



**ACCREDIA**

L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO



**Testimonianze  
dell'Infrastruttura  
per la Qualità nell'era Covid**

**Online, 11 febbraio 2021**

**Dipartimento Laboratori di taratura**



L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

# L'Infrastruttura per la Qualità di fronte alla crisi: le iniziative in Italia e nel mondo

## **Emanuele Riva**

Vice Direttore Generale ACCREDIA - Direttore Dipartimento Certificazione & Ispezione ACCREDIA

Vice Chair IAF – membro EA Executive Board

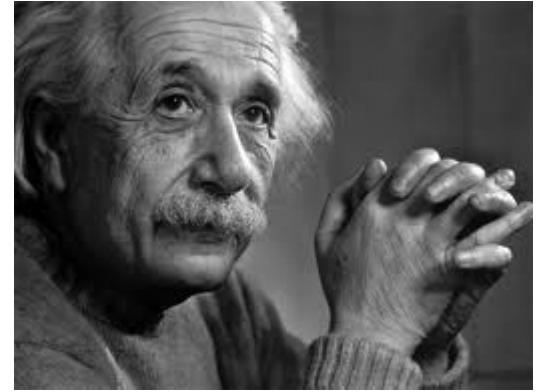
## **Alessandro Nisi**

Referente Studi e Statistiche ACCREDIA

**Online, 11 febbraio 2021**

---

## La crisi secondo Albert Einstein (1955)



*La crisi è la più grande benedizione per le persone e le nazioni, perché la crisi porta progressi. La creatività nasce dall'angoscia come il giorno nasce dalla notte oscura.*

*È nella crisi che sorge l'inventiva, le scoperte e le grandi strategie. Chi supera la crisi supera sé stesso senza essere 'superato'.*

*La vera crisi, è la crisi dell'incompetenza.*

---

## Cosa ha fatto l'infrastruttura della Qualità

Tutti gli enti di normazione hanno reso disponibili gratuitamente le norme per mascherine e guanti

Sul sito EA è stato pubblicato l'elenco dei laboratori accreditati in Europa e Cina per i test sulle mascherine

Posticipate le transizioni alle norme ISO 17011 e ISO 17025

Accredia ha collaborato con INAIL per la definizione delle regole sulle mascherine

UNI ha pubblicato una Pdr sulle mascherine di comunità



QUALITY & STANDARDS AND THEIR  
ROLE IN RESPONDING TO COVID-19

## II

*(Atti non legislativi)*

# RACCOMANDAZIONI

**RACCOMANDAZIONE (UE) 2020/403 DELLA COMMISSIONE**

**del 13 marzo 2020**

**sulle procedure di valutazione della conformità e di vigilanza del mercato nel contesto della minaccia rappresentata dalla COVID-19**





EUROPEAN COMMISSION

DIRECTORATE-GENERAL FOR INTERNAL MARKET, INDUSTRY, ENTREPRENEURSHIP  
AND SMES

The Director-General

Brussels 10/01/2021  
GROW.F.4/KB (2021) 91773

Elena Santiago Cid  
Director-General CEN and CENELEC

Sent by email  
[esantiago@cencenelec.eu](mailto:esantiago@cencenelec.eu)

Dear Ms Santiago Cid,

The EU tourism ecosystem is one of the hardest-hit by the COVID-19 pandemic with impacts on both travel supply and demand. Travel restrictions, limitations to the activities of tourism services providers as well as flight cancellations and frequency reduction have



# **IAF/ILAC Approach to Remote Peer Evaluations of Regions and Single Accreditation Bodies during the COVID-19 Pandemic**





DOCUMENTI →

BANCHE DATI →

# Coronavirus, accreditati i primi laboratori per la ricerca del virus nei tamponi





## IAF – durante il COVID



**Task force composta da tutti i Chair dei principali Comitati IAF, coordinata da IAF Vice Chair**

**34 FAQ (e 2 risoluzioni) – tradotte in 4 lingue**

**48 ore per rispondere**



MENU

**HOME**

---

**IAF FREQUENTLY ASKED QUESTIONS  
COVID-19 OUTBREAK**

---

**RESOLUTIONS**

---

**ASK A QUESTION**

---







## IAF Resolutions

### IAF Resolution 2020-16 – (Agenda Item 9.1) IAF COVID-19 FAQs :

The General Assembly, acting on the recommendation of the Executive Committee, endorses the IAF COVID-19 Frequently Asked Questions (FAQs) as developed and published by the IAF COVID-19 FAQ Task Force.

The General Assembly further endorses the IAF COVID-19 FAQ Task Force to continue its work on a temporary basis dependent on the evolution of the current COVID-19 pandemic.

The General Assembly acknowledges and accepts that standards and other normative documents do not cover specific requirements for all situations that can occur. In this case, IAF COVID-19 FAQs have regulated the unanticipated situation of the pandemic.

For this reason, when an accreditation body or a conformity assessment body refers to an IAF COVID-19 FAQ, published by IAF, **it is assumed to be operating not in contradiction** or excluding any of the requirements included in the

[General](#) (5)

[OH&SMS](#) (2)

[Peer evaluation](#) (1)

[Postponing activities](#) (6)

[Remote assessments/audits](#) (7)

[Witnessing](#) (2)



Scrivi qui per eseguire la ricerca



---

## Replacement of assessments during the COVID-19 pandemic - AFRICA

During the current COVID 19-pandemic, where a mandatory scheduled on-site assessment cannot be performed, by the AB or, whenever relevant, by a sub-contracted AB which is an IAF MLA/ILAC MRA signatory, that assessment may be replaced with a remote assessment or, in extraordinary circumstances, by an off-site review of documentation.

The review of documentation should only be considered if the justifications for not being able to conduct the on-site or remote assessment are traced back to the exceptional situation due to COVID-19 (eg: Travel restrictions, Social distancing, Workplace health and safety decisions including health risk categories for both assessors and CAB personnel)

The impact of the replacement on the accreditation program for the current accreditation cycle needs to be considered.

If either a remote assessment or an on-site assessment has not been conducted within 12 months from the review of documentation, for reasons not attributable to the AB, the AB shall normally initiate the process for suspension or withdrawal of the accreditation of the CAB.

For an initial assessment, review of documentation only, is not sufficient.

---

## Dove vedete opportunità rispetto alle tradizionali attività di valutazione della conformità?

Tempi e costi di viaggio

Intervenire durante l'audit

- Esperti tecnici
- i Direttori di schema che dovessero essere coinvolti per gestire una potenziale riserva
- Per i saluti iniziali e finali...

Esami documentali trasformati in una call?

Monitoraggio ispettori farlo in parte in remoto



---

## Quali soluzioni pratiche possiamo o dobbiamo adottare?



Audit misti?

