla conclusione del processo di accREDITAMENTO di pratiche avviate nel 2010 e 2011.

L'indicatore B presenta valori pressoché costanti con quelli dell'anno precedente per tutti i Dipartimenti, salvo che per i Dipartimenti DL/DS, in cui l'incremento è stato di circa il 40%, in quanto sono stati rilasciati alcuni riaccREDITAMENTI relativi a domande di rinnovo pervenute prima dell'anno 2013.

L'indicatore C relativo ai tempi medi di gestione delle pratiche di accREDITAMENTO, presenta, dal confronto tra gli anni 2012-2013, un dato pressoché costante per i Dipartimenti DL/DS, un tempo medio migliore per il Dipartimento DC, dovuto in particolare all'entrata a regime degli accREDITAMENTI nell'area Organismi Notificati e un tempo medio peggiore per il Dipartimento DT dovuto all'evasione, nel 2013, di due pratiche di accREDITAMENTO, risalenti una al 2009 e l'altra al 2011.

L'indicatore D non è comparabile tra il Dipartimento DC e gli altri Dipartimenti, in quanto per il DC non è prevista la presentazione di una domanda di rinnovo dell'accREDITAMENTO, che è invece applicabile ai Dipartimenti DL/DS e DT.

Le unità complessive impiegate nell'ambito delle pratiche di accreditamento/rinnovo (funzionari Tecnici e Ispettori) sono pressoché rimaste identiche per Dipartimento.

I valori relativi all'indicatore F, evidenziano una continua attenzione all'analisi e alla gestione dei reclami/segnalazioni da parte di tutti i Dipartimenti di ACCREDIA, in particolare per il Dipartimento DC si registra un maggior numero di reclami chiusi rispetto all'anno 2012.

7. Gestione reclami/ricorsi

7.1 Gestione dei reclami

Tutti i reclami sono stati gestiti in accordo alle procedure ACCREDIA specifiche per singolo Dipartimento (PG-10-DC/DL/DS/DT).

Come presentato al § 6, i valori relativi al calcolo dell'indicatore specifico per la gestione dei reclami evidenziano un'attenta analisi e la tempestiva gestione dei reclami da parte di tutti i Dipartimenti di ACCREDIA.

Nel 2013 il Dipartimento DC ha registrato 162 reclami, tutti trattati (133 chiusi al 31-12-2013).

Tra i reclami ricevuti:

- 88 sono stati presentati da privati (utenti dei servizi certificati);
- 53 da Organizzazioni;
- 9 da Organismi di Certificazione;
- 2 dalla Pubblica Amministrazione;
- 2 da Ispettore ACCREDIA;
- 6 da Anonimo;
- 2 da Associazioni.

Di questi

- 28 erano relativi all'operato di Organismi di Certificazione;
- 106 erano relativi a disservizi da parte di organizzazioni certificate;
- 19 erano relativi a schemi non coperti da accreditamento;
- 5 riguardavano l'operato di ACCREDIA (relativi alle banche dati delle organizzazioni certificate);
- 3 erano solo quesiti;
- 1 si è rilevato solo una richiesta di informazioni.

Nel 2012 il Dipartimento DC ha registrato 147 reclami, tutti trattati, (79 chiusi al 31-12-2012).

ACCREDIA

Tra i reclami ricevuti:

- 81 sono stati presentati da privati (utenti dei servizi certificati);
- 50 da Organizzazioni;
- 4 da Organismi di Certificazione;
- 7 dalla Pubblica Amministrazione;
- 3 da Ispettori, di cui 1 da Ispettore ACCREDIA;
- 2 da altri soggetti.

Di questi

- 37 erano relativi all'operato di Organismi di Certificazione;
- 88 erano relativi a disservizi da parte di organizzazioni certificate;
- 13 erano relativi a schemi non coperti da accreditamento;
- 4 riguardavano l'operato di ACCREDIA (di cui 3 relativi alle banche dati delle organizzazioni certificate e 1 relativo all'operato di un Ispettore.);
- 3 erano solo quesiti;
- 2 non era chiaro il soggetto nei confronti del quale il reclamante lamentava un disservizio. Per questi sono stati richiesti chiarimenti mai pervenuti.

Nel 2013 i dati relativi ai reclami sono pressoché costanti. Si è registrato un incremento del numero dei reclami relativi a disservizi di organizzazioni certificate, allineato alla crescita degli Organismi accreditati.

