

# COMITATO DI INDIRIZZO E GARANZIA

## DOCUMENTO DI PROGRAMMA 2018/2020

### QUADRO DI RIFERIMENTO E METODO

Gli ambiti di attività e le attribuzioni del Comitato di Indirizzo e Garanzia sono ben definiti nei documenti Statutari di ACCREDIA (Art.19 dello Statuto e Art.14 del Regolamento Generale) e riportati anche nel Regolamento di funzionamento del CIG.

In questi atti si stabilisce che al CIG spetti il compito di esprimere il contributo dei Soci alla *"formulazione degli indirizzi operativi ed al buon funzionamento dell'Ente di Accredimento, onde assicurare la competenza, la trasparenza e l'imparzialità del suo operato, così come prescritto dalla normativa applicabile"*.

Si prescrive anche che gli aspetti su cui focalizzarsi, nella stesura del Documento Pluriennale, siano:

- validità ed efficacia dei processi di accreditamento;
- assenza di alcun genere di discriminazione;
- imparzialità, indipendenza, trasparenza e riservatezza;
- effetti economici connessi con le attività di accreditamento.

Inoltre al CIG sono riservati *"Aspetti istituzionali e strategici"* che sono così declinati nel Regolamento:

- ruolo "politico" di ACCREDIA nel sistema socio-economico nazionale ed internazionale, rapporti con gli *"Stakeholders"* e rafforzamento del sistema italiano di accreditamento;
- adeguatezza del Comitato per l'Attività di Accredimento e dei Comitati e SottoComitati Settoriali di Accredimento, intesa come efficacia del funzionamento;
- garanzia di imparzialità, indipendenza, trasparenza e riservatezza dei processi di accreditamento.

L'ultimo di questi tre è già trattato in quanto riportato sopra, il secondo viene attuato con gli incontri periodici che sono stati avviati a metà del 2017, mentre sul primo merita fare qualche considerazione ed approfondimento.

Il primo item degli aspetti "istituzionali e strategici" si focalizza su un ruolo "politico", e quindi strettamente connesso al contesto Socio Economico nazionale ed internazionale e sui rapporti con gli *Stakeholders*, il tutto in un'ottica di rafforzamento del sistema italiano di accreditamento.

Si può ritenere che questo punto non sia stato considerato a sufficienza come elemento a sé stante, e quindi, meritando una trattazione autonoma, lo si può inquadrare in un capitolo *ad hoc*, denominato "il ruolo strategico di ACCREDIA nei rapporti con gli Stakeholders".

Inoltre, essendo acquisita la valutazione finale dello stato di attuazione del Documento Programmatico 2015/2017<sup>1</sup>, che segue quella intermedia, approvata dal CIG il 14 luglio 2016, sono emerse tre situazioni, con azioni:

- completate e che non necessitano di ulteriori attività;
- svolte con risultati definiti e positivi, ma che meritano di essere proseguite, con i necessari aggiornamenti, per mantenerne nel tempo l'efficacia;
- iniziate e non ancora completate in modo esaustivo, o che comunque mostrano ulteriori elementi da approfondire e sviluppare.

Le risultanze di questa valutazione forniscono quindi obiettivi ed elementi di approfondimento destinati a diventare parte integrante del Programma. Questi vengono riportati, per sinteticità, in un'Appendice, allegata, che segue e completa il documento vero e proprio.

Tuttavia, considerando che nel triennio trascorso si è potuta verificare tangibilmente una "maturazione" dell'Ente di accreditamento, con il suo progressivo consolidamento, pare poco utile ripetere pedissequamente alcuni punti fondamentali, che dovrebbero rappresentare degli elementi ormai parte integrante di ACCREDIA, più che obiettivi di miglioramento.