Se tutto diventa digitale:

- 1) Come apponiamo la firma sui rapporti di verifica?
- 2) Come archiviamo i file in modo sicuro? Per quanto tempo?



---

## Esistono settori in cui l'audit o le ispezioni remote non possono funzionare?

Verifiche in accompagnamento dove l'osservazione di persona potrebbe essere essenziale (es: schemi per la sicurezza – security, safety e igiene).

Verifiche mystery (undeclared) durante l'erogazione di un servizio



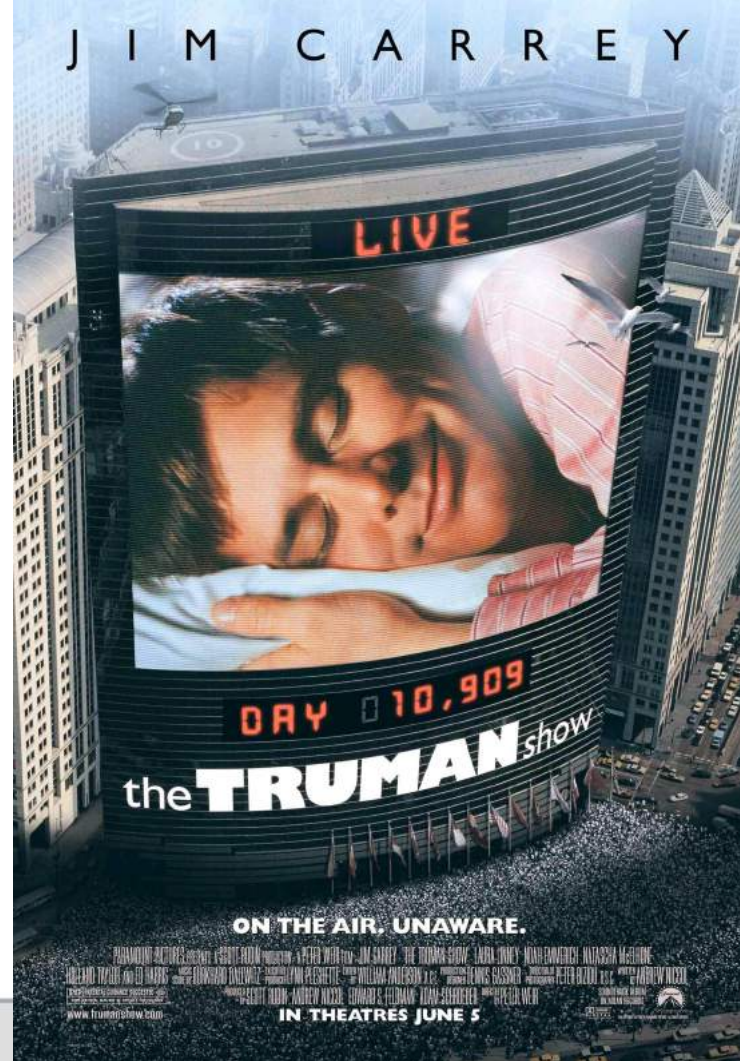
## Quali insidie o rischi potrebbero essere associati alla valutazione della conformità a distanza?

Truman Show (mondo artificiale creato per l'audit)

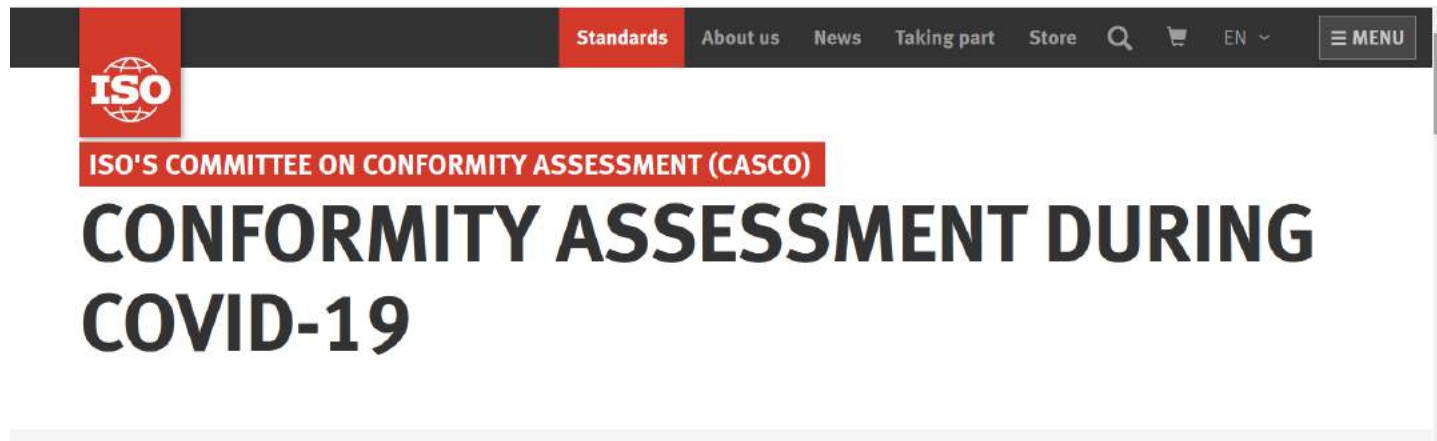
Non percepire i segnali deboli legati ai messaggi non verbali (il fattore umano)

Troppo formale, senza emozioni.

Rischio di incomprensioni e di fare «noi contro di loro»



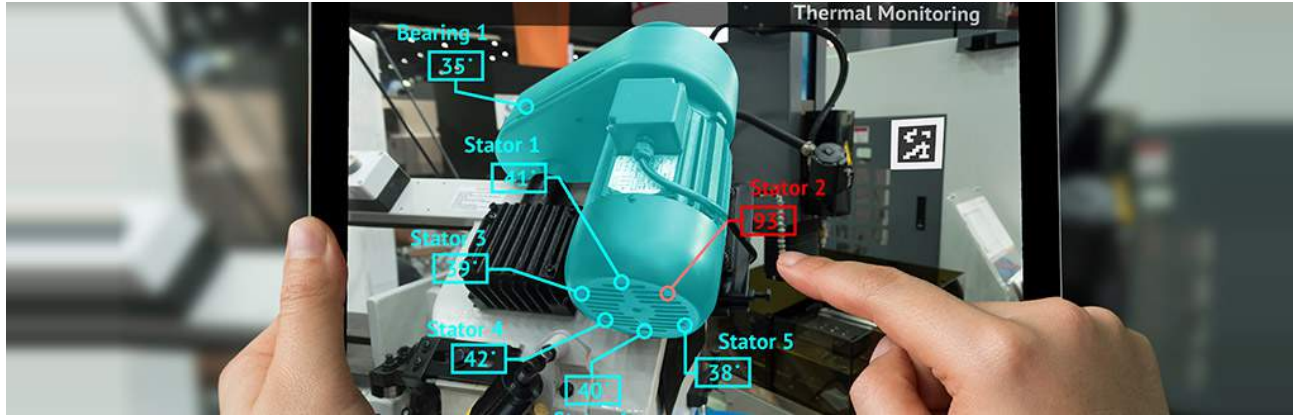
## Quali vincoli normativi o di accreditamento incontrate quando svolgete attività a distanza?



