
ISO 17021:2011 e piano di transizione

AICQ SICEV – SICEP - Roma 23 Settembre 2011 / Milano 30 Settembre 2011

Emanuele Riva
Compliance & Accreditation Manager

ISO 17021:2011

Perché la nuova norma

- La revisione nasce da esigenze specifiche del mercato, derivanti dalla carenza (nell'attuale norma) di requisiti specifici e riconosciuti per auditors e personale dell'organismo di certificazione (come, ad esempio: chi riesamina la domanda, chi verifica i rapporti di audit, chi decide la certificazione).
- Eliminati i riferimenti riguardanti la norma ISO 19011,
- Nuovi requisiti per attività di audit di certificazione di terza parte;
- Nuovi requisiti per gestione della competenza del personale coinvolto nella certificazione.
- 6 Nuovi Allegati

ISO 17021:2011

Competenza

- Per rilasciare una certificazione che trasmetta fiducia è necessaria la competenza del personale coinvolto nel processo di certificazione (non limitata a quella degli auditors).

L'organismo di certificazione deve avere pertanto un **processo documentato**

- a) 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, **oltre che per area geografica, se applicabile** ALLEGATO A,
- b) per la **valutazione della competenza** iniziale e per il monitoraggio della competenza nel tempo e della prestazione di tutto il personale coinvolto nella gestione e prestazione degli audit e della certificazione, applicando determinati criteri di competenza. ALLEGATO B

ISO 17021:2011

Allegato A – normativo

- L'Allegato A - Conoscenze e abilità richieste è l'aspetto innovativo e specifica la conoscenza e le abilità che un organismo di certificazione deve definire per le funzioni specifiche.

- Esso riporta una Tabella sintetica (che ogni organismo potrà ulteriormente personalizzare) che indica le conoscenze e abilità che un organismo di certificazione deve definire per le funzioni specifiche di certificazione individuate.

Tali funzioni sono costituite da coloro che:

- eseguono il riesame della domanda per determinare la competenza del gruppo di audit.
- selezionano i membri del gruppo di audit e determinano il tempo dell'audit,
- riesaminano i rapporti di audit e prendono le decisioni di certificazione,
- eseguono l'audit e conducono il gruppo di audit .
- **È UN ELENCO NON COMPLETO, OGNI CAB deve sviluppare la tabella con tutte le funzioni esistenti nella propria organizzazione**

AUDITOR, SPECIALIST AUDITOR E TECHNICAL EXPERT

ISO 17021:2011

21-2011 (E).pdf - Foxit Reader - [ISO-IEC 17021-2011 (E).pdf]

File Edit View Comments Forms Tools Help

View PDFs on mobile devices

Navigation toolbar including icons for back, forward, search, and document manipulation. Includes a search box with the text "Search doc or web" and an "Ask" button.

system standards/normative documents				
Knowledge of certification body's processes	X	X	X	X
Knowledge of client business sector	X	X	X+	X+
Knowledge of client products, processes and organization	X		X	X
Language skills appropriate to all levels within the client organization			X	X
Note-taking and report-writing skills			X	X
Presentation skills			X	X+
Interviewing skills			X	X
Audit-management skills			X	X+

For knowledge of client products, processes and organization, where a team is performing the task, the expertise needs to exist within that team as could be provided by a technical expert. Where an audit is conducted by a team, the level of skills required

ISO 17021:2011

La competenza non è legata al settore EA, ma alla AREA TECNICA

area tecnica: Area caratterizzata da aspetti comuni di processi relativi ad un tipo specifico di sistema di gestione (UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2011)

+ ampia è l'area tecnica, e maggiore deve essere la competenza dimostrata

La definizione delle aree tecniche potrebbe cambiare da Stato a Stato (elemento da tenere in considerazione per gli OdC internazionali)

ISO 17021:2011

NON esistono + i requisiti 19011 (tabella), ma un Odc può comunque mantenerli come prerequisiti

Per 1 auditor, i criteri di qualifica devono coprire almeno 3 aspetti:

- 1) Lead auditing (skill)
- 2) MS scheme (50% skill e competenza)
- 3) Technical Area (conoscenza)

È improbabile che solo 1 metodo sia sufficiente per confermare una competenza (es: lo skill si verifica con 1 witness, la conoscenza con 1 diploma)

I CAB DEVONO RIQUALIFICARE TUTTI I PROPRI AUDITOR, utilizzando i metodi suggeriti dall'Annex B

(I CAB dovrebbero fare un programma.. Non è 1 cosa che si riesce a fare in 1 giorno!)

