

NUOVA UNI EN ISO 19011: 2012

LA SFIDA DELLA COMPETENZA E DELLA EFFICACIA

‘Linee guide per gli audit dei sistemi di gestione’

Giovanni Mattana, Pres. Commissione UNI per i Sistemi di Gestione per la Qualità e coordinatore GL misto per la Iso 19011

Una spinta alla crescita di efficacia e competenza

Una valorizzazione del ruolo dei valutatori interni

Un riferimento indispensabile per tutti gli auditor e una guida di accompagnamento quotidiano nella loro attività

Un cambiamento nei criteri di valutazione della competenza degli auditor.

Introduzione

A differenza di quanto alcuni hanno frettolosamente sostenuto, l'uscita di questa norma innova significativamente i precedenti riferimenti normativi relativi ai requisiti del processo di audit in termini di efficacia, di rischio, di programma di audit, di riesame dei risultati, al fine di ottenere un maggior valore aggiunto per l'organizzazione; e innova i requisiti di competenza degli auditor, componente essenziale del valore aggiunto, oltre che i relativi campi di applicazione. Viene infatti introdotta una netta differenziazione tra le attività di parte prima (e seconda) e quelle di parte terza ora trattate nella nuova UNI EN ISO 17021:2011, *Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione*.

Differenziazione incentrata innanzitutto sulle differenti finalità dei due tipi di audit, il primo mirato ad un recupero di valore aggiunto per le organizzazioni e fortemente personalizzato sulle esigenze interne; il secondo teso ad aumentare la uniformità e verificabilità e quindi credibilità delle certificazioni; il primo orientato a incrementare significativamente l'efficacia degli audit, il secondo a migliorare la trasparenza e uniformità del processo di certificazione.

Entrambi però impegnati per una crescita continuativa delle responsabilità e delle competenze dei valutatori, base indispensabile per ottenere maggior valore aggiunto sulle rispettive attività; attività che ora saranno molto più differenziate che in precedenza.

Dato il rilevante impatto di tali normative sia sugli aspetti formali della certificazione che sulla efficacia dei Sistemi di Gestione, risulta altamente opportuno che gli operatori coinvolti ne assimilino prontamente sia gli aspetti formali che quelli sostanziali.

I cambiamenti più significativi sono quindi costituiti:

- dalle motivazioni per i cambiamenti introdotti nella revisione delle due norme,
- dalla nuova relazione fra le due norme
- dalla nuova definizione del loro diverso campo di applicazione
- dai loro differenti scopi.

1-LA EVOLUZIONE DEI CAMBIAMENTI NORMATIVI

Può essere utile ricostruire la evoluzione, in quanto poco nota.

A-LA SITUAZIONE ANTECEDENTE AL 2011.

Norma Numero	ISO 19011:2002	ISO 17021:2006
Emessa da	ISO TC 176- Quality Management and Quality Assurance	ISO CASCO- Conformity Assessment Committee
Carattere	GUIDA	NORMA prescrittiva
Titolo	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale	Valutazione della conformità— Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione
Scopo	<i>La presente norma internazionale fornisce linee guida sui principi dell'attività di audit, sulla gestione dei programmi di audit, sulla conduzione dell'audit del sistema di gestione per la qualità e del sistema di gestione ambientale come pure sulla competenza degli auditor di tali sistemi di gestione.</i>	<i>La presente norma internazionale contiene i principi ed i requisiti per la competenza, la congruenza e l'imparzialità dell'audit e della certificazione dei sistemi di gestione di tutti i tipi (per esempio sistemi di gestione per la qualità o sistemi di gestione ambientale) e per gli organismi che svolgono tali attività.</i>
Destinatari prevalenti	Organizzazioni che applicano la Iso 9001 e simili norme per i Sistemi di Gestione Auditor Formazione e certificazione degli Auditor	Organismi di Certificazione Organismi di accreditamento (Auditor)
Aspetti essenziali	È il riferimento base per tutti gli aspetti degli audit	È il riferimento base per l'accreditamento degli Organismi di certificazione. La norma rimanda alla ISO 19011 per gli audit e per la competenza degli auditor
Pratica corrente	C'è poca differenza, di fatto, tra la conduzione degli audit di parte prima e quelli di parte terza, pur caratterizzati da scopi diversi, priorità diverse, modalità diverse. Spesso (troppo) gli audit interni vengono effettuati (solo) per preparare la visita esterna. Il valore aggiunto, per l'organizzazione, si riduce drasticamente.	