### Gruppo di lavoro

Cristina Draghici (new chair ISO CASCO), Emanuele Riva (IAF), Shawn Paulsen (IEC), Marcus Long (IIOCI), Alister Dalrymple (IQNet) and Ety Feller (ILAC)

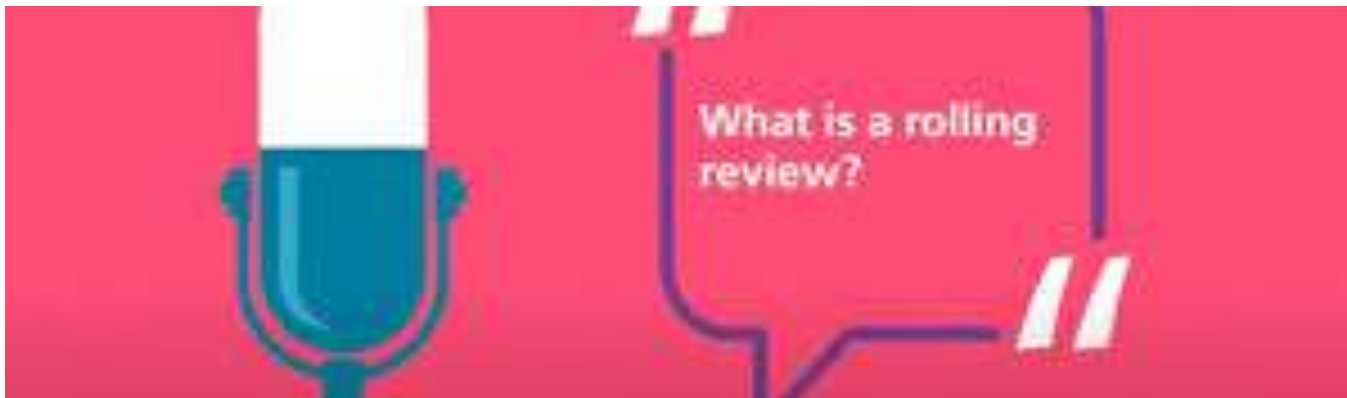
## Dove vedete opportunità per opzioni remote per supportare le attuali attività di valutazione della conformità?



SMART non significa cambio di scrivania, ma ripensare a come facciamo le verifiche. Usare gli occhiali di Google / Hololens, o anche cambiare quello che guardiamo? O quando lo guardiamo? E rivedere le attività svolte (responsabilità delle proprie azioni).

---

## Esistono soluzioni alternative per eseguire le attività di valutazione della conformità a distanza?



Rolling review introdotta dall'EMA.. Vale anche per noi?

Verificare i dati in modo continuo? Trasformare la verifica una tantum in un monitoraggio nel tempo?

Perché non spaccare la verifica in più momenti durante l'anno, invece di una giornata fissa?



---

## Quale sarà il passo successivo nell'uso delle opzioni remote da parte del settore?

Molte attività formali potranno essere svolte da intelligenza artificiale (elaborazione dati, supervisione operazioni) o svolte direttamente dal soggetto auditato (Come oggi il telepass o il pagamento in cassa nei supermercati).

Altre continueranno ad essere condotte dall'uomo, in remoto o in presenza.

L'uso della Blockchain conferiranno «data certa» a molte operazioni.

Il consumatore / committente potrà «vedere» le attività di controllo svolte (cosa già possibile con l'utilizzo degli occhiali che registrano). Con un QR CODE si potrà vedere chi ha fatto cosa collegato ad uno specifico prodotto.

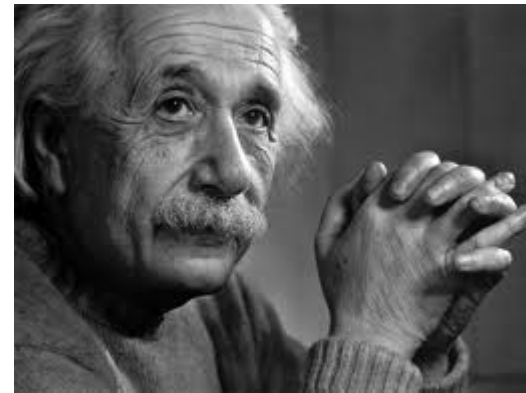
Difficoltà nella gestione delle informazioni, troppe e a volte delicate





---

## La crisi secondo Albert Einstein (1955)



*Senza crisi non ci sono sfide, senza sfide la vita è una routine, una lenta agonia.*

*Senza crisi non c'è merito. È nella crisi che emerge il meglio di ognuno, perché senza crisi tutti i venti sono solo lievi brezze.*

# Corona-Monitor: un'indagine sugli effetti della pandemia nell'industria TIC

<b>Metodologia</b>	Indagine online
<b>Periodo d'indagine</b>	12 ottobre - 3 novembre, 2020
<b>Campione</b>	240 questionari completi

Obiettivo dell'indagine è valutare l'impatto della pandemia COVID-19 sul mercato italiano della valutazione della conformità.

L'indagine è stata condotta da Accredia in collaborazione con l'Istituto Federale tedesco della Ricerca e del Collaudo dei Materiali (BAM), l'Università Tecnica di Berlino (Cattedra di economia dell'innovazione) e Fraunhofer Institute, nell'ambito dell'iniziativa QI-FoKuS.

