

Intervento:

LA GESTIONE DELLE COMPETENZE DEGLI AUDITOR SECONDO LA NUOVA NORMA ISO/IEC 17021: 2011

Autore: Ing. Valerio Paoletti

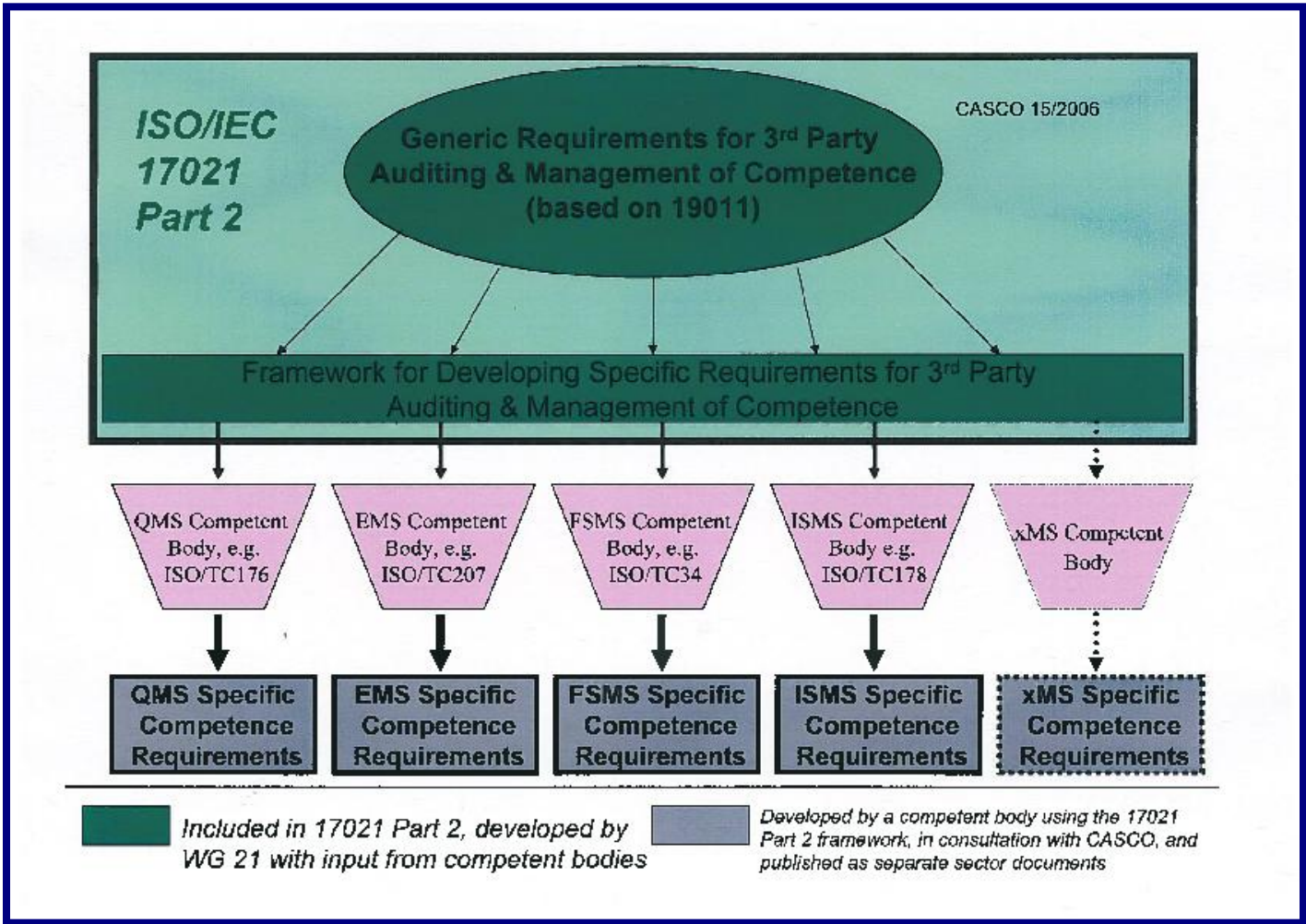
Giugno 2006 nasce in ISO la “New Work Item Proposal”

ISO/IEC 17021 – Part 2 Conformity Assessment – requirements for third party auditing of management systems

SCOPO

Essere di complemento alla ISO 17021 esistente per quanto riguarda gli audit di terza parte e la gestione delle competenze, basandosi in parte sulla relativa guida ISO 19011.