In particolare, si devono considerare dei veri e propri requisiti, alcuni passaggi, che il precedente Documento di Programma così fissava<sup>2</sup>:

1. *la sottoscrizione di tutti gli Accordi Internazionali di Mutuo Riconoscimento per le valutazioni di conformità, negli ambiti di rilievo per la situazione italiana, inclusi quelli di nuova implementazione;*
2. *la partecipazione attiva ad Assemblee, Comitanti, Gruppi di Lavoro e verifiche di peer assessment delle Associazioni Internazionali di riferimento (EA, IAF, ILAC), nonché ai Tavoli della Normazione internazionale con particolare riguardo a quelle di accreditamento;*
3. *l'assenza di "censure rilevanti" da parte della Commissione di Sorveglianza Interministeriale;*
4. *la prosecuzione e, ove possibile, l'ampliamento a nuovi ambiti del sistema delle Convenzioni/Protocolli d'Intesa, per l'affidamento ad ACCREDIA di compiti di valutazione degli Organismi o Laboratori interessati ad attività in ambiti regolamentati.*

In conseguenza di ciò, la formulazione del nuovo Documento di Programma è più snella e con un taglio maggiormente operativo.

In base a questo metodo, i contenuti del Documento di Programma 2018/2020 vengono quindi inquadrati nel capitolo che segue, ed in due successivi capitoli che descrivono le due macrotematiche proposte.

---

<sup>1</sup> Approvata dal Comitato di Indirizzo e Garanzia nella seduta del 28 novembre 2017.

<sup>2</sup> La numerazione non indica un ordine di priorità, ma segue la formulazione del Documento di Programma 2015-2017.

## **PROSECUZIONE E SVILUPPO DEGLI OBIETTIVI DEL PRECEDENTE DOCUMENTO DI PROGRAMMA**

Le tematiche indicate nel precedente Documento e che risultano ancora aperte, o comunque meritevoli di approfondimenti, a seguito della verifica di fine triennio, andranno proseguite e completate, senza che necessariamente vengano ripetute e puntualizzate (almeno per i 4 punti elencati nel paragrafo precedente).

Un elenco, abbastanza nutrito, è comunque presente in Appendice, ma è opportuno segnalare subito una tematica che sta attualmente fornendo uno sviluppo particolarmente interessante.

Nel corso del 2016-2017 si è avviata un'azione mirata al "*riconoscimento delle valutazioni di conformità accreditate, incluse ispezioni, prove e tarature*".

Partendo da un'analisi dei Bandi di Gara pubblici emessi dalle principali Stazioni Appaltanti, ne sono state rilevate le criticità, ed è stato messo a punto un primo documento, dal titolo "*Linee Guida per Stazioni Appaltanti/Committenti per la formulazione di richieste di approvvigionamento contenenti servizi di Accreditamento e/o Valutazione della Conformità*".

Grazie all'azione di tutti i Soci dell'Ente, il documento viene veicolato a numerose realtà, cercando di creare quella conoscenza di base che rafforza ulteriormente il valore di tutte le valutazioni della conformità accreditate.

Buona sensibilità è stata dimostrata anche da alcune Pubbliche Amministrazioni Socie di ACCREDIA che si stanno muovendo per diffonderlo e richiederne l'applicazione.

Il lavoro non è certo concluso, e dovrà proseguire nel prossimo triennio, per l'estensione ad altri campi di applicazione, non trattati nel documento di base, e con il coinvolgimento di nuovi Soggetti e altre Stazioni Appaltanti. Alcune Parti Interessate, ad esempio, segnalano l'opportunità di allargare l'analisi al settore della Sanità, ed ai Bandi di selezione per Professionisti, specie se si richiamano certificazioni accreditate ai sensi della Legge n. 4/2013.

Il lavoro svolto ed i risultati che man mano verranno ottenuti potranno costituire elementi di *input* per l'aggiornamento del Piano di Comunicazione di ACCREDIA.

## **MACROTEMATICA 1**

### ***IL RUOLO STRATEGICO DI ACCREDIA NEI RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDERS***

Le considerazioni espresse in precedenza costituiscono le motivazioni di base per supportare l'ipotesi di inserire questa specifica tematica, che deve focalizzarsi su tematiche che coinvolgano di volta in volta le diverse "Parti interessate", appunto nella piena osservanza della natura del CIG.

Questo nasce dalla consapevolezza che le tematiche delle valutazioni di conformità, accreditate in base alle norme tecniche, sono diventate sempre più frequentemente elementi di riferimento, nei rapporti tra Istituzioni, Consumatori ed Imprese.

Un'azione di rilievo è stata promossa dal Comitato di Coordinamento con le Amministrazioni Sociali di ACCREDIA, con l'approvazione da parte del Consiglio Direttivo, a metà del 2017, di una iniziativa di sensibilizzazione, verso i Ministeri e le PP.AA., per tenere in maggiore considerazione il contributo tecnico che ACCREDIA può fornire in occasione della definizione di disposizioni legislative che possono avere impatto su accreditamento, normazione e valutazioni di conformità.

