

**L'evoluzione dei Sistemi di Gestione per la Qualità
e della loro certificazione”**

**Le novità introdotte dalle norme ISO 9001:2008 e ISO 17021:2006
e l'impatto che queste hanno sulla certificazione dei SGQ**

**pr ISO/IEC 17021-2: implicazioni per un Organismo di
Certificazione di Persone e per i Valutatori certificati**

SOMMARIO

Il progetto di norma ISO/IEC 17021-2

- **Premessa ed evoluzione del progetto**
- **Gestione della competenza (attributi, conoscenze e abilità)**
- **Requisiti di competenza per funzioni specifiche**
- **Monitoraggio**
- **Strumenti per stabilire i requisiti di competenza**
- **Implicazioni per Organismi di certificazione di SG**
- **Implicazioni per Organismi di certificazione di Persone**
- **Implicazioni per i valutatori certificati**
- **Implicazioni per Organismi di accreditamento**

PREMESSA

L'esigenza di migliorare **credibilità della certificazione** dei sistemi di gestione ha comportato, non solo la pubblicazione della norma ISO/IEC 17021:2006, concepita per definire elementi oggettivi strutturali agli Organismi di Certificazione di Sistemi di Gestione (es. per aspetti concernenti la salva guardia dell'imparzialità), ma ha anche evidenziato contestualmente l'esigenza di **focalizzare** gli elementi di riferimento **per tutte le figure professionali** che operano nei processi di valutazione di conformità di terza parte dell'Organismi di Certificazione, che richiedono infatti particolari **competenze**.

PREMESSA

Tale **focalizzazione** non è limitata alle persone che operano a vario titolo nel Gruppo di Valutazione (Auditors, responsabile del GV, esperti), ma è estesa (a carattere non esaustivo) a:

- **Personale che riesamina la domanda di certificazione**
- **Personale che seleziona i membri del Gruppo di Valutazione**
- **Personale che riesamina i rapporti di valutazione**
- **Personale che partecipa ai Comitati che deliberano la certificazione**
- **Personale che effettua attività di monitoraggio**
- **Personale che stabilisce le procedure**

PREMESSA

Sin dal 2006 è stato pertanto deciso l'elaborazione di una norma internazionale, della serie ISO/IEC 17000, per gli aspetti di competenza del personale che opera per gli Organismi di Certificazione di sistemi di gestione.

La futura norma era intesa interfacciarsi strettamente con l'attuale norma ISO/IEC 17021:2006, che doveva (essere rinominata ISO/IEC 17021-1 e doveva anche richiedere qualche modifica (non sostanziale) per assicurare la piena coerenza fra i 2 documenti e la coerenza con la ISO 19011 (in revisione).

PREMESSA

Tuttavia è **doveroso precisare che l'evoluzione normativa subirà cambiamenti** si procede attualmente alla preparazione del

CD2 → DIS → FDIS → IS

secondo il programma stabilito dal CASCO

- Il testo della ISO/IEC17021:2006 è stato riportato nel nuovo documento integrandolo con elementi riguardanti la competenza, nonché miglioramenti riguardanti il processo di audit (punto 9)

PREMESSA

Gli aspetti concettuali e gli indirizzi esposti della presentazione riflettono comunque gli indirizzi di carattere generale consolidati

PREMESSA

L'evoluzione proposta, accettata con apposita Risoluzione 15 ,è pertanto la seguente:

“ISO CASCO

agrees to the proposed revised structure incorporating the full text of ISO/IEC 17021:2006 into the CD 2 Part 2 of ISO/IEC 17021; and

agrees to extend the systematic review of ISO/IEC 17021:2006 until 2010. “

PREMESSA

Ne potrebbe conseguire quindi la decisione (all'atto del processo di revisione periodica della ISO/IEC 17021:2006 nel 2010) di adottare il testo esistente dell'attuale documento Parte 2 per tale revisione (evitando la pubblicazione di 2 documenti).

E' quindi probabile che la nuova revisione della ISO/IEC 17021 includa i requisiti per la competenza.