Nel 2013 si è proceduto alla chiusura dei reclami rimasti aperti al 31-12-2013. Inoltre nel 2013 sono stati chiusi circa l'82% dei reclami. Sono aumentate le chiusure d'ufficio, attraverso la verifica di evidenze documentali richieste agli Organismi di Certificazione, senza attendere la verifica di Sorveglianza in sede agli Organismi.

Nel 2013 i Dipartimenti DL/DS hanno registrato 37 tra reclami e segnalazioni (classificati in 22 reclami e 15 segnalazioni). Di questi:

- 25 risultano fondati,
- 12 risultano infondati,

Tra i reclami ricevuti:

- 9 sono relativi all'operato di ACCREDIA-DL/DS (chiusi: 9; aperti: 0)
- 12 relativi all'operato di laboratori accreditati (chiusi: 8; aperti: 4)
- 1 relativo all'operato di terzi diversi dal ACCREDIA-DL/DS e dai laboratori accreditati (chiusi: 1; aperti: 0).

Tra le segnalazioni ricevute:

- 12 relative all'operato di laboratori accreditati (chiuse: 7; aperte: 5)
- 3 relativi all'operato di terzi diversi dal ACCREDIA-DL/DS e dai laboratori accreditati (chiuse: 2; aperte: 1).

Per i Dipartimenti DL/DS, nel 2012, sono stati registrati 16 tra reclami e 23 segnalazioni. Di questi sono risultati chiusi al 31-12-2012, 13 reclami e 15 segnalazioni. Dei reclami ricevuti, 7 riguardavano l'operato dei Dipartimenti DL/DS. Dei 7 reclami, 6 sono stati chiusi nel 2012 e 1 nel 2013.

Nel 2013 il Dipartimento DT ha registrato 6 tra reclami e segnalazioni (classificati come 4 reclami e 2 segnalazioni).

Tra i reclami ricevuti, di questi:

1 è relativo all'operato di ACCREDIA-DT (chiuso)

3 sono relativi all'operato di laboratori accreditati (chiusi: 2, aperti: 1)

Tra le segnalazioni ricevute, di queste:

2 sono relative all'operato di laboratori accreditati (chiuse: 0; aperte: 2)

Nel 2012 sono stati registrati 11 tra reclami e segnalazioni (classificati come 5 reclami e 6 segnalazioni).

Nel 2013 sono stati chiusi i reclami/segnalazioni rimasti aperti a fine 2012.

Si rileva un decremento dei reclami e delle segnalazioni rispetto all'anno 2012.

7.2 Gestione dei ricorsi

Per quanto riguarda i ricorsi relativi all'anno 2013, come già riportato al punto 3, i ricorsi ricevuti sono stati 5, di cui 3 hanno riguardato il Dipartimento Certificazione e Ispezione e 2 i Dipartimenti DL/DS.

Per il Dipartimento DC il primo ricorso è stato presentato a Febbraio 2013 ed era avverso un provvedimento di sospensione dell'accreditamento per lo schema SGA della durata di 6 mesi. L'istanza di ricorso è stata ritirata a Marzo 2013 prima che si riunisse la Commissione di Appello che era già stata convocata.

Il secondo e il terzo ricorso sono stati presentati ad Aprile 2013 avverso provvedimenti sanzionatori adottati da ACCREDIA nei confronti di due Organismi di Certificazione, accreditati per lo schema PRD-settore biologico.

I due ricorsi sono stati discussi entrambi nella stessa Commissione di Appello. Uno dei due Organismi ha ritirato il ricorso durante la prima riunione della Commissione di Appello, tenutasi a Maggio, mentre l'altro, alla seconda riunione della Commissione d'Appello, è stato rigettato con le dovute motivazioni di carattere tecnico.

I ricorsi ricevuti sono stati gestiti in conformità alle prescrizioni dei Regolamenti di accreditamento dei del Dipartimento DC e del Regolamento di Funzionamento della Commissione di Appello.

Per i Dipartimenti DL/DS entrambi i ricorsi sono pervenuti nel mese di Agosto 2013.

Il primo ricorso è stato presentato da un Laboratorio a fronte della delibera del CSA di concedere il rinnovo dell'accREDITamento con richiesta di anticipo della sorveglianza a 6 mesi.

Il ricorso è stato respinto in quanto le carenze emerse durante la visita di riaccREDITamento, alcune reiterate dalla visita precedente e dall'esame documentale, non hanno permesso di confermare la cadenza annuale della visita.