Il documento è stato inizialmente veicolato ai Dicasteri interessati attraverso la Commissione di Sorveglianza Interministeriale, ma non è stato ancora possibile verificare l'efficacia dell'iniziativa.

Tuttavia, in senso generale, tenendo conto delle diverse e crescenti forme di Accordi con le Pubbliche Amministrazioni, nonché delle disposizioni legislative o regolamentari che sempre più spesso richiamano l'accreditamento come elemento di garanzia - vedi il cosiddetto iperammortamento - si può considerare in miglioramento il quadro dei rapporti tra l'Ente e i Ministeri, così come, sia pure lentamente, si moltiplicano le iniziative prese con le Regioni (Protocolli d'Intesa con la Provincia Autonoma di Trento e progetti specifici con altre Regioni), oltre a quanto già detto per le "Linee Guida sui Bandi".

A ciò contribuisce l'atteggiamento - che l'Ente dovrà mantenere - di "strumento tecnico" al servizio delle politiche economiche, di sicurezza e tutela ambientale, supportando le Amministrazioni che ne fanno richiesta, a beneficio delle Imprese e dei Consumatori finali, nell'ottica di una sempre più proficua e sinergica collaborazione con le stesse Pubbliche Amministrazioni.

Analogo miglioramento della considerazione verso le valutazioni di conformità accreditate si registra per il Parlamento. L'Ente viene frequentemente invitato alle audizioni indette presso le Commissioni competenti, quando sono in discussione tematiche rilevanti per il settore.

La questione presenta alcuni aspetti di delicatezza in particolare per il ruolo istituzionale di ACCREDIA. Ad esempio, l'Ente non può assumere iniziative di *lobby* nel proprio interesse, ma dovrebbe saper interpretare correttamente e portare a sintesi le aspettative degli *Stakeholders* coinvolti.

Spesso, inoltre (specie nel caso delle audizioni Parlamentari), i tempi sono ristretti, e questo non consente di sottoporre preventivamente all'esame del Consiglio Direttivo i documenti da presentare. A questa difficoltà, e per assicurare che l'Ente esprima posizioni condivise, si auspica la definizione di opportuni meccanismi di delega e/o di consultazione.

Nelle attività di relazione con gli *Stakeholders*, pare opportuno che l'Ente promuova, verso le Università, la previsione di inserire i temi dell'accreditamento e della valutazione di conformità nei corsi di studio, con particolare riguardo per le discipline tecnologiche e delle scienze applicate.

Pensando alle istanze comuni di Consumatori ed Imprese che coinvolgono in prima persona anche le Pubbliche Amministrazioni e che siano comunque in un campo dove ACCREDIA ha la possibilità di giocare un ruolo, la prima tematica che merita attenzione è la **Semplificazione Amministrativa**.

Certamente non è un tema nuovo (ad esso venne dedicato uno dei Quaderni dell'Osservatorio ACCREDIA già nel 2014), né tantomeno semplice, ma se si considera che il campo delle valutazioni della conformità va ad espandersi sempre in nuovi settori, ci sono ampi spazi sui quali poter operare - anche coinvolgendo le Regioni - come ad esempio il filone degli Operatori F gas, o le attività dei Laboratori di Prova per la Sicurezza degli Alimenti. Gli Organi dell'Ente sapranno individuare le azioni più opportune.

Un'altra considerazione potrebbe anche nascere da un primario interesse del Consumatore, ben noto a tutti: quando si acquista un "prodotto" o un "servizio", molto di frequente questo è abbinato ad un "**Marchio**", sia esso di prodotto, o di servizio.

A volte però è difficile comprendere cosa ci sia dietro questo Marchio e cioè se ci sia sostanza o semplicemente un'operazione commerciale; se c'è un Soggetto indipendente che effettua dei controlli o se invece sia auto referenziato.

La tematica coinvolge indubbiamente le Imprese, per valorizzare quello che producono o i servizi che erogano in un quadro di riferimento chiaro e facile da comunicare al Consumatore/Utilizzatore, le Pubbliche Amministrazioni, che svolgono un ruolo di vigilanza, di protezione dalla contraffazione, o anche semplicemente di controllo della sicurezza, gli Enti Normatori, che giocano un ruolo fondamentale ad esempio nello stendere, tramite la normativa, le regole da rispettare.