Non si deve più ragionare in requisiti minimi per la competenza (es: 10 audit, 3 anni di esperienza, laurea, ANCHE SE DEFINITI DA UNO SCHEME OWNER), ma occorre ragionare innanzitutto sulle conoscenze richieste per lavorare in 1 area tecnica, e quindi sui metodi che possono essere utilizzati x verificare questa competenza

In base al ruolo svolto (auditor, decisore, commerciale), la conoscenza deve essere, x esempio, alta, media, bassa o nulla, quindi cambieranno i metodi di valutazione, e i limiti di accettazione.

ESEMPIO di cosa dovrebbe fare 1 CAB x ogni funzione critica:

Conoscenza richieste (Annex A della ISO 17021)	Descrizione delle conoscenze relative all'area tecnica	Metodi di valutazione utilizzabili per verificare questa conoscenza (<u>almeno 2 metodi per conoscenza</u>)	Livelli minimi di accettazione
Business sector	Conoscenza del mercato di riferimento, trend e criticità del mercato, criticità di questo settore, maggiori competitors,	Test, witness audit, laurea, corsi, colloquio, riesame rapporti di audit svolti	<ul style="list-style-type: none"> • laurea coerente con il settore • dare dimostrazione nel colloquio di conoscere...
Client product	Normativa applicabile al prodotto in quest'area tecnica:..... Processi di lavorazione (criticità, prassi in uso...)	Test, witness audit, laurea, corsi, colloquio, riesame rapporti di audit svolti	<ul style="list-style-type: none"> • superare il test con un punteggio maggiore di... • witness in una azienda rappresentativa del settore con risultato...

ISO 17021:2011

Per 1 competent evaluator, i criteri di qualifica devono coprire almeno 3 aspetti:

- 1) Skill / abilità per fare valutazioni su colleghi
- 2) Almeno la stessa qualifica della persona verificata
- 3) Conoscenza approfondita delle procedure e criteri di qualifica del CAB

È responsabilità degli ODC definire le AREE TECNICHE

In base al sistema di gestione, cambiano i criteri per definire i confini di un'area tecnica

Occorre considerare, per

- **SGQ**: i processi necessari per soddisfare le aspettative del cliente e requisiti applicabili di natura statutaria e regolamentare per i prodotti e i servizi dell'organizzazione.
- **SGA**: le categorie di attività e servizi relativi ad aspetti ambientali che hanno effetto sull'aria, l'acqua, la terra, le risorse naturali, la flora, la fauna e l'uomo
- **SSI**: categorie di tecnologie e pratiche di information security, Tecnologia dell'Informazione e Comunicazione e attività di business relative alla selezione di adeguati e proporzionati controlli di sicurezza che proteggono il valore dell'informazione.

Technical Areas for QMS, EMS, and OHSMS

Home > Resources > [Technical Areas](#)

ANAB and IAAR are cooperating on a project to identify technical areas for QMS, EMS and OHSMS, the results of which are accessible from this page. This is a work in progress that ANAB is updating periodically in response to additional input received.

The project is to identify for each NACE code (1) the key processes for making the product or providing the service, which would be the technical areas for QMS, (2) the key environmental aspects for EMS that result from the processes, and (3) the key worker health and safety aspects for OHSMS.

For more information on what's meant by "technical areas," please refer to the examples in ISO/IEC 17021, section 7.1.2.

If you'd like to contribute to the project by providing input for incomplete areas, send [e-mail](#) to ANAB with "Technical Areas Project" in the subject line. To help ANAB administer the project, please indicate the sections for which you'd like to provide input (for example, 01.11 key processes, 01.11 key environmental aspects, and 01.11 key worker health and safety issues). In reply, ANAB will provide you with a form to complete with your input.

Links to the information compiled to date for each NACE code are listed below by lettered section.

[Section A-Agriculture, forestry and fishing](#)

[Section B-Mining and quarrying](#)

[Section C-Manufacturing](#)

ISO 17021:2011

IAF Technical Committee task force to harmonize AB assessments of CBs for competence to ISO/IEC 17021:2011

Le aree tecniche possono non corrispondere con lo scopo di Accredитamento (settori EA / NACE..).

I CAB devono definire le competenze del personale che identificherà queste aree tecniche (non necessariamente devono essere persone interne dell'OdC).
Potrebbe essere per esempio un team composto da Accademici / industriali / ispettori, oppure essere adottata una linea guida già utilizzata a livello internazionale. Sta al CAB definirlo

È responsabilità dell'Ente di accredитamento definire lo scopo di accredитamento, dopo aver avuto evidenza della competenza del CAB in una Area tecnica definita dal CAB.