Il concetto di competenza (inteso come risultante di Conoscenze, Abilità e Attributi personali, è ampiamente analizzato.

Quadro generale

Le **competenze** del personale degli Organismi di Certificazione di sistemi di gestione sono riconosciuti essere elementi significativi nella percezione del valore che le norme sui sistemi di gestione pubblicate dall'ISO.

Competenze forniscono la **credibilità** della certificazione per coloro che utilizzano le norme sui sistemi di gestione.

La ISO/IEC 17021:2006 si focalizza:

- sulla **struttura** dell'organismo
- sui **principi** (in particolare quelli che governano l'imparzialità)
- sui **processi** di certificazione (inclusi i processi di auditing)

Intenzionalmente non contiene aspetti generali per la quantificazione delle valutazioni, ovvero strumenti e metodi per calcolare la durata degli audit, qualificare gli Auditors, definire la competenza dei gruppi di valutazione e tanto meno elenchi di requisiti di settori, di normative, di regolamentazioni specifiche per i vari sistemi di gestione.

Struttura del documento ISO/IEC17021-2

Il documento attuale è articolato nei 10 Paragrafi (attuale ISO/IEC 17021:2006) + 5 Annessi A-E (di cui A-D relativi alle competenze) ovvero:

										Modificato		Nuovo				
I	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	A	A	A	A	A	
											N	N	N	N	N	
											N	N	N	N	N	
											E	E	E	E	E	
											X	X	X	X	X	
											A	B	C	D	E	

Foreword

Introduction

1 Scope

2 Normative references

3 Terms and definitions

4 Principles

4.1 General.

4.2 Impartiality

4.3 Competence

4.4 Responsibility

4.5 Openness

4.6 Confidentiality

4.7 Responsiveness to complaints

5 General requirements

5.1 Legal and contractual matters

5.1.1 Legal responsibility

5.1.2 Certification agreement

5.1.3 Responsibility for certification decisions

5.2 Management of impartiality

5.3 Liability and financing

6 Structural requirements

6.1 Organizational structure and top management

6.2 Committee for safeguarding impartiality

7 Resource requirements

7.1 Competence of management and personnel

7.2 Personnel involved in the certification activities

7.3 Use of individual external auditors and external technical experts

7.4 Personnel records

7.5 Outsourcing

8 Information requirements

8.1 Publicly accessible information

8.2 Certification documents

8.3 Directory of certified clients

8.4 Reference to certification and use of marks

8.5 Confidentiality

8.6 Information exchange between a certification body and its clients

8.6.1 Information on the certification activity and requirements

8.6.2 Notice of changes by a certification body

8.6.3 Notice of changes by a client

ISO/IEC 17021-2

9 Process requirements

9.1 General requirements

9.1.1 Determination of the audit programme

9.1.2 Audit plan

9.1.3 Audit team selection and assignments

9.1.4 Determining audit time

9.1.5 Multi-site sampling

9.1.6 Communication of audit team tasks

9.1.7 Communication of audit team members

9.1.8 Communication of audit plan

9.1.9 Conducting on-site audits

9.1.10 Audit report

9.1.11 Cause analysis of nonconformities

9.1.12 Effectiveness of corrections and corrective actions

9.1.13 Additional audits

9.1.14 Certification decision

9.1.15 Actions prior to making a decision

9.2 Initial audit and certification

9.2.1 Application

9.2.2 Application review

9.2.3 Initial certification audit

9.2.4 Initial certification audit conclusions

9.2.5 Information for granting initial certification

9.3 Surveillance activities

9.3.1 General

9.3.2 Surveillance audit

9.3.3 Maintaining certification

9.4 Recertification

9.4.1 Recertification audit planning

9.4.2 Recertification audit

9.4.3 Information for granting recertification

9.5 Special audits

9.5.1 Extensions to scope

9.5.2 Short-notice audits

9.6 Suspending, withdrawing or reducing the scope of certification

9.7 Appeals.

9.8 Complaints

9.9 Records of applicants and clients

ISO/IEC 17021-2

10 Management system requirements for certification bodies

10.1 Options

10.2 Option 1: Management system requirements in accordance with ISO 9001

10.2.1 General

10.2.2 Scope

10.2.3 Customer focus

10.2.4 Management review

10.2.5 Design and development

10.3 Option 2: General management system requirements

10.3.1 General

10.3.2 Management system manual

10.3.3 Control of documents

10.3.4 Control of records

10.3.5 Management review

10.3.6 Internal audits

10.3.7 Corrective actions

10.3.8 Preventive actions

Annex A (informative) One example of determining competence criteria for a management systems certification body