Nell'ambito delle competenze assegnate all'Ente, si potrebbe partire da un'analisi dei "Marchi" che si trovano sul mercato, per comprendere se siano obbligatori - come la marcatura CE su certi prodotti - o volontari, se sono basati su una normativa di prodotto, se c'è un disciplinare, eventualmente proprietario, che stabilisce le regole e infine se il rispetto di tali regole è sotto il controllo di un Ente terzo.

Il tutto con l'obiettivo ad esempio di poter disporre di un quadro chiaro ed esaustivo delle caratteristiche che quel Marchio intende garantire.

Non essendo possibile svolgere questa attività per tutti i "Marchi" che si trovano sul mercato, ci si potrebbe focalizzare, in fase di avvio, su un settore (che la prevalenza delle Parti Interessate individua nel "food") nel quale ACCREDIA è già presente come Ente di Accreditamento su una serie di Marchi e pertanto resta più facile condurre l'analisi. Successivamente, potranno essere individuati altri settori verso i quali estendere lo studio.

Una ricerca *ad hoc*, dell'Osservatorio di ACCREDIA, potrebbe essere sviluppata, già nel 2018.

In funzione di quelli che saranno gli esiti della prima fase del lavoro sui Marchi, si potrà decidere se e come procedere, ad esempio affrontando la tematica degli schemi di certificazione proprietari o estendendo l'analisi ad altri settori.

I risultati comunque potranno essere di supporto anche per la tematica della "*valorizzazione delle valutazioni di conformità accreditate*" e potrebbero contribuire alla crescita della "fiducia" nell'operato di ACCREDIA.

Un ulteriore tema che potrebbe essere di interesse di tutte le "Parti" e sempre più di attualità nell'ottica del ruolo di ACCREDIA nei rapporti con gli *Stakeholders*, è quello delle **Professioni**, anche alla luce degli sviluppi del Progetto "ESCO" della Commissione Europea.

Anche in questo campo ci sono molti aspetti: le Professioni regolamentate per Legge, quelle "non regolamentate" disciplinate dalla Legge 4/2013 e fra queste quelle che hanno una Norma di riferimento, che ha portato all'emissione di certificazioni sotto accreditamento.

È opportuno fare chiarezza, partendo da un'analisi dell'esistente - inclusi gli atti legislativi che sempre più spesso emergono - e delle effettive esigenze del Mercato. Su questa base si potrebbero mettere a punto Linee Guida che facilitino la comprensione di cosa offre questo "nuovo" settore, nel cui ambito, negli ultimi anni, si è estesa l'attività di ACCREDIA.

Infine, un altro argomento che ha sollevato attenzione, è quello degli **schemi proprietari**, che peraltro si interseca spesso con la certificazione di Figure Professionali sotto accreditamento. Date le interconnessioni, e la trasversalità dello strumento, e considerando che si tratta sovente di un percorso alternativo a quello canonico della normazione, che andrebbe privilegiato, al momento non si può che ipotizzare un approfondimento *ad hoc*.

Questo non potrà prescindere da una valutazione che, da una parte, riconosce alla normazione tecnica emessa dagli Enti preposti, il carattere precipuo di rappresentare l'espressione del consenso di tutte le Parti interessate (come sottolineato dal D. Lgs. n. 223/2017); dall'altro, prende atto del fatto che tutti gli Enti di accreditamento europei ormai condizionano le proprie attività sugli schemi proprietari alla preventiva gestione di un processo di selezione, che deve valutare anche l'esistenza di interessi diffusi. Spesso, peraltro, gli schemi proprietari sfociano, in una fase successiva, in un vero e proprio processo di normazione tecnica.

## **MACROTEMATICA 2**

### **VALIDITÀ ED EFFICACIA DEI PROCESSI DI ACCREDITAMENTO. ASSENZA DI ALCUN GENERE DI DISCRIMINAZIONE. IMPARZIALITÀ. INDIPENDENZA. TRASPARENZA. RISERVATEZZA**

Questa tematica, *focus* principale dei compiti del CIG, è stata seguita in maniera puntuale ed estesa nel corso del triennio 2015/2017.