B-VERSO IL 2006-2007 SI DEFINISCONO LE ESIGENZE DA SODDISFARE NELLA PROSSIMA REVISIONE

Si constata che, nella pratica, la scarsa differenziazione tra gli audit di parte prima (richiesti dalla ISO 9001 e dalle analoghe norme per gli altri Sistemi di Gestione) e quelli effettuati per la certificazione:

- riduce fortemente il valore aggiunto dei primi
- riduce l'uniformità necessaria per la credibilità e reputazione delle certificazioni.

Diventa allora essenziale esplicitare le differenti finalità delle due norme e le specificità dei loro audit; cioè esplicitare gli specifici obiettivi dell'organizzazione per l'Audit di parte prima, con le connesse esigenze di flessibilità, durata, e misura dell'efficacia; ed esplicitare meglio le esigenze di uniformità, credibilità, verificabilità negli audit di parte terza per la certificazione.

Infatti per gli audit di parte prima risultano prevalenti le esigenze specifiche delle aziende ai fini dell'efficacia dell'Audit e dell'efficacia del Sistema di Gestione (efficacia esplicitamente richiesta dalle norme), rispetto al solo ottenimento dei requisiti necessari per la certificazione; per l'Audit di parte terza diventa essenziale il rispetto delle regole comuni a tutti gli Organismi di certificazione che concorre, insieme a tutti gli altri adempimenti, alle verifiche per l'accreditamento dell'Organismo.

Si persegue pertanto l'obiettivo che:

- la Iso 17021 sia **autosufficiente** nella gestione del processo di certificazione (che include il processo di

Audit come sua parte) e che quindi tale norma non faccia più riferimento alla ISO 19011;

- che la guida ISO 19011 sia **principalmente rivolta agli audit di parte prima e seconda.**

Tra le prime implicazioni:

la ISO 19011 **accentua l'attenzione all'efficacia delle organizzazioni e all'efficacia dei singoli Audit** (la norma ha ora 40 richiami all'efficacia rispetto ai 15 precedenti, numero analogo ai richiami della voce conformità, come nella ISO 9001) mentre **la conformità risulta nettamente prevalente nella ISO 17021.**

C-LA SITUAZIONE 2012

-Escono le nuove edizioni delle due Norme che incorporano le esigenze sopra descritte, con le modalità che saranno descritte nelle seguenti schede illustrative di ciascuna Norma.

-La ISO 19011, guida generale per gli Audit di parte prima e seconda, è emessa dal Comitato Tecnico 176 (Quality Management and Quality Assurance + altri), è rivolta alle Organizzazioni oltre che agli auditor e alla valutazione della loro competenza e professionalità;

-La ISO 17021, è emessa da ISO- CASCO, è norma per l'accreditamento degli organismi di certificazione, riguarda la certificazione di parte terza, e i requisiti di competenza (richiesti per tutti gli addetti dell'Organismo) costituiscono requisito base per l'accreditamento dell'Organismo.

- La ISO 17021 prevede un periodo di due anni per l'adeguamento di tutti gli organismi alla nuova edizione; tutti gli Organismi dovranno essere riaccreditati a fronte dei nuovi requisiti.

- Avvio della preparazione di Norme/TS aggiuntive per definire la competenza specifica degli auditor in ogni 'area tecnica', cioè per ogni Sistema di Gestione.

2-IMPORTANZA E PECULIARTÀ DELLA NORMA UNI EN ISO 19011:2012

La norma ha accentuato la differenza di obiettivi tra gli audit di parte 1 e di parte 3.

Anche se non costituisce più, come in precedenza, il riferimento per la ISO 17021 – '*Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione*', la norma conserva tutto il suo valore di massimo riferimento per:

- gli aspetti comuni della professionalità degli auditor e il connesso riconoscimento;
- il processo di audit, nei suoi aspetti complessivi a partire dagli obiettivi specifici da raggiungere e in tutta l'articolazione delle sue fasi operative;
- la gestione (e mantenimento e miglioramento) del processo della competenza degli auditor.

La norma continua ad essere il riferimento per l'audit e come tale è richiamata, per es., nella ISO 9001 e nella ISO 17011 per gli Organismi di accreditamento.