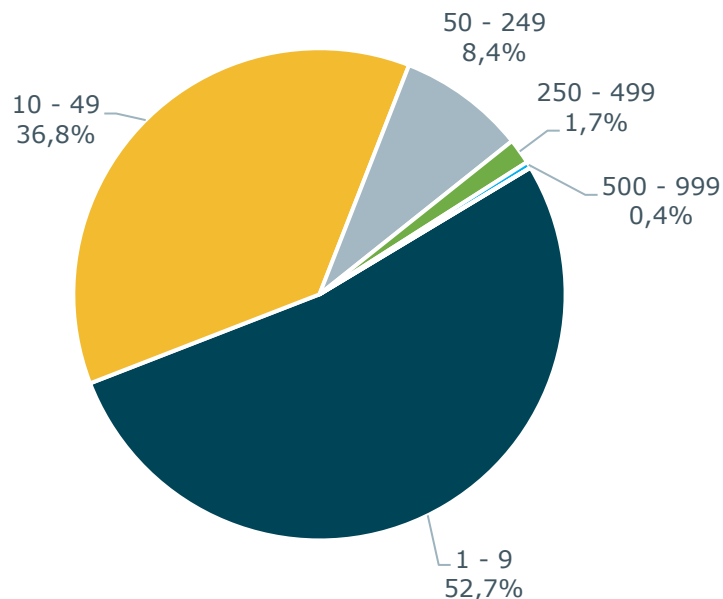


---

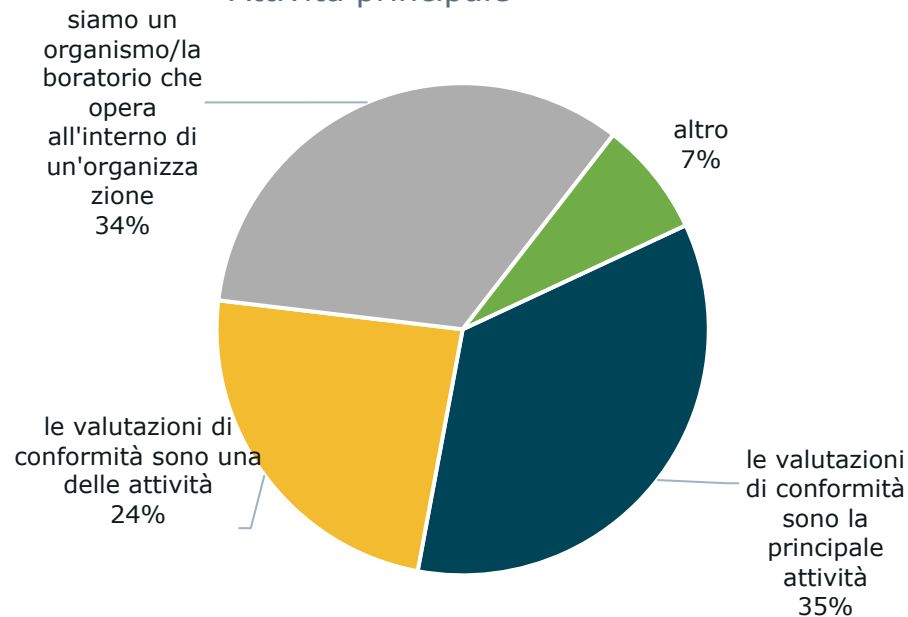
## **Il campione dei rispondenti al questionario**

## La maggior parte dei 240 organismi di valutazione della conformità (CAB) rispondenti sono micro-imprese

Numero di addetti

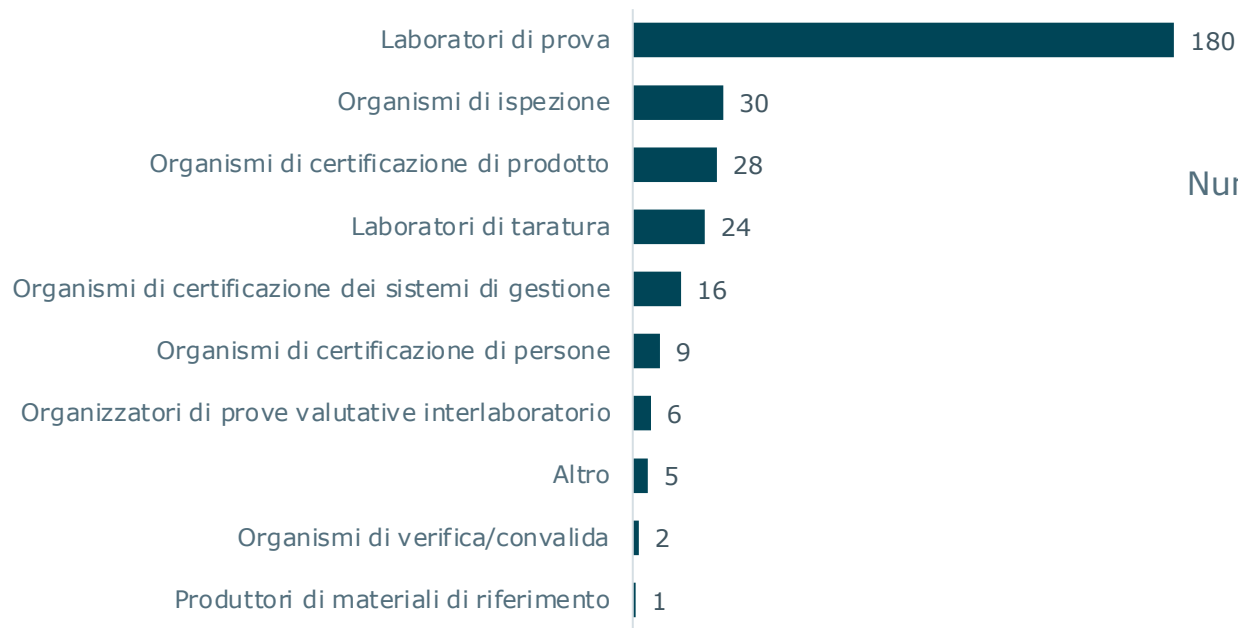


Attività principale

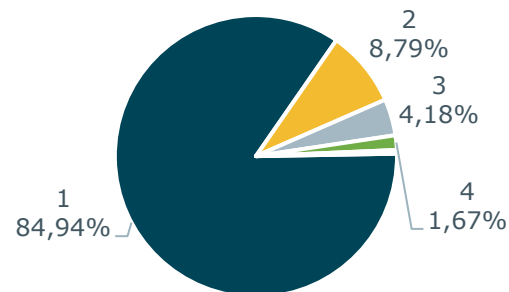


## I laboratori di prova sono il gruppo più numeroso tra i rispondenti e l'85% è specializzato in 1 attività di valutazione