A.1 Competence criteria determination process

A.2 Knowledge

A.3 Competence requirements for specific functions

Annex B (informative) Examples of evaluating competence of certification personnel

B.1 Competence evaluation process

Annex C (informative) Evaluation Methods

C.1 Review of records

C.2 Feedback

C.3 Interviews

C.4 Observations

C.5 Examinations

Annex D (informative) Personal Attributes

Annex E (informative) Third-party audit and certification process

Bibliography

Struttura del documento ISO/IEC17021-2

Il documento attuale (CD2) è quindi articolato nei 10 Paragrafi (quelli della ISO/IEC 17021:2006) con l'aggiunta di 5 Annessi (informativi).

Il progetto è inoltre ancora molto disarmonico, mancando un “raccordo” efficace fra i Paragrafi “principali ” del documento e gli Annessi (informativi), il cui contenuto non è di immediata interpretazione per mancanza di spiegazioni.

I paragrafi più importanti del documento sono pertanto:

- **7 Requisiti per le risorse**
- **9 Requisiti di processo**
- **Annex A Example of determining competence criteria**
- **Annex B Examples of evaluation competence of certification personnel**
- **Annex C Evaluation Methods**
- **Annex D Personal Attributes**
- **Annex E Third-party audit and certification process**

9. Requisiti di processo (Paragrafo 6)

I requisiti del Paragrafo 9 sono sintetizzati in uno schema a blocchi che ripropone in dettaglio i requisiti del processo di audit e non fornisce particolari elementi aggiuntivi rispetto quanto riportato nella ISO/IEC17021:2006 (Paragrafo 9), tuttavia mette in evidenza vari elementi importanti, ad esempio l'esigenza di **definire e confermare** nel corso della riunione iniziale vari aspetti in dettaglio relativi connessi alla **riservatezza** e soprattutto **la conferma circa la sicurezza su l posto di lavoro, le procedure di emergenza e sicurezza per il gruppo di audit.**

L'evidenza dei requisiti inerenti la sicurezza sul posto di lavoro (peraltro già presente nella ISO 19011) per il Gruppo di audit è infatti un aspetto importante e **si auspica che possa essere maggiormente espanso nei futuri stadi della norma**, costituendo anche un utile elemento di sensibilizzazione per l'azienda circa le tematiche inerenti la sicurezza per i lavoratori.

.

Si ritiene inoltre che l'azienda debba comunicare con dovuto anticipo all'Organismo di Certificazione ogni eventuale particolare esigenza in termini di sicurezza, ad esempio già nel corso di presentazione della domanda per la certificazione.

A giudizio dello scrivente dovrebbero essere maggiormente enfatizzata, la necessità di evidenze circa la sicurezza del posto di lavoro, in particolare nel corso dello Stage1.

Gestione della competenza (Paragrafo 7).

Processo di determinazione dei criteri di competenza

L' Organismo di Certificazione deve disporre di un processo documentato per determinare i criteri di

competenza

per il personale coinvolto nella gestione, nonché le prestazioni degli audits e delle certificazioni.