Gli aspetti specifici di competenza in ogni diverso SG, cioè per ogni 'area tecnica', invece, saranno successivamente aggiunti, almeno per alcuni tipi di Sistemi di Gestione.

L'insieme dei cambiamenti qualificano questa norma come strumento indispensabile di tutti gli auditor e guida essenziale di accompagnamento quotidiano per la professionalità e la competenza nella loro attività, ora maggiormente orientata ad accrescere il valore e l'efficacia dell'audit, soprattutto di quello interno.

Peculiarità della Norma

Questa seconda edizione della Guida annulla e sostituisce la prima edizione 2002.

Le principali differenze:

- è stato definito il campo di applicazione prevalente (audit di Parte 1° e 2°) e il rapporto con la ISO/IEC 17021;
- è stato ampliato il campo di applicazione all'audit ad ogni sistema di gestione (il campo dei Sistemi di gestione si è molto dilatato); tolti quindi tutti i riferimenti a Qualità e a Gestione Ambientale;
- La norma introduce il *concetto di rischio* associato all'attività di audit di sistemi di gestione.
- è stata aggiunta la riservatezza come nuovo principio di audit;
- fortemente arricchito il Punto 5, programma di audit, con rinforzo degli obiettivi ed efficacia dell'audit e del Sistema di Gestione;
- sono state incluse informazioni aggiuntive in una nuova Appendice B, con la conseguente rimozione dei riquadri di aiuto pratico;

- sono stati rafforzati i processi di determinazione e di valutazione della competenza;
- sono stati inclusi, in una nuova Appendice A, esempi illustrativi di conoscenze e abilità specifiche delle varie aree tecniche;
- La norma è destinata all'impiego da parte di una *vasta gamma di potenziali utilizzatori*, compresi gli *auditor*, le *organizzazioni che attuano sistemi di gestione* e le organizzazioni che hanno l'esigenza di condurre audit di sistemi di gestione *per ragioni contrattuali o legali*. Gli utilizzatori della norma internazionale possono applicare questa guida nello sviluppo dei requisiti riguardanti i propri audit.
- La guida fornita nella norma può essere *utilizzata anche a fini di auto-dichiarazione*, e può essere utile per le organizzazioni coinvolte nella formazione-addestramento degli auditor o nella certificazione delle persone.
- La guida fornita nella norma internazionale è stata predisposta per essere *flessibile*. Come indicato in vari punti del testo, l'utilizzo di questa guida può variare in funzione delle dimensioni e del livello di maturità del sistema di gestione di un'organizzazione e del tipo e complessità dell'organizzazione da sottoporre ad audit, così come degli obiettivi e del campo di applicazione degli audit da condurre
- La norma ha introdotto una miriade di cambiamenti di varia importanza, rispetto all'edizione precedente: in generale la norma è diventata più precisa, più puntuale, più pulita. Sarebbe impossibile elencare in questa sede tutti i cambiamenti introdotti.
- È stata aggiunta una Appendice supplementare, **B**, destinata agli auditor per la pianificazione e la conduzione degli audit. In tale appendice è stato introdotto e razionalizzato il metodo dell'audit 'a distanza' in modo bilanciato con la modalità 'in campo'.