I due Gruppi di Lavoro ("*Imparzialità....*" ed "*Efficacia.....*") hanno portato alla revisione - supportata da un solido consenso delle Parti - di documenti che necessitavano di essere aggiornati per le modifiche delle normative, rispetto alle precedenti edizioni. Sono stati inoltre raccolti numerosi dati sull'efficacia ed efficienza dei processi di accreditamento.

Trattandosi di tematiche fondamentali, non devono essere abbandonate, ma andranno aggiornate ogni volta che il quadro normativo - inclusa l'evoluzione della standardizzazione di settore - presenterà delle variazioni, oppure quando dal confronto con i contesti internazionali si renderà opportuna una rivisitazione anche parziale di alcuni concetti o infine anche ogni qual volta nuove attività entreranno nel perimetro operativo di ACCREDIA, ad esempio a fronte di nuove deleghe da parte delle Pubbliche Amministrazioni o per le estensioni dei campi di attività dell'Ente, anche su indicazione degli *Stakeholders*.

Il CIG proseguirà certamente l'opera di monitoraggio, esplicitamente prevista dai documenti statutari, per la validità ed efficacia dei processi di accreditamento e il raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Ente, illustrati nelle altre parti del presente documento.

E' inoltre ovvio che le analisi sull'*Efficacia ed Efficienza dei processi di accreditamento* andranno riviste periodicamente sulla base dei dati di performance dell'Ente ricavabili dai documenti pertinenti (che essenzialmente sono: Relazione annuale presentata alla Commissione di Sorveglianza Interministeriale; Relazione annuale all'Assemblea dei Soci; Analisi dei Rischi, Riesame della Direzione, esiti della *Customer Satisfaction*) che devono essere aggiornati costantemente.

Indubbiamente questa tematica esprime i compiti di maggior rilievo, posti a carico del CIG. Tra gli aspetti emersi di recente, vanno segnalati:

- l'estensione delle "deleghe" di funzioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni a nuovi ambiti non derivanti esclusivamente dalle "direttive del nuovo approccio", e/o che trovano origine in norme nazionali (v. le attività disciplinate dal Ministero dell'Interno per gli Istituti di Vigilanza, e l'Addendum alle Convenzioni vigenti siglato con il MiSE per le verifiche sugli impianti di messa a terra, nonché la previsione normativa di utilizzare gli Organismi di Certificazione accreditati, insieme ai Tecnici professionisti, per il rilascio di attestati di conformità per l'erogazione degli incentivi del Piano "Industria 4.0");
- l'utilizzo di diverse "tecniche di verifica", alcune già messe in atto (*market surveillance visit*), altre in fase di studio/sperimentazione (verifiche con breve preavviso e *mystery audit*, prassi sulla quale l'UNI è intervenuto sin dal 2008, con la Norma 11312).

Tra i due aspetti c'è una relazione strettissima. Se il primo è la tangibile testimonianza della crescente fiducia che i Ministeri attribuiscono alla filiera "normazione - accreditamento - certificazioni", con il secondo è il sistema presidiato da ACCREDIA che cerca - nel quadro delle regole internazionali applicabili - di mettere in campo strumenti più efficaci, per scoraggiare le tentazioni di rilasciare valutazioni di conformità non pienamente affidabili.

Il sistema merita perciò di essere incoraggiato, per attivare un circuito virtuoso. Il monitoraggio che (anche) il CIG condurrà, servirà a diffondere consapevolezza, fra tutti gli Attori coinvolti. In particolare, il Comitato chiede di ricevere dati sintetici degli effetti di queste nuove attività di verifica (in particolare, almeno inizialmente, per le *market surveillance visit*, che rappresentano uno strumento ormai non più "sperimentale").

Tali dati ed informazioni saranno utilizzati dal CIG e dagli altri Organi dell'Ente, affinché ACCREDIA, se del caso in accordo con le Amministrazioni settorialmente competenti, avvii azioni volte a rafforzare la credibilità delle valutazioni, fondamentale requisito dell'intero sistema basato sull'accREDITamento.

