

*Per conto di AICQ CN¹ - Autore Giovanni Mattana - Presidente AICQ CN –Presidente della
Commissione UNI 'Gestione per la Qualità e Metodi Statistici'*

PECULIARITÀ DELLA NORMA

Il quadro di definizione delle competenze degli auditor dei sistemi di gestione è stato interamente reimpostato a seguito della pubblicazione nell'anno 2011 delle ultime revisioni sia della ISO 19011 che della ISO/IEC 17021:2011 (quest'ultima affermava significativamente nell'introduzione che: *sono già state individuate esigenze specifiche del mercato, che derivano dalla mancanza di requisiti specifici e riconosciuti per gli auditor di terza parte di sistemi di gestione, come i sistemi di gestione per la qualità, i sistemi di gestione ambientale o i sistemi di gestione della sicurezza alimentare. La mancanza di requisiti per la competenza degli auditor e il modo in cui questi auditor sono gestiti e impiegati è stata identificata dalle principali parti interessate, comprese le parti interessate del settore industriale, come un aspetto carente*).

La norma UNI CEI ISO/IEC 17021:2011 (documento base per l'accreditamento degli Organismi di certificazione) *contiene i principi ed i requisiti per la competenza, la coerenza e l'imparzialità dell'audit e della certificazione dei sistemi di gestione di tutti i tipi e per gli organismi che forniscono queste attività.*

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

La competenza è principio base della norma e viene citata ben 65 volte nel testo della Norma. Ma la norma UNI CEI ISO/IEC 17021:2011, avendo validità per tutti i Sistemi di gestione, non poteva contenere i requisiti di competenza specifici di ciascun Sistema di Gestione (qualità, ambiente . etc.); questi sono stati inseriti in una serie di documenti TS (technical Specification) specifici di ogni sistema di gestione

Questa specifica tecnica **UNI CEI ISO/IEC TS 17021-3** definisce i requisiti di conoscenza aggiuntivi per il personale coinvolto nei processi di Audit e di certificazione di **sistemi di gestione per la qualità (QMS - Quality Management Systems)** ad integrazione di quanto richiesto dalla UNI CEI ISO/IEC 17021.

Tali requisiti specifici per gli Audit e la certificazione di parte terza sono da considerarsi integrativi di quanto richiesto nella ISO 19011:2011 per gli audit di parte prima e seconda come specifica la nota² di pag. 2 della TS 17021-3 : *Informazioni sulle conoscenze degli auditor specifiche della disciplina di gestione per la qualità sono specificate nella ISO 19011:2012, punto A.4* (Nella presente scheda sono riportati a pag.7 e 8).

¹ marzo 2014 -RIPRODUZIONE VIETATA SENZA IL CONSENSO DI AICQ CENTRONORD E DELL'AUTORE

Struttura della NORMA

Introduzione

- 1 Scopo e Campo di applicazione
- 2 Riferimenti normativi
- 3 Termini e definizioni
- 4 Requisiti di competenza generali
- 5 Requisiti di competenza per gli auditor di QMS
- 6 Requisiti di competenza per altro personale

APPENDICE A -Conoscenza per l'attività di Audit e di Certificazione di QMS

Nel seguito vengono sintetizzati i principali contenuti della Specifica Tecnica

INTRODUZIONE

È inteso che tutti gli auditor e il personale coinvolto nelle funzioni di certificazione di QMS possiedano le competenze generali descritte nella ISO/IEC 17021, così come le conoscenze specifiche relative ai QMS descritte nella presente specifica tecnica.

Gli organismi di certificazione sono tenuti ad identificare la competenza specifica del gruppo di audit richiesta dal campo di applicazione di ciascun audit di QMS. La selezione di un gruppo di audit di QMS è funzione di vari fattori, compresa l'area tecnica del cliente ed i processi specifici.

1-SCOPO, RIFERIMENTI NORMATIVI, TERMINI E DEFINIZIONI

Scopo. La presenza specifica tecnica integra gli attuali requisiti di cui alla ISO/IEC 17021. Essa include specifici requisiti di competenza per il personale coinvolto nel processo di certificazione dei sistemi di gestione per la qualità.

Per i **referimenti normativi e per i termini e definizioni** viene citata solo la ISO/IEC 17021.

4 REQUISITI DI COMPETENZA GENERALI

L'organismo di certificazione deve definire i requisiti di competenza per ogni funzione, come indicato nella ISO/IEC 17021:2011, Prospetto A.1. Nel definire detti requisiti di competenza, l'organismo di certificazione deve tenere conto di tutti i requisiti specificati nella ISO/IEC 17021, così come quelli specificati ai punti 5 e 6 della presente specifica tecnica, che sono pertinenti per le aree tecniche del QMS (vedere ISO/IEC 17021, punto 7.1.2), come definite dall'organismo di certificazione.

NOTA 1 L'appendice A fornisce una sintesi dei requisiti di competenza per il personale coinvolto nelle specifiche funzioni di certificazione.