3-STRUTTURA DELLA NORMA E PRINCIPALI INNOVAZIONI

CONFRONTO DEGLI INDICI - IN ROSSO I MAGGIORI CAMBIAMENTI	
Indice ISO 19011: 2011	Indice ISO 19011:2002
Premessa	Sommario
Introduzione	Premessa
1 Scopo e campo di applicazione	Introduzione
2 Riferimenti normativi	1 Scopo e campo di applicazione
3 Termini e definizioni	2 Riferimenti normativi
4 Principi dell'attività di audit	3 Termini e definizioni
5 Gestione di un programma di audit 7 pagine	4 Principi dell'attività di audit
5.1 Generalità	5 Gestione di un programma di audit meno di 3 pagine
5.2 Definizione degli obiettivi del programma di audit	5.1 Generalità
5.3 Definizione del programma di audit	5.2 Obiettivi ed estensione di un programma di audit
5.4 Attuazione del programma di audit	5.3 Responsabilità, risorse e procedure di un programma di audit
5.5 Monitoraggio del programma di audit	5.4 Attuazione di un programma di audit
5.6 Riesame e miglioramento del programma di audit	5.5 Registrazioni di un programma di audit
6 Svolgimento di un audit circa 10 pagine	5.6 Monitoraggio e riesame di un programma di audit
6.1 Generalità	6 Attività di audit circa 10 pagine
6.2 Avvio dell'audit	6.1 Generalità
6.3 Preparazione delle attività di audit	6.2 Avvio dell'audit
6.4 Conduzione delle attività di audit	6.3 Conduzione del riesame della documentazione
6.5 Preparazione e distribuzione del rapporto di audit	6.4 Preparazione delle attività di audit sul campo
6.6 Chiusura dell'audit	6.5 Conduzione delle attività di audit sul campo
6.7 Conduzione di azioni conseguenti all'audit	6.6 Preparazione, approvazione e distribuzione del rapporto di audit
7 Competenza e valutazione degli auditor 5 pag+5	6.7 Completamento dell'audit
App.A	6.8 Conduzione delle azioni a seguire dell'audit
7.1 Generalità	7 Competenza e valutazione degli auditor 10 pagine
7.2 Determinazione della competenza dell'auditor necessaria per soddisfare le esigenze del programma di audit	7.1 Generalità
7.3 Definizione dei criteri di valutazione dell'auditor	7.2 Caratteristiche personali
7.4 Selezione del metodo appropriato di valutazione dell'auditor	7.3 Conoscenze ed abilità
7.5 Conduzione della valutazione dell'auditor	7.4 Grado di istruzione, esperienza di lavoro, formazione ed addestramento come auditor ed esperienza di audit
7.6 Mantenimento e miglioramento della competenza	7.5 Mantenimento e miglioramento della competenza
	7.6 Valutazione degli auditor
Appendice A (informativa) Guida ed esempi illustrativi di conoscenze e abilità degli auditor per specifiche discipline	
Appendice B (informativa) Guida supplementare destinata agli auditor per pianificare e condurre audit	

• Il processo di audit

È stato meglio precisato e dettagliato sia nei suoi aspetti operativi che nei suoi aspetti di sostanza. Il capitolo 5, gestione di un programma di audit, occupa ora quasi 16 pagine rispetto alle 4 e mezza precedenti. Gli aspetti di *definizione degli obiettivi*, la coerenza con tali obiettivi lungo tutto il processo e le verifiche del loro ottenimento ne risultano particolarmente rinforzati. Il processo di audit risulta, come è naturale, più ampio di quello descritto nella

Norma Iso 17021, in quanto la ISO 19011 è una guida, da utilizzare secondo le proprie priorità; per contro quello della ISO 17021 è modulato dall'OdC in relazione alle diverse fasi del processo di certificazione.

- **La esigenza di efficacia**

La esigenza di efficacia del Sistema di gestione (fortemente richiesta dalla ISO 9001) viene richiamata e accompagnata da esigenze di efficacia dell'audit; ne riportiamo alcuni esempi:

5.1 Generalità

un'organizzazione che ha l'esigenza di condurre audit dovrebbe stabilire un programma di audit che contribuisca alla determinazione dell'efficacia del sistema di gestione dell'organizzazione oggetto dell'audit.

5.3.3 *i fattori che influenzano l'efficacia del sistema di gestione;*

5.3.4 *registrazioni dell'audit per dimostrare l'efficacia del programma stesso;*

5.3.5 *il miglioramento dell'efficacia del programma di audit.*

5.4.2 *la valutazione dell'efficacia del sistema di gestione nel soddisfare gli obiettivi specificati;*

5.4.3 *condurre efficacemente l'audit in funzione degli obiettivi*

5.4.7 *i riesami dell'efficacia del programma di audit;*

5.5 *livello dimostrato di efficacia del sistema di gestione;*

5.6 *l'efficacia delle misure per affrontare i rischi associati al programma di audit.*

4- COMPETENZA E VALUTAZIONE DEGLI AUDITOR

La sfida della competenza.

Questo capitolo ha introdotto significativi cambiamenti rispetto all'edizione precedente, per tener conto innanzitutto dell'estensione del campo e del numero dei Sistemi di gestione (anche sicurezza e salute sul lavoro, agroalimentare, sicurezza informatica,...) che richiede competenze specifiche che non potranno non essere riportate in documenti specifici.