Fornire un'ossatura per lo sviluppo di criteri specifici per la valutazione di terza parte di sistemi di gestione e la gestione delle competenze per diversi tipi di sistemi di gestione o di applicazioni settoriali



**Nel giugno 2009 nasce l'esigenza di
incorporare quanto elaborato nella
esistente ISO/IEC 17021: 2006.**

**Nel gennaio 2011 è pubblicata la nuova
ISO/IEC 17021: 2011**

7.1.2 Determinazione dei criteri di competenza

L'organismo di certificazione deve avere un processo documentato per determinare i criteri di competenza per il personale coinvolto nella gestione ed esecuzione dell'audit e della certificazione.

I criteri di competenza devono essere determinati con riferimento ai requisiti di ogni tipo norma o specifica di sistema di gestione, per ogni area tecnica e per ogni funzione nel processo di certificazione

Definizione

3.10 Area tecnica

**Aree caratterizzate da processi che hanno
caratteristiche comuni, relative ad uno specifico
sistema di gestione**

NOTA

**Il termine 'area tecnica' può essere applicato
differentemente in funzione della norma di sistema di
gestione considerata.**

**Per ogni sistema di gestione, il termine è relativo ai
prodotti e processi nel contesto dello scopo e campo di
applicazione della norma del sistema di gestione.**

**Le aree tecniche possono essere specificate da uno
schema di certificazione (es. ISO/TS 22003); o possono
essere determinate dall'organismo di certificazione**

Correlazione del termine Area Tecnica

Qualità:

ai processi necessari per soddisfare le esigenze del cliente e dei regolamenti e leggi applicabili per il prodotto

Ambiente:

alle categorie di attività, prodotti e servizi legate agli aspetti che influenzano aria, acqua, risorse naturali flora, fauna, ecc....

Correlazione del termine Area Tecnica

Sicurezza della catena di fornitura :

al rischio sulla sicurezza dei fornitori, come ad esempio il trasporto, l'immagazzinamento e le informazioni

Sicurezza delle informazioni:

alle categorie di tecniche e pratiche di sicurezza delle informazioni, alle tecnologie di informazione e comunicazione ed alle attività effettuate.

L'output di questo processo è identificare il personale che abbia dimostrato il livello di competenza richiesto per le differenti funzioni.

L'Allegato A, normativo, specifica la conoscenza e le abilità che un organismo di certificazione deve definire per quelle funzioni specifiche

Allegato A
(normativo)

Conoscenze e abilità richieste

La seguente tabella indica le conoscenze e abilità che un organismo di certificazione deve definire per le funzioni specifiche di certificazione. X significa che l'organismo di certificazione deve definire i criteri e il livello di approfondimento delle conoscenze e abilità. X+ indica un'esigenza di un livello più approfondito delle conoscenze e abilità.

Tabella A.1— Tabella delle conoscenze e abilità

Funzioni di certificazione Conoscenze e abilità	Eseguire il riesame della domanda per determinare la competenza del gruppo di audit, per selezionare i membri del gruppo di audit e per determinare il tempo dell'audit	Riesaminare i rapporti di audit e prendere le decisioni di certificazione	Condurre l'audit	Condurre il gruppo di audit
Conoscenza delle pratiche del di gestione degli affari			X	X
Conoscenza dei principi, delle pratiche e delle tecniche di audit		X	X+	X+
Conoscenza di norme/documenti normativi di sistemi di gestione specifici	X	X	X+	X+
Conoscenza di processi di di certificazione	X	X	X	X
Conoscenza del settore di affari del cliente	X	X	X+	X+
Conoscenza dei prodotti, dei processi e dell'organizzazione del cliente	X		X	X
Abilità di linguaggio appropriato a tutti i livelli nell'ambito dell'organizzazione del cliente organization			X	X
Abilità nel prendere appunti e nella rendicontazione scritta			X	X
Abilità nella presentazione			X	X+
Abilità nell'intervistare			X	X
Abilità nella gestione degli audit			X	X+