Gli elementi in uscita del processo saranno:

-gli **attributi personali** richiesti (*o desired behaviours?*)

-**le conoscenze**

-**le abilità** necessarie per effettuare l'audit e le attività di certificazione in modo efficace

7 Resource requirements

7.1 Competence of management and personnel

7.1.1 *The certification body shall have **processes** to ensure that personnel have appropriate **knowledge relevant to the types** of management systems and geographic areas in which it operates.*

*It shall **determine the competence required for each technical area (as relevant for the specific certification scheme), and for each function in the certification activity.***

*It shall **determine the means for the demonstration of competence prior to carrying out specific functions.***

7 Resource requirements

7.1.1.1 Determination of competence criteria

The certification body shall have a **documented process for determining the competence criteria** for personnel involved in the management and performance **of audits and certification.**

Competence criteria shall be determined for **each type** of management system, for **each technical area, and for each function.** The output of the process shall be the **required knowledge and skills necessary** to effectively perform the audit and certification tasks and criteria to be demonstrated to achieve the intended results.

- NOTE 1 An example of tools that help fulfil this requirement, at a generic level and not for specific standards and technical areas, can be found in **Annex A** (*One example of determining competence criteria for a management systems certific. body*)

NOTE 2 The phrase 'technical area' has different meanings for different types of management systems.

Gestione della competenza (Paragrafo 7).

Processo di determinazione dei criteri di competenza

L' Organismo di Certificazione deve disporre di un processo documentato per determinare i criteri di

competenza

per il personale coinvolto nella gestione, nonché le prestazioni degli audits e delle certificazioni.

Gli elementi in uscita del processo saranno:

-le conoscenze

-le abilità necessarie per effettuare l'audit e le attività di certificazione in modo efficace

PREMESSA

competenza (3.9)

dimostrata capacità di applicare conoscenze e abilità (knowledge and skills) per conseguire i risultati attesi

19011→3.14 **competence** demonstrated **personal attributes** and demonstrated ability to apply knowledge and skills

nella definizione non compare più la componente “**Attributi personali**” (*Personal attributes*) in quanto oggettivamente considerata di difficile verificabilità, come pure i relativi limiti di accettabilità. Probabilmente i “*personal attributes*” saranno trasformati in “*desired behaviour*”, non auditabili.

DEFINIZIONI

competenza

Dimostrata capacità di applicare conoscenze e abilità
(3.1.6 ISO 9000:2005)

Conoscenze

Il personale coinvolto nelle attività di certificazione deve possedere **conoscenze specifiche e dimostrare l'abilità** per applicarle per le funzioni che esegue.

I **livelli di prestazione** che devono essere dimostrati per le **conoscenze** sono presentati in modo ordinato, **dal meno al più complesso**, ovvero:

- riconoscere,
- comprendere,
- applicare,
- analizzare,
- sintetizzare
- **Giudicare**

DOVE:

- a) riconoscere:** capace di riconoscere, ricordare e richiamare terminologie, definizioni, fatti, idee, materiali, esempi, sequenze, metodologie o principi

DOVE:

b) comprendere: capace di comprendere la documentazione, informazioni, dati e situazioni (es. descrizioni, idee, procedure, metodi, formule, principi, teorie, comunicazioni, rapporti, tabelle, diagrammi, direttive, regolamenti)

DOVE:

c) applicare: capace di applicare nel lavoro informazioni e dati di situazioni relative al lavoro (es. descrizioni, idee, procedure, metodi, formule, principi, teorie, comunicazioni, rapporti, tabelle, diagrammi, direttive, regolamenti)

DOVE:

d) analizzare: capace di articolare l'informazione nelle parti che la costituiscono e riconoscere le relazioni fra le parti e come esse sono organizzate; di identificare fattori a livello inferiore o dati salienti da uno scenario complesso

DOVE:

e) sintetizzare: capace di mettere le parti o gli elementi insieme in modo tale di mostrare un modello o una struttura non chiara dove ci sono conclusioni da trarre

DOVE:

f) giudicare: capace di prendere decisioni e trarre conclusioni

Abilità

Il personale coinvolto nelle attività di certificazione deve **possedere determinate abilità e possedere abilità per applicare le abilità stesse** per le funzioni che esegue.

Le **abilità specifiche** devono essere **identificate** come pure **il livello di prestazione** che deve essere dimostrato.

Requisiti di competenza per funzioni specifiche

I requisiti di competenza, in termini di **attributi** personali, **conoscenze e abilità** sono specificati per alcune funzioni di certificazione comuni a tutti gli Organismi di Certificazione afferenti i vari tipi di sistema di gestione.