Settori di accreditamento



Numero di servizi di valutazione della conformità forniti



## I settori di attività economica maggiormente serviti dai CAB rispondenti sono l'alimentare e l'ambiente

Settori di attività economica



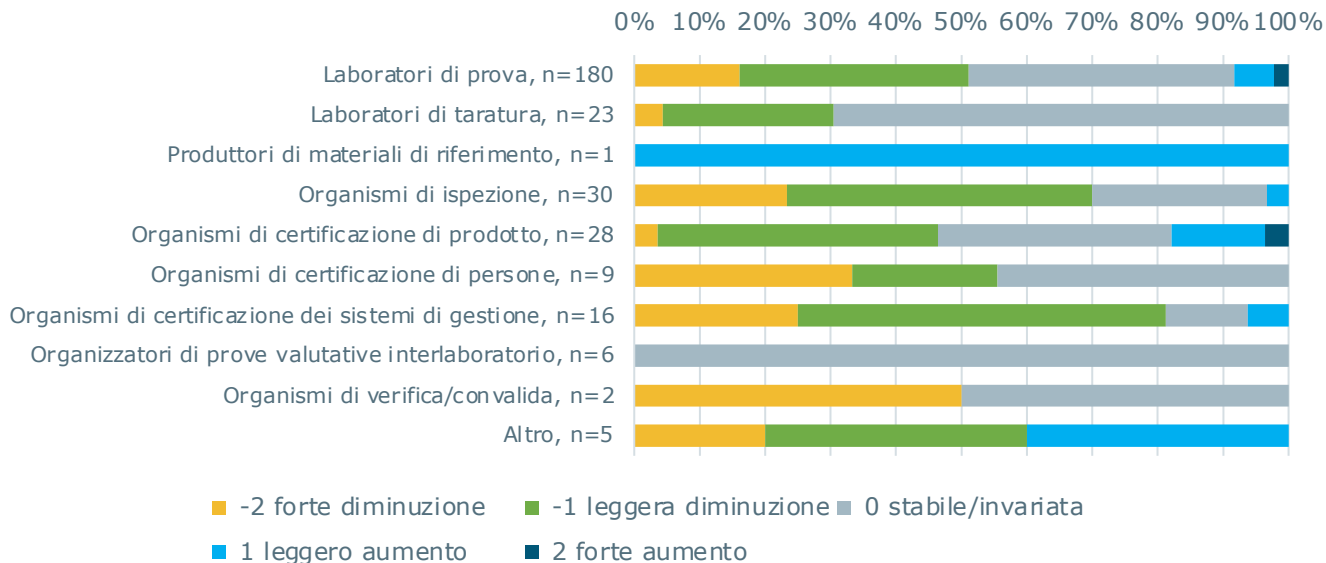


---

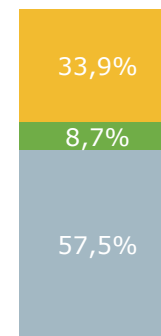
## **Effetti della pandemia COVID-19 sulle operazioni degli organismi di valutazione della conformità (CAB)**

# Diminuzione degli ordini in arrivo durante la pandemia COVID-19 per quasi tutte le tipologie di CAB

Impatto della pandemia COVID-19 sulla domanda di valutazioni di conformità (rispetto al periodo precedente al COVID-19)



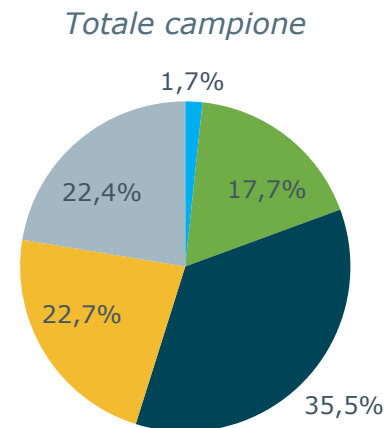
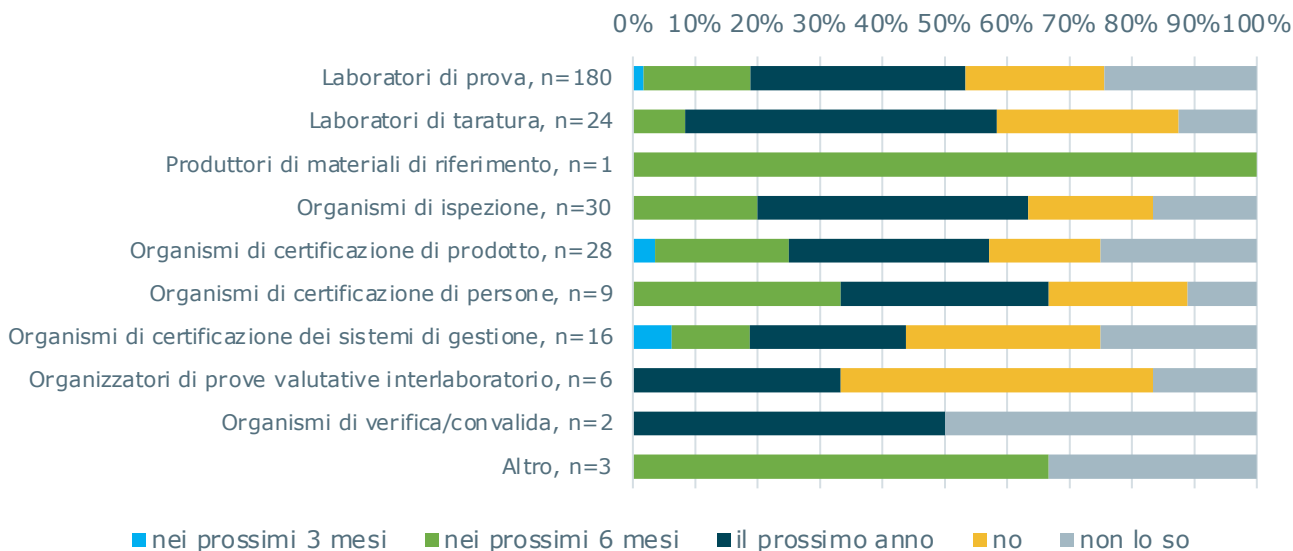
Motivo principale della diminuzione della domanda



- Diminuzione del numero di nuove domande di valutazione di conformità
- Cancellazioni
- Rinvio delle attività di valutazione di conformità ad un momento futuro

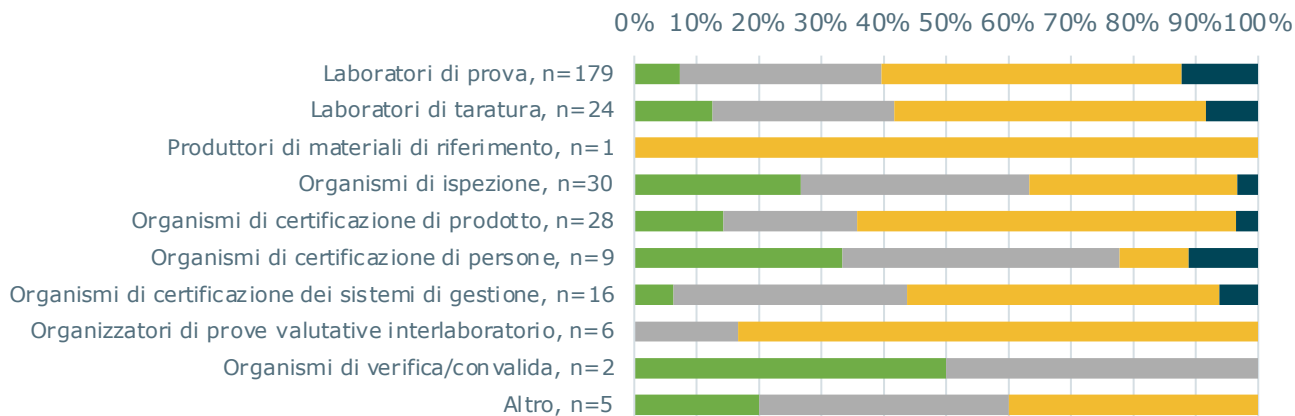
## Le aspettative sul recupero degli ordini sono piuttosto negative con un alto grado di incertezza