NOTA 2 Le informazioni relative ai principi dell'attività di audit sono specificate nella ISO 19011.

5 REQUISITI DI COMPETENZA PER GLI AUDITOR DI QMS

5.1 Generalità

Il personale coinvolto nelle attività di audit di QMS deve avere un livello di competenza che comprende le competenze generali descritte nella norma ISO/IEC 17021, nonché la conoscenza degli QMS descritta nei punti da 5.2 a 5.6.

NOTA 2 Non è necessario che ogni auditor, all'interno del gruppo di audit, abbia la stessa competenza, tuttavia è necessario che la competenza complessiva del gruppo di audit sia sufficiente per raggiungere gli obiettivi dell'audit.

5.2 Terminologia, principi, prassi e tecniche relative alla gestione per la qualità

Il personale coinvolto nelle attività di audit di QMS deve avere conoscenza circa:

- a) termini e definizioni riguardanti la gestione per la qualità;
- b) principi della gestione per la qualità e loro applicazione;
- c) l'applicazione del PDCA (plan, do, check, act) e dell'approccio per processi;
- d) strutture, gerarchie ed interrelazioni inerenti la documentazione specifica di gestione per la qualità;
- e) campi di attività ed applicabilità delle esclusioni;
- f) strumenti, metodi, tecniche di gestione per la qualità e loro applicazione.

NOTA 1 Esempi di strumenti, metodi e tecniche di gestione per la qualità includono:

- principi per la economia per la qualità;
- tecniche di mappatura dei processi;
- metodi per identificare e monitorare la percezione e soddisfazione del cliente;
- strumenti di miglioramento (ossia, lean, six sigma, kaizen);
- approccio alla gestione del rischio;
- tecniche di risoluzione dei problemi;
- misurazione dei processi;
- analisi delle causa radice.

NOTA 2 Informazioni sulle conoscenze degli auditor specifiche della disciplina di gestione per la qualità sono specificate nella ISO 19011:2011, punto A.4.

NOTA 2 Non è necessario che ogni auditor, all'interno del gruppo di audit, abbia la stessa competenza, tuttavia è necessario che la competenza complessiva del gruppo di audit sia sufficiente per raggiungere gli obiettivi dell'audit.

5.3 Norme e documenti normativi sui sistemi di gestione per la qualità

Il personale coinvolto in attività di audit di QMS deve avere conoscenza circa:

- a) norme e altri documenti normativi pertinenti alla gestione per la qualità, utilizzati nel processo di certificazione e loro applicazione;
- b) l'interazione tra gli elementi delle norme di sistemi di gestione ed altri documenti pertinenti.

5.4 Prassi di gestione del business

Il personale coinvolto in attività di audit di QMS deve avere conoscenza circa:

- a) concetti e prassi generali di gestione del business e la interrelazione tra politica, obiettivi e risultati;

b) processi di gestione e relativa terminologia.

NOTA Questi processi possono comprendere gestione delle risorse umane, comunicazione interna ed esterna, e altri processi di supporto pertinenti.

5.5 Settore di business del cliente

Il personale coinvolto in attività di audit di QMS deve avere conoscenza circa:

- a) terminologia, processi e tecnologie generali, relative al settore di business del cliente;
- b) le prassi del settore di business pertinenti.

NOTA Un settore di business è inteso essere l'insieme delle attività economiche che copre un ampio spettro di aree tecniche ad esso relative.

5.6 Prodotti, processi ed organizzazione del cliente

Il personale coinvolto in attività di audit di QMS deve avere conoscenza circa:

- a) terminologia e tecnologie specifiche dell'area tecnica;
- b) requisiti legali e regolamentati applicabili al prodotto o servizio specifici dell'area tecnica.
- c) caratteristiche dei processi, prodotti e servizi specifici dell'area tecnica;
- d) l'infrastruttura e l'ambiente di lavoro che hanno influenza sulla qualità del prodotto e del servizio;
- e) il concetto di affidamento all'esterno (*outsourcing*);
- f) l'impatto del tipo, dimensione, governance, struttura, funzioni e relazioni dell'organizzazione sullo sviluppo ed attuazione del sistema di gestione per la qualità e sulle attività di certificazione.

NOTA 2 Ai fini della conoscenza di prodotti, processi e servizi del cliente, quando un gruppo (di audit) esegue un compito, è necessaria la presenza di esperienza all'interno del gruppo medesimo o che essa sia fornita da un esperto tecnico. Quando un gruppo (di audit) esegue un audit qualsivoglia, è necessario che il livello di abilità richiesto sia in possesso del gruppo stesso nel suo insieme, non necessariamente di ciascun membro del gruppo.