Nota1: Per quanto riguarda la conoscenza di prodotti, processi e organizzazione del cliente, quando un gruppo esegue il compito, l'esperienza deve esistere nell'ambito del gruppo o potrebbe essere fornita attraverso un esperto tecnico. Nel caso in cui ogni audit è eseguito da un gruppo il livello di abilità richiesto deve essere mantenuto nell'ambito del gruppo nel suo complesso e non da ogni singolo del gruppo.

Nota2: Il rischio e la complessità sono altre considerazioni da tener presente quando si decide il livello di esperienza necessario per ciascuna di queste funzioni.

Nota3: Il responsabile di un gruppo di audit combinato o integrato dovrebbe avere una conoscenza approfondita di almeno una delle norme ed è richiesto avere consapevolezza delle altre norme per quel particolare audit.

Formatted: Font: 12 pt, Bold

Formatted: Font: 12 pt

Formatted: Font: 12 pt, Bold

Formatted: Not Highlight

Formatted: Not Highlight

Deleted: A.

Formatted: Not Highlight

Formatted: Not Highlight

Formatted: Not Highlight

Deleted: Laddove

Deleted: ¶

- **Effettuare il riesame della domanda di certificazione per determinare le competenze richieste, selezionare i membri del gruppo di audit, determinare il tempo di audit**
- **Revisionare il rapporto di Audit e prendere la decisione sulla certificazione.**
- **Auditor**
- **Guidare il gruppo di audit**

Altri allegati alla ISO 17021: 2011

B) Possibili metodi di valutazione

**C) Esempio di flusso per determinare e
mantenere le competenze**

D) Caratteristiche personali

E) Flusso dei processi di certificazione

**F) Considerazioni per il programma, scopo e
piano dell'audit**

Per la valutazione delle competenze non è più sufficiente verificare solamente il curriculum del candidato o altre registrazioni di qualifiche, ma occorre effettuare dei test per verificare se questa competenza realmente esiste.

L'OdC deve avere un "processo" documentato per valutare le competenze ed il monitoraggio nel tempo delle competenze

ISO 17021: 2011 - Allegato B

- **Revisione delle registrazioni**
- **Feed back**
- **Interviste**
- **Osservazioni**
- **Esami**

Auditor RINA Services

- **Revisione del curriculum**
- **Intervista**
- **Esame tecnico**
- **Witness audit**

**Importanza assume la certificazione di
un auditor in accordo ad uno schema di
certificazione accreditato in accordo
alla ISO/IEC 17024**

**che può concorrere a dimostrare la
competenza dell'auditor**

Mantenimento della competenza

- Incontri di aggiornamento
- Aggiornamenti su legislazione
- Esami dei rapporti di audit
- Monitoraggio sul campo

ISO / DIS 10018

Quality Management – Guideline on people involvement and competence

6 maggio 2011

ISO TC 176

0.2 Contenuto della ISO 10018

Questa norma internazionale descrive i fattori umani associati al coinvolgimento ed alla competenza delle persone per assistere e facilitare il top management nella applicazione e mantenimento dei Sistemi di Gestione per la Qualità

INDICE

- 4) Management of people involvement and competence**
- 5) Management responsibility: people involvement and competence**
- 6) Resource management : people involvement and competence**
- 7) Product realization: people involvement and competence**
- 8) Measurement, analysis and improvement: people involvement and competence**

+ Allegati



Grazie per l'attenzione

Una **copia degli atti** disponibili del congresso SiACeN 2011 sarà inviata tramite e-mail ai partecipanti registrati sul sito web o al desk informazioni