Attese di ripresa delle attività in seguito alla normalizzazione della situazione economica



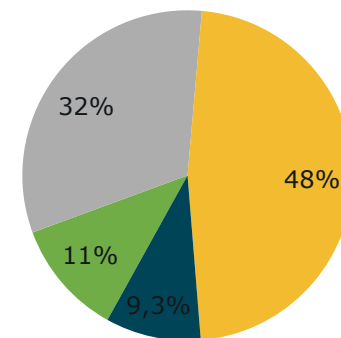
## Le restrizioni alle attività economiche (marzo - giugno 2020) hanno influenzato negativamente le operazioni

Effetti delle restrizioni alle attività economiche



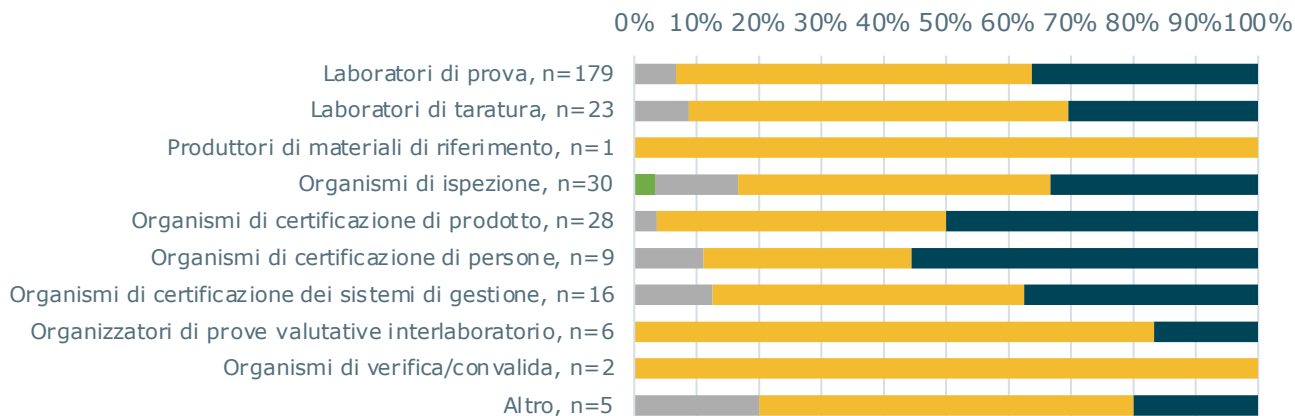
- Abbiamo interrotto quasi tutti i nostri servizi
- Le nostre attività sono state fortemente limitate
- Abbiamo affrontato solo restrizioni minori
- Abbiamo operato nello stesso modo di prima della pandemia

Totale campione

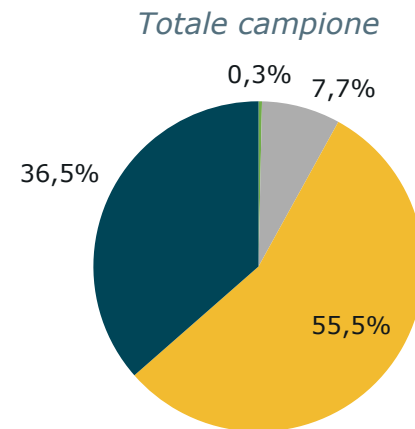


## ... ma molti sono (quasi) tornati ad una normale attività in seguito all'attenuazione delle restrizioni

In che modo le restrizioni attuali (ottobre 2020) influenzano le attività

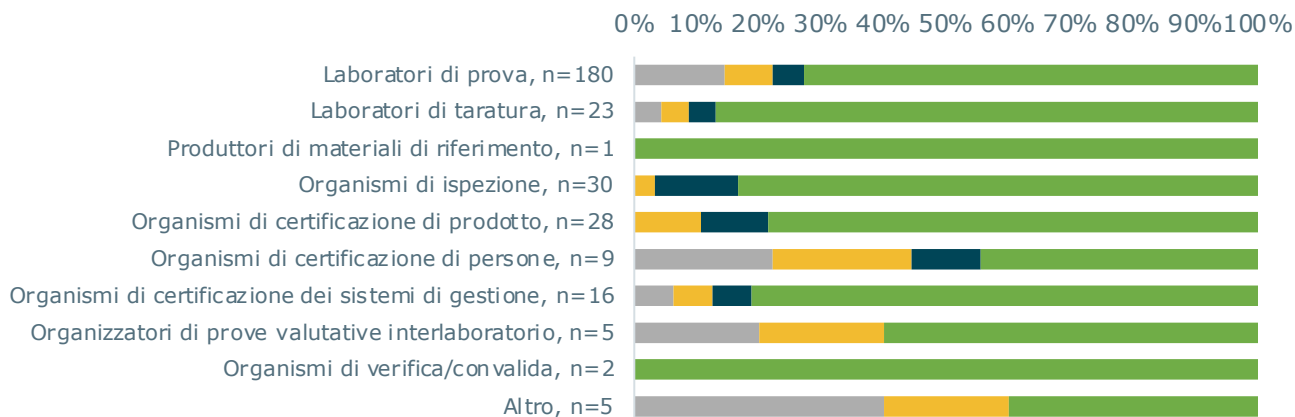


- Dobbiamo interrompere quasi tutti i nostri servizi
- Le nostre attività sono fortemente limitate
- Affrontiamo solo restrizioni minori
- Operiamo nello stesso modo di prima della pandemia



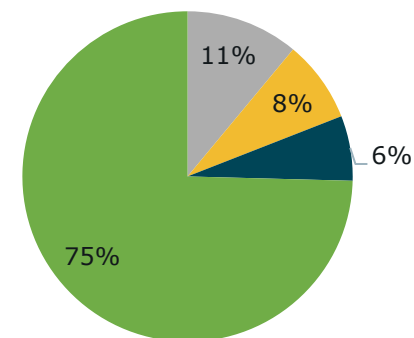
# 1 CAB su 4 ha risposto alla pandemia COVID-19 rafforzando i servizi esistenti od offrendone di nuovi

