

**Raccomandazioni espresse dal Comitato di Indirizzo e Garanzia di ACCREDIA
in relazione alla definizione di criteri omogenei per la verifica di alcuni requisiti della norma ISO/IEC 17021,
in sede di valutazione e sorveglianza degli Organismi di certificazione accreditati**

Dicembre 2011

I paragrafi a seguire, estratti dalla norma ISO/IEC 17021, evidenziano in modo sintetico i riferimenti e le definizioni principali da mettere in relazione con le raccomandazioni espresse dal Comitato di Indirizzo e Garanzia di ACCREDIA.

I requisiti di norma citati, corredati dalle note estratte dalla medesima norma, sono riferiti principalmente al tema dei conflitti di interesse in capo ai soggetti accreditati.

3.2 imparzialità: Presenza reale e percepita di obiettività.

Nota 1 Obiettività significa che non esistono conflitti di interesse o che questi sono stati risolti in modo da non influenzare negativamente le conseguenti attività dell'organismo di certificazione.

Nota 2 Altri termini utili per trasmettere il concetto d'imparzialità sono: obiettività, indipendenza, assenza di conflitto di interessi, assenza di preconcetti, assenza di pregiudizi, neutralità, onestà, apertura mentale, equità, distacco, equilibrio.

3.3 prestazione di consulenza relativa al sistema di gestione: Partecipazione nella progettazione, attuazione o mantenimento di un sistema di gestione.

Esempi:

- a) elaborazione o produzione di manuali o procedure, e
- b) fornitura di specifici consigli, istruzioni o soluzioni per lo sviluppo e l'attuazione di un sistema di gestione.

Nota Organizzare corsi di formazione ed addestramento e parteciparvi come docente, non è considerata prestazione di consulenza, purché, nei casi in cui tali corsi si riferiscano a sistemi di gestione o attività di audit, ci si limiti a fornire informazioni di carattere generale di pubblico dominio, ovvero il docente non dovrebbe fornire soluzioni aziendali specifiche.

La tabella seguente comprende 6 colonne:

- nella prima è indicato il numero progressivo;
- nella seconda è indicato il paragrafo di riferimento della norma ISO 17021 ed. 2006;
- nella terza la tipologia del conflitto (macrocategoria);
- nella quarta, esempi puntuali presi a riferimento dal Comitato;
- nella quinta, le modalità di indagine che possono essere attuate per la verifica del conflitto;
- nell'ultima, una valutazione di sintesi sull'ammissibilità, o meno, della situazione/attività, ai fini del conflitto di interesse.

N°	Requisito della norma ISO/IEC 17021 (paragrafo)	Tipologia di conflitto	Esempio di attività/situazione in conflitto	Metodo di indagine	Ammissibilità
1	5.2.3	Incarichi assunti dall'OdC per altri servizi che non siano servizi di certificazione o di valutazione/auditing	Fornire il servizio di RSPP tramite il personale dell'OdC. In generale, si consideri che gli Ispettori ACCREDIA possono analizzare i dati di bilancio e la nota integrativa, le fatture attive e passive dell'OdC, ma non possono condurre audit di tipo "amministrativo / fiscale", tali da poter entrare nel merito concreto delle varie voci a bilancio	Verifica dei ricavi dell'OdC da bilancio. In pratica risulta quasi impossibile ricavare dati di questa natura dall'esame dei documenti contabili resi disponibili dagli Organismi. Vedi nota a lato. Si può intervenire in caso di altre evidenze (es. pubblicità sui siti web)	Non ammissibile
2	5.2.3	Incarichi assunti dall'OdC per altri servizi che non siano servizi di certificazione o di valutazione/auditing	L'OdC, tramite il proprio personale, fornisce il servizio di vigilanza secondo il D. Lgs 231/01	Verifica dei ricavi dell'OdC da bilancio	Ammissibile in linea generale, ma non su organizzazioni certificate dallo stesso OdC
3	5.2.5	Incarichi assunti dall'OdC per altri servizi che non siano servizi di certificazione o di valutazione	Erogare qualsiasi forma di consulenza sui sistemi di gestione aziendali (requisito della norma)	Verifica dei ricavi dell'organismo da bilancio	Non ammissibile

4	5.2.6	Incarichi assunti dall'OdC per altri servizi che non siano servizi di certificazione o di valutazione	Erogare servizi di verifica ispettiva interna per le organizzazioni certificate (requisito della norma)	Verifica dei ricavi dell'organismo da bilancio	Non ammissibile
5	5.2.3	Incarichi assunti dall'OdC per altri servizi che non siano servizi di certificazione o di valutazione	Effettuare audit di seconda e terza parte, in riferimento ad altre norme non comprese nello scopo di accreditamento	Verifica dei ricavi dell'organismo da bilancio	Ammissibile, purché gestito nell'Analisi dei Rischi dell'OdC
6	5.2.3	Incarichi assunti dall'OdC per altri servizi che non siano servizi di certificazione o di valutazione	Effettuare audit di seconda parte sui fornitori dell'organizzazione certificata	Verifica dei ricavi dell'organismo da bilancio	Ammissibile, purché gestito nell'Analisi dei Rischi dell'OdC
7	5.2.3/5.2.12	Proprietà, governance, direzione	L'OdC ha quote o partecipazioni in società di consulenza. Benché la norma preveda che l'OdC abbia "related bodies" che possono erogare consulenza, rimandando tutto all'analisi dei rischi, ACCREDIA effettua sistematicamente la verifica camerale sulla proprietà degli OdC, con particolare riferimento al suo personale operativo e, in virtù del Regolamento RG-01, non avvia la pratica di accreditamento finché permangono situazioni di proprietà comune. Rimane il fatto concreto che è molto facile adottare un'azione correttiva formale, trasferendo la quota di proprietà ad altra persona di comodo, eludendo così i controlli successivi	Verifica del bilancio dell'OdC per desumere eventuali partecipazioni. Esame visure camerali. o da indagine CERVED "Scheda partecipazioni"	Non ammissibile
8	5.2.12	Proprietà, governance, direzione	L'OdC ha quote o partecipazioni (anche acquisite tramite il mercato azionario/borsa) di società certificate. Verifiche fatte attraverso la visura camerale, ma l'efficacia rimane bassa	Nel bilancio dell'OdC si desumono le partecipazioni. Esame visure camerali	Non ammissibile
9	5.2.12	Proprietà, governance, direzione	I soci (persone fisiche) dell'OdC hanno quote o incarichi societari in società di consulenza o società certificate	Esame visure camerali	Non ammissibile
10	5.2.12	Proprietà, governance, direzione	I soci (persone giuridiche) dell'OdC hanno quote in società di consulenza o società certificate	Esame visure camerali	Non ammissibile, salvo il caso di enti pubblici o grandi committenti
11	5.2.3/5.2.12	Proprietà, governance, direzione	I soci (persone giuridiche) dell'OdC sono società di consulenza, o sono società certificate dallo stesso OdC	Esame visure camerali	Non ammissibile, salvo il caso di enti pubblici o grandi committenti