CAPITOLO 6-REQUISITI DI COMPETENZA PER ALTRO PERSONALE

Come ricordato in premessa la 17.021 richiede ora che siano esplicitati i requisiti di competenza per le varie funzioni dell'organismo di certificazione. Nel capitolo 6 la norma esplicita e dettaglia tali requisiti nei seguenti tre aspetti:

6.1 Generalità

6.2 Competenza del personale che conduce il riesame della domanda per determinare la competenza richiesta al gruppo di audit, selezionare i membri del gruppo di audit e determinare la durata dell’audit.

Si rimanda alla norma per il dettaglio dei contenuti relativi a

Norme e documenti normativi sui sistemi di gestione per la qualità
Settore di business del cliente
Prodotti, processi e organizzazione del cliente

6.3 Competenza del personale che effettua il riesame dei rapporti di audit e che prende le decisioni relative alla certificazione

Si rimanda alla norma per il dettaglio dei contenuti relativi a:

Terminologia, principi, prassi e tecniche relative alla gestione per la qualità
Norme e documenti normativi sui sistemi di gestione per la qualità
Settore di business del cliente

Bibliografia

La bibliografia citata risulta particolarmente ricca:

- [1] ISO/TR 10013, Guidelines for quality management system documentation
- [2] ISO 10015, Quality management — Guidelines for training
- [3] ISO 10018, Quality management — Guidelines on people involvement and competence
- [4] ISO 19011:2011, Guidelines for auditing management systems
- [5] ISO 9000, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary
- [6] ISO 9001, Quality management systems — Requirements
- [7] ISO 9004, Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach
- [8] ISO 10005, Quality management systems — Guidelines for quality plans
- [9] ISO 10002, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations
- [10] ISO 10001, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations
- [11] ISO 10003, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations
- [12] ISO 10004, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring
- [13] ISO 10012, Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment
- [14] ISO 10014, Quality management — Guidelines for realizing financial and economic benefits
- [15] ISO/TR 10017, Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000
- [16] ISO 9001 Auditing Practices Group: www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup
- [17] ISO 19011 Auditing Management Systems: www.iso.org/19011auditing
- [18] ISO TC 176/SC2 Home Page: ISO TC/176/SC2

Per completezza e confronto riportiamo le competenze e le abilità degli audit specifiche della disciplina di gestione per la qualità, come definite nella UNI CEI ISO/IEC 19011:2012 in Allegato A.4, in riferimento agli audit di parte 1° e 2°.

A.4 ESEMPIO ILLUSTRATIVO DI CONOSCENZE E ABILITÀ DEGLI AUDITOR SPECIFICHE DELLA DISCIPLINA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Le conoscenze e le abilità relative alla disciplina e all'applicazione dei metodi, delle tecniche, dei processi e delle prassi specifici della disciplina dovrebbero essere sufficienti a consentire all'auditor di esaminare il sistema di gestione e generare risultanze e conclusioni degli audit appropriate.

Esempi sono i seguenti:

- Terminologia riguardante la qualità, la gestione, l'organizzazione, il processo e il prodotto, le caratteristiche, la conformità, la documentazione, i processi di audit e di misurazione;
- Orientamento al cliente, processi relativi al cliente, monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente, gestione dei reclami, codici di condotta, risoluzioni delle dispute;
- Leadership-ruolo dell'alta direzione, gestione per il successo durevole di un'organizzazione - l'approccio della gestione per la qualità, realizzazione di benefici economici e finanziari attraverso la gestione per la qualità, sistemi di gestione per la qualità e modelli di eccellenza;
- Coinvolgimento delle persone, fattori umani, competenza, formazione-addestramento e consapevolezza;
- Approccio per processi, analisi dei processi, capacità e tecniche di controllo, metodi di trattamento del rischio;

Scheda informativa su nuove norme
UNI CEI ISO/IEC TS 17021-3:2013
"Valutazione della conformità –
Requisiti per gli organismi che forniscono audit e
certificazione di sistemi di gestione -
Parte 3: Requisiti di competenza per gli audit e la
certificazione di sistemi di gestione per la qualità

- Approccio sistemico alla gestione (ragion d'essere dei sistemi di gestione per la qualità, focalizzazione dei sistemi di gestione per la qualità e di altri sistemi di gestione, documentazione del sistema di gestione per la qualità), tipi e valore, progetti, piani della qualità, gestione della configurazione;
- Miglioramento continuo, innovazione e apprendimento;
- Approccio basato sui fatti per il processo decisionale, tecniche di valutazione dei rischi (identificazione, analisi e ponderazione dei rischi), valutazione della gestione per la qualità (audit, riesame e autovalutazione), tecniche di misurazione e monitoraggio, requisiti per i processi di misurazione e le apparecchiature di misura, analisi della causa radice, tecniche statistiche;
- Caratteristiche dei processi e dei prodotti, compresi i servizi;
- Relazioni reciprocamente vantaggiose con i fornitori, requisiti del sistema di gestione per la qualità e requisiti per i prodotti, requisiti particolari per la gestione per la qualità in differenti settori.

Nota. Per ulteriori informazioni, consultare le norme elaborate dall'ISO/ TC 176 sulla gestione per la qualità