Questi requisiti sono generali per ogni tipo di sistema di gestione e sono riassunti nella Tabella (INFORMATIVA) che segue a carattere di esemplificazione

funzioni di certificazione

Conoscenze	personale che riesamina la domanda per determinare la competenza del gruppo di audit richiesto, per selezionare i membri del gruppo di valutazione e per determinare la durata dell'audit	personale che riesamina i rapporti di audit e decide circa la certificazione	Membri del comitato per la salvaguardia dell'imparzialità	Auditors	Responsabile gruppo di Audit
pratiche generali dei sistemi di gestione		Analizzare		Analizzare	Analizzare
competenze dei singoli auditors ed esperti tecnici competenze dei membri del gruppo di audit	Analizzare	Analizzare			
competenze dei membri del gruppo di audit				Comprendere	Analizzare
norme/documenti normativi dei sistemi di gestione specifici	Analizzare	Giudicare		Giudicare	Giudicare
processi dell'organismo di certificazione	Applicare	Applicare	Comprendere	Applicare	Sintetizzare

funzioni di certificazione

Conoscenze	personale che riesamina la domanda per determinare la competenza del gruppo di audit richiesto, per selezionare i membri del gruppo di valutazione e per determinare la durata dell'audit	personale che riesamina i rapporti di audit e decide circa la certificazione	Membri del comitato per la salvaguardia dell'imparzialità	Auditors	Responsabile gruppo di Audit
pratiche di ufficio, sistemi e tecnologie generali	Comprendere	Applicare		Applicare	Applicare
affari/tecnologie del cliente	Comprendere			Applicare	Applicare
informazioni circa i prodotti, i processi e l'organizzazione del cliente per determinare le competenze necessarie del gruppo di audit e per le decisioni della certificazione	Analizzare				
prodotti, processi e organizzazione del cliente				Applicare	Applicare
norme culturali	Comprendere			Applicare	Applicare

ISO/IEC 17021-2

funzioni di certificazione					
Conoscenze	personale che riesamina la domanda per determinare la competenza del gruppo di audit richiesto, per selezionare i membri del gruppo di valutazione e per determinare la durata dell'audit	personale che riesamina i rapporti di audit e decide circa la certificazione	Membri del comitato per la salvaguardia dell'imparzialità	Auditors	Responsabile gruppo di Audit
ISO/IEC 17021 parti 1 e 2			Comprendere		
certificazione dei sistemi di gestione			Comprendere		
aspettative delle parti interessate			Analizzare		
affari finanziari e rischi legali			Analizzare		
esiti del precedente audit				Analizzare	Analizzare
linguaggio appropriato a tutti i livelli				Applicare	Applicare

ISO/IEC 17021-2

funzioni di certificazione					
Abilità	personale che riesamina la domanda per determinare la competenza del gruppo di audit richiesto, per selezionare i membri del gruppo di valutazione e per determinare la durata dell'audit	personale che riesamina i rapporti di audit e decide circa la certificazione	Membri del comitato per la salvaguardia dell'imparzialità	Auditors	Responsabile gruppo di Audit
Leggere	1	1	1	2	2
Scrivere	1	1	1	3	3 & 7
Ascoltare	1	1	1	4	4
calcolare numericamente	1			1	1
presentare verbalmente			1	5	5&8
Intervistare				6	6
facilitare le riunii					9

1-abilità: commisurata con i requisiti del relativo processo in questione

2-leggere: riferito alla velocità e alla comprensione per essere capace di analizzare e giudicare le situazioni in audit

3-scrivere: riferito all'accuratezza e al livello di sintesi nel registrare, prender nota e comunicare i risultati e le conclusioni dell'audit

4- ascoltare: ascoltare con attenzione al fine di ben comprendere ed essere in grado di analizzare e giudicare le situazioni nel corso dell'audit

5-presentare verbalmente i rilievi e le conclusioni in modo da essere facilmente compreso

6-intervistare per essere in grado di ottenere le informazioni pertinenti formulando domande aperte-chiuse, domande ben formulate e ascoltare per comprendere e giudicare le risposte