ISO 17021:2011

IAF Technical Committee task force

4.5 Certification in a personnel certification scheme, accredited to ISO/IEC 17024 can be used as demonstrating the competence of personnel, to the extent covered by the scope of the scheme. The AB shall seek evidence that the CAB has determined which of its competence criteria are not covered by the scope of the personnel certification scheme and that the CAB has performed its own evaluation against these criteria.

4.6 Where a personnel certification scheme is not accredited it may be used only as an indication that personnel have certain knowledge and skills, but the CAB must also perform its own evaluation of competence against the criteria covered by the scheme.

ISO 17021:2011

IAF Technical Committee task force

4.8 The AB shall verify that when personnel leave the employment of the CAB, it performs an evaluation of the impact this has on the overall competence of the CAB. For example, it is possible that a specialist auditor leaving the employment of a CAB could result in it no longer being able to demonstrate competence in a particular technical area. Under such circumstances the AB shall seek evidence that the CAB has identified the limitations to its overall competence and the effect on existing certifications. .

ISO 17021:2011

IAF Technical Committee task force

Examples of intended results from certification activities

Report reviews and certification decisions

- checking for any changes since the application review,
- confirming that the audit duration was correct,
- confirming that the audit report reflects the audit criteria, scope and objectives,
- confirming that the audit report addresses the client's critical processes,
- confirming that the recommendation is consistent with the audit findings

ISO 17021:2011

Allegato B – informativo

Fornisce esempi di metodi di valutazione come aiuto agli organismi di certificazione. elenca un numero di metodi per valutare la competenza. I metodi per valutare la competenza di individui possono essere raggruppati in cinque principali categorie:

- riesame delle registrazioni
- informazioni di ritorno
- Interviste (POST AUDIT REVIEW)
- osservazioni
- esami

Ogni metodo ha tuttavia delle utilità e limitazioni per valutare la conoscenza e le abilità

IL CURRICULUM DA SOLO NON BASTA PER DARE EVIDENZE DI COMPETENZA

Vedere la slide sul Lead Auditor

Buon senso: per un monitoraggio iniziale osservazione di almeno 1 giornata, per confermare un auditor già noto, anche mezza giornata (1 competent evaluator potrebbe visionare in una giornata un GVI composto da 2 auditor)

ISO 17021:2011

Allegato C – informativo

Fornisce un esempio (schema di flusso) per determinare e mantenere la competenza.

Allegato D – informativo

Descrive le caratteristiche personali del personale che gestisce il processo di certificazione

L'auditor deve avere un approccio COLLABORATIVO

Allegato F – informativo

PROGRAMMA DI AUDIT

Dovrebbe nascere PRIMA dell'offerta al cliente, ed essere aggiornato prima/dopo ogni audit (normalmente se non ci sono modifiche di giorni uomo / competenze del GVI, non è necessario che questo sia rivisto da personale del CAB)

Dovrebbe contenere vari elementi, tra cui:

- Lo scopo
- Processi e prodotti
- Siti e grandezze dei siti, cantieri, turni
- Requisiti di norma e regolamentari / contrattuali
- Richieste di parti interessate
- Competenze del GVI
- Valutazione dei rischi e delle complessità
- Audit integrati, congiunti
- Esiti delle verifiche precedenti
- Modifiche dell'organizzazione, norme, regolamenti..
- Reclami

OBIETTIVI DI UN AUDIT DI SISTEMA

Non è UN COMPLIANCE AUDIT

I “confini” dell’audit devono essere riportati nel rapporto (sedi da verificare, le attività, I PROCESSI, LA **DURATA** – non solo le date)

Si veda il punto 4.2.5.3 del ISO/IEC PDTS 17022 The report shall identify the time spent on-site or remote by the audit team.

ISO 17021:2011

IMPORTANTE

Nel rapporto devono essere riportate le conclusioni, e le evidenze raccolte per arrivare a queste conclusioni (il ruolo del GVI oggi è ancora più critico che in passato, essendo stato alleggerito il ruolo dell'organo di delibera, quindi il rapporto deve anche riportare le evidenze di conformità)

ISO/IEC PDTS 17022

4.2.8 Audit findings, evidence and conclusions

4.2.8.1 The audit report shall include the audit findings indicating the conformity (or not) of the management system in question with the audit criteria.