Il secondo ricorso è stato presentato da un Laboratorio a fronte della delibera del CSA di concedere il rinnovo dell'accREDITamento con richiesta di anticipo della sorveglianza a 6 mesi con l'esclusione dell'accREDITamento sia per le diossine che per il cromo.

Il ricorso è stato parzialmente accolto in quanto è stata confermata la non concessione dell'accREDITamento per la prova Diossine/Furani e PCBs con metodo MI 02 rev. 02 2013 a seguito delle gravi carenze emerse durante la visita, di ripristinare l'accREDITamento per la prova Cromo VI nelle acque secondo il metodo APAT CNR IRSA 3150C Man 29 2003 e di pianificare la prossima visita di sorveglianza a cadenza annuale.

8. Elaborazioni e aggregazioni su non conformità riscontrate sugli Organismi Notificati.

Per quanto riguarda le attività di verifica sugli Organismi richiedenti l'accREDITamento (99 gli Organismi accREDITati nel 2013) si conferma che i problemi riscontrati sono i medesimi, già presentati nelle relazioni di Settembre 2012 e di Luglio 2013 sottoposte alla Commissione interministeriale di Sorveglianza, di seguito riassunti:

Rilievi emersi negli esami documentali

- L'assenza o la non adeguatezza come composizione del Comitato Rappresentativo delle Parti, la non presenza dell'Organo nello Statuto;
- l'assenza o la non adeguatezza delle regole di funzionamento del Comitato Rappresentativo delle Parti;

- l'assenza di competenze dell'Organo di Delibera, rispetto a tutto o a parte delle attività richieste nello scopo di Accredimento;
- l'assenza di procedure per la qualifica di laboratori in subappalto;
- l'assenza di Regolamenti Generali riportanti diritti e doveri dei richiedenti la certificazione e degli Organismi, o anche contratti con i clienti che non riportano in modo esaustivo tutti gli obblighi assunti dalle parti;
- la presenza nella proprietà degli Organismi di persone e/o organizzazioni che svolgono attività incompatibili con quelle di un Organismo di Certificazione;
- la presenza negli Statuti di attività in conflitto di interesse con quelle di cui richiedono l'Accredimento;
- l'assenza o la non completezza dei documenti di supporto agli ispettori per eseguire le attività di verifica;
- Manuali della Qualità che non descrivono le attività eseguite dall'organismo, né come gli organismi forniscano evidenza del rispetto delle Norme di riferimento;
- Procedure di qualifica degli ispettori che non tengono conto dei requisiti definiti ex legge per alcune Direttive;
- CV degli ispettori non aggiornati, o che non riportano alcuna evidenza di competenze specifiche relative alle attività/prodotti oggetto di Accredimento.

Rilievi emersi durante le Verifiche in sede

- Verifiche eseguite da ispettori (diversi rispetto a quelli valutati su base documentale) che non hanno le competenze per eseguire le attività di verifica;
- l'assenza o la non completezza di contratti sottoscritti con i clienti e spesso anche con gli ispettori;
- Fascicoli Tecnici dichiarati conformi che non contengono quanto richiesto dalla Direttiva di riferimento (es. mancanza Dichiarazione di conformità componenti di Sicurezza, mancanza dell'Analisi dei Rischi, mancanza o non univoca configurazione dei documenti di progetto verificati ed approvati);
- mancanza o non completa disponibilità delle evidenze a supporto delle attività eseguite (es. verbali di ispezione, rapporti di prova);

- mancanza delle registrazioni relative alle Delibere dei Certificati;
- mancanza di competenze dell'Organo che ha deliberato la certificazione (diverso da quello valutato su base documentale);
- firma dei Certificati da parte di personale non autorizzato ad eseguire tale attività (è necessaria la Delega registrata in CCIAA);
- Attività affidate in subappalto, senza adeguata qualifica preventiva e/o efficace controllo di quanto eseguito;
- Subappalti dichiarati come non applicabili, utilizzati invece nello svolgimento delle attività quotidiane;
- Polizze Assicurative che non coprono i rischi professionali, o che non coprono tutte le attività degli organismi, o che prevedono massimali inferiori a quelli previsti da leggi specifiche (es. Direttiva 97/23/CE PED).

Tali rilievi sono stati sottoposti per gli approfondimenti del caso al Comitato Settoriale di pertinenza, al SottoComitato e agli Ispettori ACCREDIA qualificati per tali ambiti.