7- presentare verbalmente in contesto allargato (es. nel corso della riunione finale) i risultati dell'audit, le conclusioni e le raccomandazioni appropriate per audience

8- facilitare le riunioni con il gruppo di audit e il cliente per uno scambio di informazioni efficace

Processi di valutazione della competenza

L'Organismo di Certificazione deve disporre di processi per valutare le competenze iniziali e per monitorare nel tempo il mantenimento di tali competenze e le prestazioni **di tutto il personale coinvolto** nei processi di certificazione, come specificato nella ISO/IEC 17021:2006.

Esistono vari metodi di valutazione per valutare le conoscenze, le abilità e gli attributi che sono descritte **nell'Allegato B** (informativo) del progetto di norma.

I metodi per monitorare la competenza delle persone possono essere raggruppati in 6 maggiori categorie:

- **riesame delle registrazioni,**
- **informazioni di ritorno**
- **interviste**
- **osservazioni,**
- **esami**

Metodi di valutazione

I metodi citati non sono esaustivi e possono ulteriormente essere suddivisi.

Essi hanno delle specificità in termini di utilità e limitazioni per valutare gli attributi, le conoscenze e le abilità

Informazioni di ritorno

Informazioni di ritorno da coloro che hanno impiegato l'auditor può essere un indicatore di conoscenza, abilità e attributi.

Tuttavia l'utilizzo di queste informazioni deve essere filtrato o razionalizzato in funzione delle situazioni: vengono escluse informazioni negative o talvolta le informazioni negative sono influenzate da cattivi rapporti interpersonali.

Le referenze personali possono essere un indicatore , ma si deve notare che queste informazioni sono quasi sempre filtrate in senso positivo.

Informazioni di ritorno

Informazioni di ritorno da pari potrebbe essere un buon indicatore, ma anche in questo caso sono influenzate dalle relazioni fra i pari.

Le informazioni dai clienti sono importanti, ma devono essere pesate: in termini di eccessiva “positività” ovvero l’auditor non ha creato problemi al cliente (che sono le sue aspettative) , o “negatività”, l’auditor (espletando correttamente le sue funzioni) ha creato problemi (il cliente non percepisce ovviamente i vantaggi di un audit rigoroso. Il risultato dell’audit condiziona tale informazione di ritorno, pertanto non costituisce da sola un’evidenza della competenza.

Interviste

Le interviste possono per dedurre informazioni circa la competenza. E' particolarmente interessante un'intervista di un audit team mirata a un riesame dopo l'audit. Se è fatta da persone competenti è un utile strumento.

Fornisce l'opportunità di comprendere le motivazioni di un auditor fatte per una specifica decisione, ecc.

Questa tecnica può essere usata dopo un audit in accompagnamento e può essere integrato con le risultanze del rapporto scritto di audit.

La ha una valenza nel determinare la competenza relative ad aree specifiche.

E' importante che le interviste siano strutturate secondo criteri specificati.

Riesame delle registrazioni

Alcune registrazioni costituiscono degli indicatori della conoscenza come I Curriculum Vitae, esperienze di lavoro, esperienze di audit, scolarità e formazione ed addestramento.

Alcune registrazioni sono indicatori delle abilità come I Rapporti di Audit, esperienze di lavoro, esperienze di audit, scolarità e formazione ed addestramento.

Alcune registrazioni sono indicatori degli attributi, come registrazioni di interviste, profilo di attributi e referenze.

Ovviamente tali registrazioni da sole non costituiscono sufficiente attendibile evidenza della competenza.

Altre registrazioni costituiscono una diretta evidenza della dimostrazione di competenza come il rapporto di audit di un auditor che sta conducendo un audit.

Osservazioni

L'osservare una persona che esegue compiti particolari fornisce un diretta evidenza della competenza relative ad attributi dimostrati e l'applicazione della conoscenza e abilità.

Questo metodo à utile per tutte le funzioni amministrative, staff direzionale, come pure per gli auditor e coloro che decidono il rilascio della certificazione.