Nuove attività e servizi offerti in seguito alla pandemia COVID-19



- Sì, abbiamo iniziato nuove attività o offriamo nuovi servizi
- Sì, abbiamo rafforzato i servizi esistenti e aumentato la nostra offerta di questi servizi
- Sì, entrambi (abbiamo iniziato nuove attività e rafforzato i servizi esistenti)
- No

Totale campione

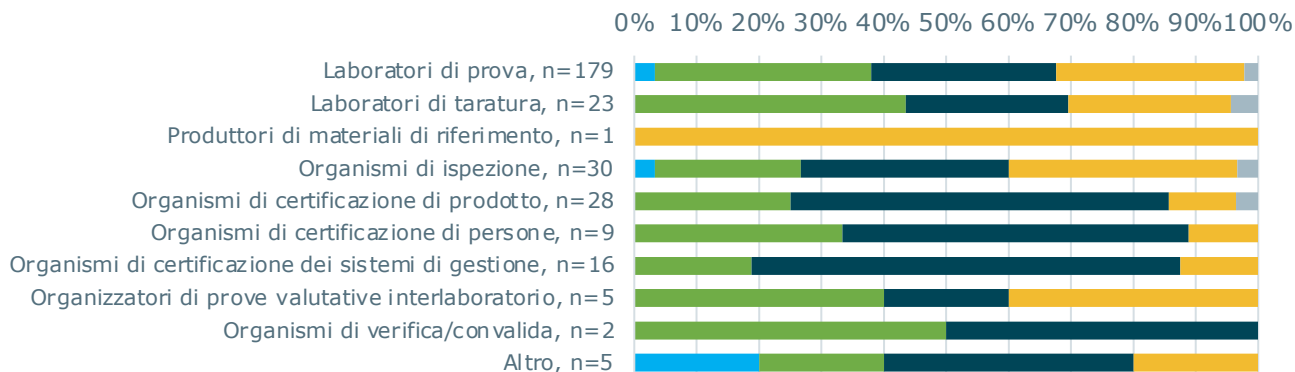


---

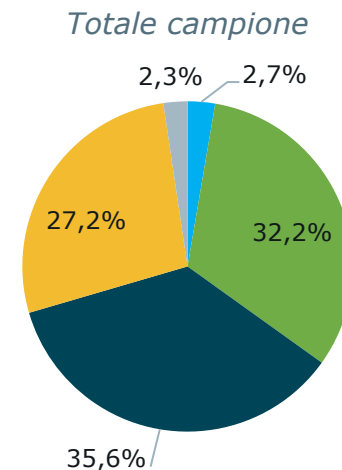
## **COVID-19 e digitalizzazione**

## La maggior parte dei CAB vede una maggiore necessità di digitalizzazione a causa della pandemia COVID-19

Bisogno di digitalizzazione a causa della pandemia COVID-19

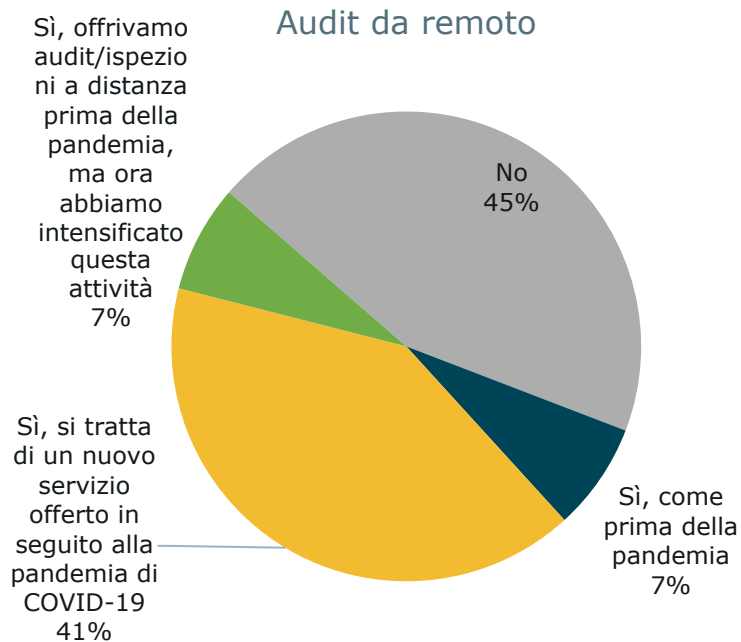


- Sì, a causa della domanda da parte dei clienti
- Sì, per gestire processi interni
- Sì, entrambi (domanda da parte dei clienti e processi interni)
- No
- non lo so