Un argomento sempre al centro dell'attenzione, è quello dei costi del servizio di accREDITamento. L'Ente, dalla sua costituzione, nel 2009, è ripetutamente intervenuto abbassando le tariffe. Nel complesso, le tariffe praticate dai vecchi Enti di accREDITamento sono state ridotte di oltre il 10%, in termini nominali (l'ultima revisione è scattata a gennaio 2017).

Inoltre, grazie a questi provvedimenti, e ad un più mirato controllo della gestione, con il 2017 è stato impostato, per la prima volta, un budget che prevede un sostanziale pareggio. Di conseguenza è proseguita l'attività di un apposito Gruppo di Lavoro, all'interno del Consiglio Direttivo, che si occupa non solo in senso stretto degli aspetti tariffari, ma più in generale delle metodiche di verifica a carico dei CAB, anche al fine di considerare gli effettivi costi ricadenti su Organismi e Laboratori, in relazione alle attività effettivamente svolte, ed alla loro efficacia ed efficienza.

E' importante che i principi informatori, le modalità operative e gli *output* di questa attività vengano portati a conoscenza del CIG nel proprio ruolo di monitoraggio anche per esprimere eventuali contributi.

Da alcune Parti interessate è emersa l'opportunità di approfondire il tema dell'omogeneità, nelle attività dei Team di Verifica di ACCREDIA. Data la complessità dell'argomento, e la necessità di valutare la consistenza del problema, paiono utili azioni riconducibili ai singoli Dipartimenti, ma con una "regia" comune.

Altra tematica opportunamente segnalata, è quella del corretto utilizzo del Marchio di accREDITamento, e di quello che gli Organismi accREDITati possono concedere in uso alle Organizzazioni certificate. L'Ente dovrà vigilare su questi aspetti.

Alcune revisioni normative, segnatamente le nuove edizioni delle norme 17011 e 17025, ma anche il nuovo standard per i Produttori di Materiali di Riferimento - 17034 - determinano l'esigenza di una particolare attenzione, da parte della Struttura.

La norma 17025, da sola, presidia circa i due terzi degli accREDITamenti rilasciati, e coinvolge tutti i Dipartimenti, vuoi per il rilascio degli accREDITamenti in favore dei Laboratori di Prova o Taratura, vuoi per il relativo utilizzo che ne viene fatto dagli Organismi di Certificazione di Prodotto/Servizio e dagli Organismi di Ispezione. Quanto alla norma 17011, è ormai acclarato che l'Ente dovrà affrontare la prossima visita di *full Evaluation* di EA, nella seconda metà di novembre 2018, in base alla nuova edizione del 2017, cioè a meno di un anno di distanza dalla sua pubblicazione.

Si tratta, perciò, di due sfide decisamente impegnative.

20 febbraio 2018

## **OBIETTIVI OPERATIVI RIPORTATI DAL DOCUMENTO DI PROGRAMMA 2015/2017 CON AZIONI AGGIORNATE**

Uno dei risultati attesi dalle attività internazionali che la Struttura dell'Ente conduce (nonché dalla partecipazione ai Tavoli della Normazione Internazionali), è la presa in carico delle esigenze espresse dagli *Stakeholders* di ACCREDIA, per tenere in debito conto le specificità nazionali, e per assicurare l'applicazione del principio del "no more no less". Per tali scopi andrà mantenuta la prassi di presentare quesiti ai Comitati Tecnici di EA, anche per ottenere la massima omogeneità di comportamento dell'Ente, rispetto agli altri Membri della Rete Europea e di quelle internazionali (IAF ed ILAC).

In occasione della sottoscrizione di nuove Convenzioni o Accordi con i Ministeri o altre Pubbliche Amministrazioni, incluse le Regioni, per l'affidamento di compiti di accreditamento in altri ambiti "regolamentati", sarà opportuno prevedere adeguati confronti preventivi con le Istituzioni deleganti, al fine di impostare in maniera idonea modalità e tempi di transizione, per i Soggetti che dovranno passare, dal regime di autorizzazione diretta, a quello che prevede l'obbligo di conseguire preliminarmente l'accreditamento.

Per il riconoscimento delle valutazioni di conformità accreditate - incluse ispezioni, prove e tarature - quali elementi selettivi o prioritari nelle gare e nelle altre forme di qualificazione pubblica - occorrerà proseguire, anche a livello regionale, l'azione di sensibilizzazione già avviata.

