

ACCREDIA – L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

---

***IAF Mandatory Document For Assessment of Certification Body  
Management of Competence in Accordance with ISO/IEC 17021:2011***

---

**ACCREDIA - Venerdì 25 Maggio 2012**

*Emanuele Riva  
Compliance & Accreditation Manager*

# IAF MD X:201Y

## Perché il nuovo documento della serie «MD»

La ISO 17021:2011 introduce nuovi requisiti per definire e mantenere le competenze del personale coinvolto in **TUTTO il processo di certificazione.**

Non solo gestione dell'audit, ma anche i compiti svolti dal resto del personale dell'OdC (riesame della domanda, verifica dei rapporti di audit, delibera sulla certificazione,...)



Scopo del documento è definire un **APPROCCIO ARMONIZZATO** che consenta agli enti di accreditamento di verificare la gestione delle competenze da parte degli OdC in accordo alla ISO 17021:2011

# IAF MD X:201Y

## Generali (1)

**3.2** L'Ente di Accreditamento deve valutare le competenze dell'OdC su ciascuna attività di certificazione basandosi su:

- a) Il processo dell'OdC per determinare i **CRITERI DI COMPETENZA**
- b) Gli ESITI del processo per la determinazione dei criteri di competenza
- c) La VALUTAZIONE DEL PERSONALE da parte dell'OdC
- d) Gli ESITI di ogni attività di certificazione e se siano stati raggiunti o meno i risultati attesi per quella specifica attività

# IAF MD X:201Y

## Generali (2)

**3.3** Le attività nelle quali l'Ente di Accreditamento deve verificare che l'OdC abbia determinato i **CRITERI DI COMPETENZA** includono:

- Riesame della domanda
- Pianificazione del programma di audit
- Selezione dei membri del gruppo di audit e determinazione dei tempi di audit
- Verifica e rapporto di audit
- Riesame del rapporto di audit e delibera sulla certificazione
- Mantenimento della certificazione
- Audit interni

## Allegato A - Informativo

L'allegato A offre esempi di **OBIETTIVI DA PERSEGUIRE** dalle suddette attività di certificazione.

Nel caso del **riesame del rapporto e delibera sulla certificazione** alcuni esempi saranno:

- Controllo di eventuali cambiamenti rispetto al riesame della domanda
- Conferma della corretta durata dell'audit
- Conferma della congruenza tra le competenze del team di audit e le attività verificate
- Conferma della congruenza tra le attività verificate e riportate nel rapporto e lo scopo della certificazione
- Conferma che il rapporto di audit rimandi ai processi critici del cliente
- Conferma che il rapporto di audit contenga sufficienti evidenze di conformità
- Conferma della congruenza tra la proposta di certificazione e le rilevanze dell'audit

# 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)

Più ampia è l'area tecnica, 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)

# IAF MD X:201Y

## Aree Tecniche

**4.1** L'OdC deve definire le aree tecniche nell'ambito delle quali rilasciare certificati accreditati e che queste coprano l'intero scopo di accreditamento.

**E' responsabilità degli OdC determinare le aree tecniche in cui operare:**

- Le aree tecniche non corrispondono necessariamente allo scopo di accreditamento (settori EA/NACE...)
- In certi casi, una sola area tecnica potrebbe corrispondere a più di uno scopo di accreditamento

# IAF MD X:201Y

## Criteri di competenza

**5.1** L'OdC deve possedere un processo documentato per **determinare** e **mantenere** nel tempo i criteri di competenza per il personale coinvolto nella gestione e prestazione di tutto il processo di certificazione.

**5.3** I criteri di competenza per il personale coinvolto nell'intero processo di certificazione devono essere determinati per **ogni area tecnica** coinvolta dalla certificazione e per **ogni tipo di norma o specifica di sistema di gestione**.

In base al ruolo svolto nel processo (auditor, decisore, commerciale) il livello di competenza potrà essere alto/medio/basso e, quindi, cambieranno i metodi di valutazione e i livelli minimi di accettazione.



# IAF MD X:201Y

## Processo di valutazione (1)

**6.1** L'OdC deve possedere un processo documentato per la **valutazione della competenza iniziale** e per il **monitoraggio della competenza nel tempo** di tutto il personale coinvolto nella gestione e prestazione degli audit e della certificazione.

L'ALLEGATO B – INFORMATIVO – della ISO 17021:2011 fornisce esempi di metodi per la valutazione della competenza come aiuto agli OdC, raggruppabili in cinque principali categorie:

- Riesame delle registrazioni
- Informazioni di ritorno
- Interviste (POST AUDIT REVIEW)
- Osservazioni
- Esami

# IAF MD X:201Y

## Processo di valutazione (2)

**6.3** Uno schema di certificazione del personale, **accreditato secondo la ISO 17024**, può essere usato per dimostrare le competenze del personale sulle attività coperte dallo scopo dello schema.

L'OdC deve determinare quali dei suoi criteri di competenza non sono coperti dallo scopo della certificazione e svolgere le proprie valutazioni in merito a tali criteri.

**6.4** Uno schema di certificazione del personale **non accreditato** può essere usato solo come INDICATORE delle conoscenze e abilità del personale e l'OdC deve svolgere la propria valutazione delle competenze in merito ai criteri coperti dallo schema.

## Processo di valutazione (3)

**6.6** Quando una componente del personale abbandoni l'incarico presso l'OdC, quest'ultimo deve eseguire una **valutazione dell'impatto** che tale evento ha sulla competenza dell'intera struttura.

L'OdC deve, inoltre, identificare i limiti della sua competenza complessiva e l'effetto sulle certificazioni esistenti.

## N 14 ISO/IEC PDTS

### Norme/Documenti relativi ai Sistemi di Gestione della Qualità (QMS)

**4.3** Il CAB deve possedere appropriata conoscenza, abilità e comprensione:

- a) Delle norme relative ai QMS e altri documenti normativi usati nei processi di certificazione e negli audit
- b) Dell'applicazione delle norme riguardanti i QMS (esclusione, scopo, outsourcing,...)
- c) Dell'interazione tra gli elementi dei QMS

# N 14 ISO/IEC PDTS

## Pratiche per la Gestione Manageriale

**4.4** Il CAB deve possedere appropriata conoscenza, abilità e comprensione:

- a) Dei concetti generali di gestione manageriale (Missione, visione, strategia, politica aziendale,...)
- b) Dell'impatto che la struttura, le dimensioni, le funzioni e il tipo di organizzazione hanno sulla progettazione e sull'implementazione del QMS e delle attività di certificazione
- c) Dei processi di gestione aziendale (comunicazione, commerciale, gestione delle risorse umane,...) e relativa terminologia

# N 14 ISO/IEC PDTS

## Settore di attività di un cliente

**4.5** Il CAB deve possedere appropriata conoscenza, abilità e comprensione:

- Della generica terminologia, dei processi e delle tecnologie relative al settore di attività di un cliente

N.B. Per settore di attività si intendono tutte le attività economiche che coprono un ampio range delle aree tecniche connesse.

# N 14 ISO/IEC PDTS

## Prodotti, processi e organizzazione di un cliente

**4.6** Il CAB deve possedere appropriata conoscenza, abilità e comprensione:

- a) Della terminologia, dei processi e delle tecnologie specifiche per un cliente
- b) Dei requisiti vigenti in ambito legale, **statuatorio e regolatorio**
- c) Dei requisiti contrattuali, se appropriato
- d) Delle caratteristiche tecniche di processi, prodotti e servizi