Ma le modifiche intendono soprattutto interpretare le crescenti esigenze di competenza finalizzandole all'ottenimento di una maggior efficacia specifica e maggior valore aggiunto per l'organizzazione, e non solo ripetizione cautelativa delle conformità necessarie per la certificazione esterna;

*La competenza dovrà essere molto più **personalizzata alle esigenze delle singole organizzazioni**, (non solo adempimenti formali o numerici), e **più dinamica** (con rinforzo all'aggiornamento continuo).*

'La valutazione della competenza dell'auditor dovrebbe essere pianificata, attuata e documentata in conformità al programma di audit, comprese le sue procedure, per fornire un risultato che sia oggettivo, coerente, giusto e affidabile'.

'La fiducia nel processo di audit e nella capacità di raggiungere gli obiettivi dipende dalla competenza delle persone che sono coinvolte nella pianificazione e nella conduzione degli audit, compresi gli auditor e i responsabili dei gruppi di audit.

Questi concetti sono sviluppati nel cap.7 di cui è significativo l'indice:

7.1 Generalità

7.2 Determinazione della competenza dell'auditor necessaria per soddisfare le esigenze del programma di audit

7.3 Definizione dei criteri di valutazione dell'auditor

7.4 Selezione del metodo appropriato di valutazione dell'auditor

7.5 Conduzione della valutazione dell'auditor

7.6 Mantenimento e miglioramento della competenza dell'auditor

5-LE IMPLICAZIONI OPERATIVE

Le implicazioni operative sono numerose e riguardano sia l'applicazione della Guida ISO 19011, sia quella della Norma Iso 17021.

- **Cresce il ruolo e la responsabilità dell'auditor interno:** non sarà più il *'fratello minore'* dell'auditor di parte terza, anzi dovrà saperne di più perché dovrà avere competenza in tutte le aree di cui potrà aver bisogno l'organizzazione, e, *in più*, dovrà conoscere cosa farà l'auditor esterno, per interfacciarlo adeguatamente;
- Sarà necessario costruire dei **data-base più precisi delle proprie aree di competenza**, che accompagneranno e arricchiranno il proprio curriculum e daranno evidenza dei criteri seguiti per l'assegnazione a fronte degli obiettivi; ma anche prevedere dei **percorsi/piani di crescita delle competenze** nelle tante aree e tematiche indicate (per ora sinteticamente) dalla Norma.
- Crescerà anche la **competenza degli auditor di parte terza**, perché **Gli ODC devono riqualificare tutti i propri auditor** utilizzando i metodi suggeriti nell'ALLEGATO B della Iso 17021, e dovranno non solo applicare in modo verificabile tali requisiti, ma dovranno capire bene il contesto in cui opera l'organizzazione .
- Gli auditor esterni dovranno più approfonditamente verificare l'efficacia degli audit interni e l'efficacia del Sistema di Gestione oltre che la sua conformità
- **L'OdC dovrà avere 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 (vedere 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.
- *Non si deve più ragionare in termini di requisiti minimi per la competenza (ad es. 10 audit, 3 anni di esperienza, laurea, anche se tutto ciò può rimanere) ma innanzitutto sulle conoscenze richieste per lavorare in un'area tecnica definita, e quindi sui metodi utilizzati per verificare questa competenza.*¹
- **Gli ODC devono predisporre un piano di transizione da rendere disponibile ad Accredia prima della verifica di transizione, e comunque entro l'1 Febbraio 2012.** Accredia verificherà il rispetto del piano proposto in occasione della prima verifica ispettiva presso la sede dell'OdC interessato;
- IAF ha emesso un documento informativo (IAF ID 2:2011) dove viene definito un periodo di transizione di 24 mesi dalla data di pubblicazione; pertanto, **entro l'1 febbraio 2013 tutti gli Organismi Accreditati ISO/IEC 17021:2006** dovranno adeguarsi alla nuova norma al fine di evitare provvedimenti sanzionatori.
- **A partire dall'1 Febbraio 2012 Accredia emetterà nuovi accreditamenti solo a fronte della ISO/IEC 17021:2011.**
- Dall'1 febbraio 2013 tutti gli accreditamenti emessi a fronte dell'ISO 17021:2006 verranno revocati.

¹ Emanuele Riva, UNI / ACCREDIA - Ottobre 2011, Aspetti applicativi della UNI CEI EN ISO/IEC