Questo metodo può essere utilizzato per valutare la competenza dei membri del comitato di salvaguardia dell'imparzialità.

E' inoltre importante osservare la persona non solo nella fase iniziale, ma anche nel tempo per confermare la continuata competenza.

Esami

L'esame scritto possono costituire una buona e ben documentata e (strutturata) evidenza della conoscenza e – in funzione dei metodi- anche delle abilità.

Elementi per giudicare gli attributi personali sono abbastanza limitati .

L'esame orale fornisce una buona evidenza della conoscenza (tuttavia condizionata dalla competenza dell'esaminatore che deve mediare varie situazioni) e non può essere oggettivamente un tuttologo.

I risultati per le abilità sono limitate, ma possono essere buone per gli attributi personali

Prove pratiche possono fornire una risultanza bilanciata fra attributi personali, conoscenza e abilità.

I metodi possono comprendere l'interpretazione dei ruoli, case studies, simulazione di situazioni lavorative anche in fase di stress.

Strumento per stabilire i requisiti di competenza per compiti (tasks)

Il progetto di norma riporta in un Allegato (informativo) uno strumento, riportato nella Tabella che segue, per determinare la competenza di una persona identificando i compiti specifici da eseguire, identificando i requisiti specifici personali, le conoscenze e le abilità necessarie per eseguire il compito (task), e, per ogni competenza e abilità il livello di **prestazione** da dimostrare citati, ovvero: **riconoscere, comprendere, applicare, analizzare, sintetizzare e giudicare.**

Processo	Compito	Competenze K – conoscenze S – abilità	Livello di prestazione da dimostrare per conoscenze e abilità
JOB 1	Task 1		
	Task 2		
	Task 3		
<p>NOTA: per i livelli di prestazione della conoscenza si applica: riconoscere, comprendere, applicare, analizzare, sintetizzare e giudicare.</p>			

Attributi Personali

(o desired behaviours?)

L' Organismo di Certificazione deve disporre di processi per valutare gli **attributi** del personale per determinare i loro punti di **forza** e di **debolezza**, nonché per garantire che tali attributi siano idonei per le funzioni che eseguono.

Alcuni attributi personali sono insiti nella natura delle persona e non possono essere modificati, quindi un “livello specifico di prestazione” non può essere stabilito per gli attributi personali come una misura di competenza.

Attributi Personali

La determinazione degli attributi è in funzione delle situazioni, inoltre la debolezza può diventare apparente solo in contesti specifici.

La conoscenza circa gli attributi personali di individui è necessaria per un Organismo di Certificazione per l'utilizzo nei suoi processi per gestire gli individui per trarre vantaggio dai loro punti di forza e per minimizzare l'impatto delle loro debolezze (che comunque non potranno mai essere nulle).

Gli **attributi personali** per il personale coinvolto nelle attività di certificazione sono:

- a) rispettoso dei principi etici**, cioè' giusto, veritiero, sincero, onesto e riservato
- b) di mentalità aperta**, cioè disposto a prendere in considerazione idee e punti di vista alternativi
- c) diplomatico**, cioè avere tatto nei rapporti con altre persone
- d) dotato di spirito di osservazione**, cioè attivamente conspevole delle attività dell'ambiente circostante
- e) perspicace**, cioè istintivamente percettivo di situazioni e capace di comprenderle
- f) versatile**, cioè pronto ad adeguarsi a situazioni differenti
- g) tenace**, cioè perseverante, determinato nel conseguire gli obiettivi

ISO/IEC 17021-2

h) risoluto, cioè capace di pervenire a conclusioni tempestive basate su analisi e ragionamenti logici

i) sicuro di sé, cioè capace di agire e comportarsi in maniera autonoma e contemporaneamente interagire in modo efficace con altri

j) professionale, cioè dare prova di cortesia, coscienziosità e generalmente con comportamento simile ad un uomo di affari sul mercato

k) dotato di coraggio morale, cioè pieno di buona volontà per agire con responsabilità e con eticità anche se queste azioni possono non sempre apparire popolari e possono talvolta scaturire in un disaccordo o un confronto

l) organizzato, cioè, efficace nella gestione del tempo, nelle priorità, nella pianificazione ed efficiente