Nel rinnovo della composizione dei Comitati e SottoComitati Settoriali di Accreditamento, il Consiglio Direttivo (fermi restando i vincoli di incompatibilità, i requisiti di competenza richiesti ed i criteri di imparzialità vigenti), dovrebbe continuare a garantire: per quelli riferibili al Dipartimento Certificazione e Ispezione, privilegiare esperienze derivanti da attività presso Organizzazioni d'Impresa ed Amministrazioni Pubbliche; in quelli di riferimento per i Laboratori (di Prova e Taratura), i riferimenti principali andrebbero reperiti, sia nelle Amministrazioni interessate ai diversi settori, che negli ambiti universitari e di ricerca. A ciò va aggiunto il principio di continuità degli incarichi, ove possibile, dato l'oggettivo buon funzionamento dei Comitati e SottoComitati sopra detti.

Nella revisione dei Regolamenti Tecnici per l'accreditamento, ferme restando le competenze degli Organi dell'Ente, andrà proseguita e rafforzata l'utile prassi di consultazione preliminare, con le Parti interessate, con particolare riguardo alle Amministrazioni Pubbliche di riferimento, alle Organizzazioni d'Impresa ed alle Associazioni dei Soggetti accreditati. Vanno invitati Soggetti realmente interessati e che abbiano un ruolo istituzionale e/o una comprovata rappresentatività nel settore; ciò senza limitarsi ai Soci dell'Ente (che però vanno privilegiati).

Naturalmente la Struttura deve proseguire nella determinazione degli indicatori della qualità, in particolare di quelli relativi alle attività di controllo, efficacia ed efficienza dei processi di accreditamento, nonché a raccogliere e catalogare i reclami/segnalazioni ricevuti, fornendo, sia alla Commissione di Sorveglianza Interministeriale, che al Comitato di Indirizzo e Garanzia, i relativi resoconti sintetici, dai quali ricavare indicatori di *performance*. Al riguardo, sarà importante consolidare le "serie storiche", in modo da poter valutare le linee di tendenza, per i diversi indicatori.

Circa il Questionario di *Customer Satisfaction*, se ne riconosce l'utilità, non solo per misurare il grado di soddisfazione dei Clienti, ma anche per fare emergere spunti di miglioramento. L'attività, pertanto, proseguirà. Già in occasione del prossimo invio, previsto per il 2018, il Consiglio Direttivo ha stabilito che dovrà essere gestito in forma anonima. Gli esiti dovranno essere sottoposti al CIG e valutati.

Occorrerà altresì ulteriormente intensificare le attività di formazione ed aggiornamento, con particolare riguardo agli Ispettori ed ai Soggetti accreditati.

Circa il tema della trasparenza, ACCREDIA dovrà mantenere la linea seguita sinora: i) applicazione, su base volontaria e per le parti compatibili con la natura dell'Ente, delle norme emanate per la Pubblica Amministrazione; ii) affidamento dei compiti di supervisione all'Organismo di Vigilanza 231, con possibilità di svolgere ispezioni interne all'Ente, anche senza preavviso; iii) costante aggiornamento del sito istituzionale dell'Ente; iv) estensione dei principi al reato di "corruzione tra privati".

Si dovrà procedere alla revisione della vigente procedura di "accesso agli atti", in conformità alle norme prima citate - con particolare riguardo allo strumento dell'"accesso civico generalizzato" - senza violare i principi di riservatezza di cui alla norma 17011, con particolare accortezza per le risultanze delle verifiche sui Soggetti accreditati.

Andranno mantenuti gli impegni associativi nei confronti di CEI ed UNI, gestendo i rapporti con gli Enti di Normazione in base a principi di leale collaborazione e pari dignità.

ACCREDIA esplorerà, col contributo delle Associazioni dei Soggetti accreditati, l'analisi delle cause di rinuncia, alle certificazioni accreditate. Preliminarmente andrà steso un documento che fissi *terms of references* per queste attività, anche alla luce dell'esperienza in corso per la transizione alle nuove edizioni delle norme per la certificazione dei Sistemi di Gestione per la qualità e l'ambiente. Grande attenzione andrà riservata anche alla norma ISO 45001, in fase di pubblicazione, anche per verificare le modalità di migrazione, rispetto all'attuale norma di certificazione per la Salute e la Sicurezza (OHSAS 18001).