ISO 17021:2011

INCOMPATIBILITÀ

Si conferma che l'organismo di certificazione deve garantire che le persone o i comitati che prendono le decisioni riguardanti la certificazione o al rinnovo della medesima, siano differenti da quelli che hanno eseguito gli audit.

ISO 17021:2011

NUOVI REQUISITI

9.2.2.2 Quando l'organismo di certificazione non accetta una domanda di certificazione come risultato del riesame della domanda stessa, devono essere documentate e chiarite al cliente le ragioni che hanno comportato la non accettazione.

9.1.9.4.2 Guide

Ogni auditor deve essere accompagnato da una guida sempreché concordato dal responsabile del gruppo di audit e il cliente

9.1.12 Efficacia delle correzioni e delle azioni correttive

L'organismo di certificazione deve riesaminare le correzioni e le azioni correttive proposte dal cliente per stabilire se queste siano accettabili.

L'organismo di certificazione deve verificare l'efficacia di ogni trattamento e azione correttiva adottata. Deve essere registrata l'evidenza ottenuta per supportare la risoluzione delle non conformità. Il cliente deve essere informato del risultato del riesame e della verifica.

ISO 17021:2011

Progetti ISO

ISO TC 207/ CASCO – new work item QMS auditor competence

ISO TC 176 / CASCO – new work item EMS auditor competence

Progetti IAF

IAF Technical Committee task force to harmonize AB assessments of CBs for competence to ISO/IEC 17021:2011

IAF Task force on indicators of certification body performances

IAF task force on EMS scoping (cousin of IAF ID1 for QMS)

ISO 17021:2011

PIANO DI TRANSIZIONE

IAF ha emesso un documento informativo (IAF ID 2:2011), disponibile sul sito IAF, dove viene definito un periodo di transizione di 24 mesi dalla data di pubblicazione; pertanto, entro il 1 febbraio 2013 tutti gli Organismi Accreditati ISO/IEC 17021:2006 dovranno adeguarsi alla nuova norma al fine di evitare provvedimenti sanzionatori

ISO 17021:2011

SCADENZE

A partire dal 1 Luglio 2011 Accredia non accetterà nessuna nuova domanda di accreditamento a fronte della ISO/IEC 17021:2006.

A partire dal 1 Febbraio 2012 Accredia emetterà nuovi accreditamenti solo a fronte della ISO/IEC 17021:2011.

Dal 1 febbraio 2013 tutti gli accreditamenti emessi a fronte della ISO 17021:2006 verranno revocati.

ISO 17021:2011

Organismi già accreditati ISO/IEC 17021:2006 – gestione della transizione

Gl ODC devono predisporre un piano di transizione da rendere disponibile ad Accredia prima della verifica di transizione, e comunque entro il 1 Febbraio 2012. Accredia verificherà il rispetto del piano proposto in occasione della prima verifica ispettiva presso la sede dell'OdC interessato

ISO 17021:2011

Organismi già accreditati ISO/IEC 17021:2006 – gestione della transizione

Accredia verificherà l'adeguamento alla nuova norma in occasione delle verifiche di sorveglianza e rinnovo già previste nel normale ciclo di Accreditamento.

Salvo diversi accordi, tutte le verifiche condotte dopo il 1 Febbraio 2012 verranno condotte a fronte della nuova norma.

ISO 17021:2011

Eventuali Non Conformità emesse a fronte della nuova norma dovranno essere chiuse con esito positivo prima della concessione dell'accREDITAMENTO ISO/IEC 17021:2011.

Nel caso però in cui alcune azioni non potessero essere chiuse prima del 1 Febbraio 2013 (es: completare la formazione a tutto il personale commerciale), tali azioni dovranno essere identificate dall'OdC, ed essere re-se note ad Accredia in occasione della verifica di transizione. Il Gruppo di Verifica Accredia valuterà le azioni pianificate, ed emetterà una Osservazione, che verrà valutata ed eventualmente confermata dall'Ufficio tecnico Accredia.

La chiusura delle azioni correttive proposte verrà quindi verificata durante la successiva verifica ispettiva presso gli uffici dell'ODC, eventualmente anche dopo la concessione dell'accREDITAMENTO alla ISO/IEC 17021:2011.

ISO 17021:2011

Nuovi schemi di Accreditemento

Nel caso in cui, nei prossimi mesi, dovessero svilupparsi nuovi schemi di accreditemento basati sulla ISO / IEC 17021, sar  subito applicata la nuova versione della norma.