NOTA: gli attributi a)-i) sono tuttavia già presenti nella ISO/IEC 19011

Il concetto di **Attributi personali** (*Personal attributes*) è oggettivamente considerato di difficile definizione, verificabilità, come pure i relativi limiti di accettabilità. Probabilmente i "*personal attributes*" saranno trasformati in "*desired behaviour*", non auditabili

IMPLICAZIONI PER GLI ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

GLI ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE SONO RESPONSABILI PER assicurare il valore della certificazione che è il grado di fiducia e credibilità, pubblicamente riconosciuto, che deriva da una valutazione imparziale e competente, effettuata da una terza parte.

4.1. I principi necessari per infondere fiducia comprendono:

- imparzialità;
- **competenza**;
- responsabilità;
- trasparenza;
- riservatezza; e
- rapida ed efficace risposta ai reclami.

• **Competenza**

Per rilasciare una certificazione che trasmetta fiducia è necessaria la competenza del personale, supportata dal sistema di gestione dell'organismo di certificazione.

IMPLICAZIONI PER ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

L'esigenza di assicurare la competenza ricorre in vari punti della norma (paragrafo 7 e 9) pertanto gli Organismi dovranno essere sempre più attenti ad assicurare le competenze e studiare metodi per fornire le dovute evidenze nei vari contesti:

- PERSONALE CHE RIESAMINA LA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE E SELEZIONA I MEMBRI DEL GV**
- PERSONALE CHE RIESAMINA I RAPPORTI DI AUDIT**
- PERSONALE CHE DECIDE LA CERTIFICAZIONE**
- MEMBRI DEL COMITATO DI SALVAGUARDIA**
- AUDITORS / ESPERTI**
- RESPONSABILE GRUPPO DI AUDIT**

- PERSONALE CHE DEFINISCE LE COMPETENZE**

LA NUOVA ISO/IEC 17021:2006 E' STATA ATTUALMENTE MAGGIORMENTE INTERIORIZZATA PER GLI ASPETTI CONCERNENTI LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITA'

IMPLICAZIONI PER ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE DI PERSONE

La futura norma costituirà uno strumento importante per verificare le evidenze oggettive circa le competenze delle persone oggetto dei processi di certificazione.

Rappresenta uno strumento di riferimento condiviso per il miglioramento dei processi di certificazione delle persone.

Gli OdC delle Persone potranno (in quanto addetti del mestiere) fornire elementi derivanti dall'esperienza acquisita.

Dovrebbero anche fornire elementi in ingresso nel processo di normazione che dalla fase "filosofica" sta entrando nella fase di consolidamento dei requisiti

IMPLICAZIONI PER ORGANISMI DI ACCREDITAMENTO

Sebbene non risulta ancora una posizione IAF circa l'applicabilità della futura norma , il documento servirà come strumento valido e oggettivo del processo accreditamento degli organismi di certificazione di sistemi di gestione per quanto riguarda la verifica della gestione delle competenze degli organismi accreditati (o richiedenti l'accREDITAMENTO).

IMPLICAZIONI PER I VALUTATORI CERTIFICATI

Gli aspetti valutazione delle competenze, comportano vari aspetti connessi alla sfera personale.

Il valutatore certificato ha acquisito una

consapevolezza del ruolo

e dovrebbe vedere la futura norma come uno strumento valido per confrontarsi (e/o autovalutarsi) e migliorare quegli aspetti della competenza che sono di

difficile oggettiva valutazione.

COMUNQUE EVOLVA IL PRESENTE DOCUMENTO

GLI ASPETTI CONNESSI ALLA COMPETENZA

**SARANNO SEMPRE PIU' OGGETTO DI
ATTENZIONE
PER GLI ORGANISMI CHE OPERANO**

LA VALUTAZIONE DELLA CONFORMITA'

ISO/IEC 17021-2



GRAZIE PER LA
VOSTRA
COMPETENTE
ATTENZIONE