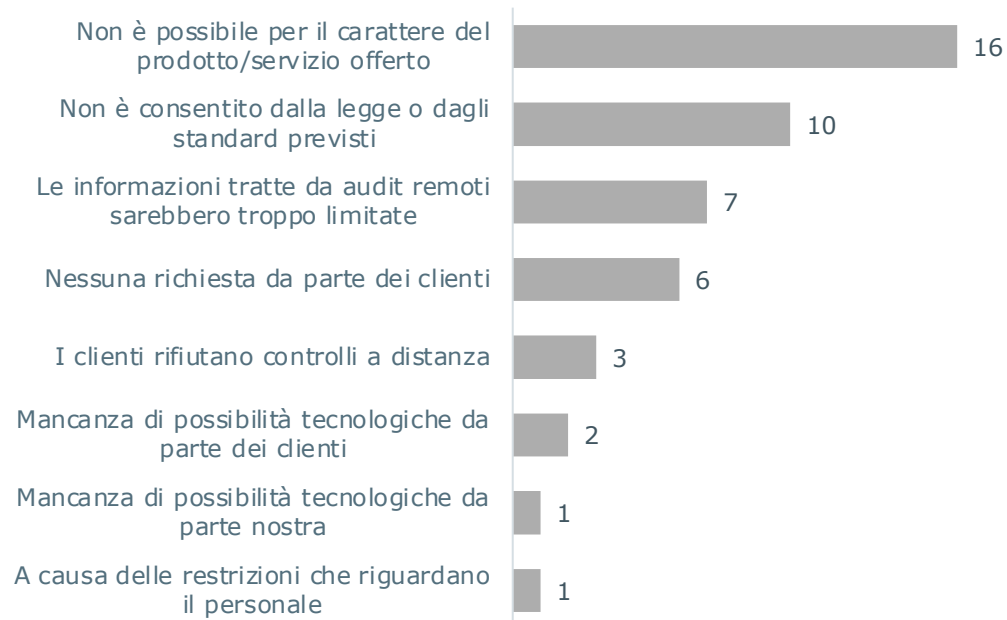




## Circa la metà degli organismi di certificazione e ispezione ha intensificato o iniziato attività di audit da remoto



### Motivazioni per non offrire audit da remoto

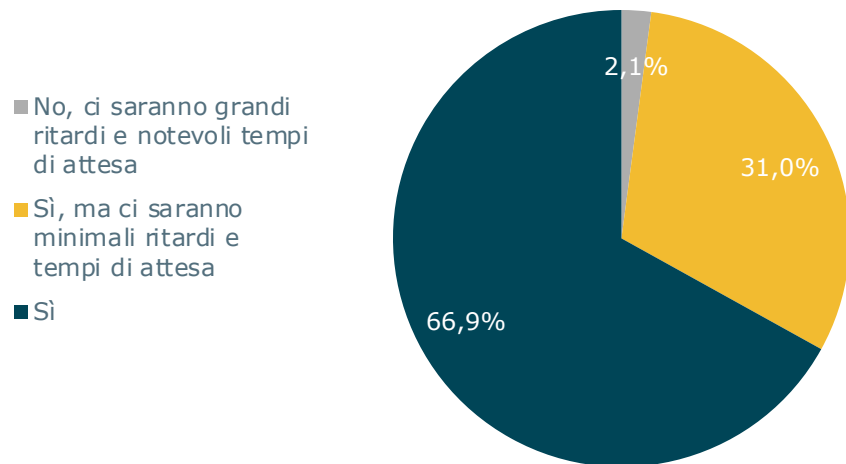


---

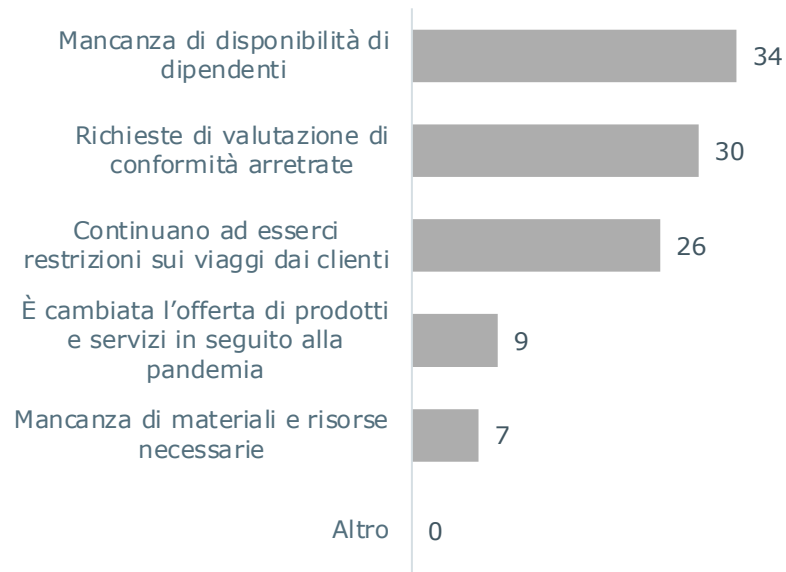
## **COVID-19 e dinamiche di mercato**

## L'offerta di valutazioni di conformità tornerà al livello pre-COVID con la normalizzazione della situazione economica

Soddisfazione bisogni della clientela in seguito alla normalizzazione della situazione economica

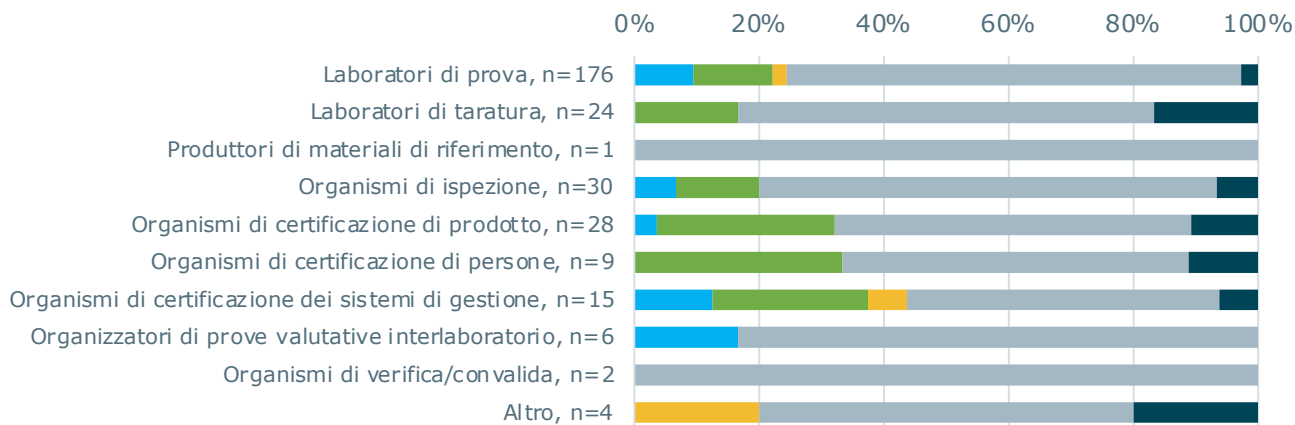


Motivo dei ritardi

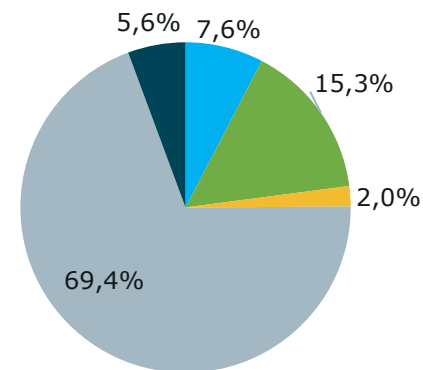


# Organismi di certificazione di persone e sistemi di gestione hanno riscontrato maggiore concorrenza

Contesto competitivo durante la pandemia COVID-19



Totale campione





L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

#### **ACCREDIA**

Via Guglielmo Saliceto, 7/9 - 00161 Roma  
T +39 06 8440991 / F +39 06 8841199  
info@accredia.it

#### **Dipartimento Certificazione e Ispezione**

Via Tonale, 26 - 20125 Milano  
T +39 02 2100961 / F +39 02 21009637  
milano@accredia.it

#### **Dipartimento Laboratori di prova**

Via Guglielmo Saliceto, 7/9 - 00161 Roma  
T +39 06 8440991 / F +39 06 8841199  
info@accredia.it

#### **Dipartimento Laboratori di taratura**

Strada delle Cacce, 91 - 10135 Torino  
T +39 011 32846.1 / F +39 011 3284630  
segreteriaadt@accredia.it