12	5.2.3/5.2.12	Proprietà, governance, direzione	I soci dell'OdC sono SOA	Esame visure camerali	Ammissibile (vista sentenza TAR Lazio), salvo successive diverse disposizioni di Legge
13	5.2.3/5.2.12	Proprietà, governance, direzione	I soci dell'OdC sono associazioni di categoria	-	Ammissibile
14	4.2.1/5.2.3	Risorse condivise	L'OdC condivide sede o filiali con strutture di consulenza di sistemi di gestione. ACCREDIA è già intervenuto in vari casi di questo tipo emettendo non conformità e ottenendo così la modifica della situazione (soprattutto per Organismi esteri riconosciuti per SGQ, settore EA 28)	Verifica in sede di valutazione ACCREDIA presso la sede e le filiali dell'OdC	Non ammissibile
15	4.2.1/5.2.3	Risorse condivise	L'OdC condivide sede o filiali con strutture di consulenza di altro genere (es. commercialisti, studi legali, SOA)	Verifica in sede di audit ACCREDIA presso la sede e le filiali dell'OdC	Ammissibile, purché gestito nell'Analisi dei Rischi dell'OdC
16	5.2.9	Risorse condivise	L'OdC eroga servizi in forma combinata con strutture di consulenza (es. corso di formazione, convegno, meeting promosso congiuntamente da OdC e società di consulenza)	Verifica dei ricavi dell'OdC da bilancio ed indagare la tipologia di ricavo; monitoraggio del mercato	Ammissibile, purché gestito nell'Analisi dei Rischi dell'OdC
17	5.2.9	Risorse condivise	L'OdC presenza (in qualità di ospite o di semplice intervento) a servizi erogati da strutture di consulenza (es. corso di formazione, convegno, meeting promosso da società di consulenza)	Monitoraggio del mercato	Ammissibile
18	5.2.9	Risorse condivise	L'OdC sponsorizza attività di strutture di consulenza (es. corso di formazione, convegno, meeting); o caso inverso dove la struttura di consulenza è "sponsor" di iniziative dell'OdC	Verifica dei costi dell'OdC da bilancio; monitoraggio del mercato	Non ammissibile per OdC che certificano sistemi di gestione aziendali
19	5.2.12	Personale	Il personale dell'OdC che effettua l'audit e delibera l'emissione del certificato possiede quote delle società certificate e/o certificande o ha incarichi societari. E' estremamente impegnativo pensare di effettuare visure camerali su tutti gli auditor degli OdC accreditati e, soprattutto, di scarsa efficacia vista la facilità con la quale è possibile trasferire quote di proprietà a persone di comodo, eludendo i controlli	Esame visure camerali	Non ammissibile

20	5.2.12	Personale	Il personale della struttura (dipendente) dell'OdC che effettua l'audit e delibera l'emissione del certificato ha incarichi di altro tipo (contratti a progetto, dipendenze, prestazioni occasionali) da parte di società certificate (e/o certificande) dallo stesso OdC. Verifica già effettuata da ACCREDIA sistematicamente, con l'esame delle fatture	Esame fatturazioni	Non ammissibile
21	5.2.10	Personale	Il personale dell'OdC che effettua l'audit e delibera l'emissione del certificato, qualora sia un consulente libero professionista, ha avuto incarichi da società certificate (e/o certificande) dallo stesso OdC	Esame fatturazioni	Non ammissibile
22	5.2.8	Personale	L'OdC affida l'incarico per attività di auditing e/o di delibera del certificato a società di consulenza. Per quanto attiene le attività di auditing, si vedano il lungo carteggio con le Associazioni degli OdC e le disposizioni già pubblicate da ACCREDIA, così come le disposizioni EA/IAF in materia	Verifica degli incarichi di auditing e di delibera in sede di verifica presso gli OdC	Non ammissibile
23	5.2.11	Personale	L'OdC affida l'incarico per attività di auditing sempre allo stesso gruppo di valutazione. Aspetto già normalmente verificato da ACCREDIA	Verifica in sede di valutazione dell'OdC del tasso di rotazione degli incarichi sullo stesso cliente	Si raccomanda che lo stesso GVI non effettui più di 3 verifiche continuative nella stessa organizzazione
24	5.2.3/5.3.2	Risorse finanziarie	L'OdC ha un finanziamento da società certificate o società di consulenza. Verifiche già effettuate sistematicamente da ACCREDIA, soprattutto in relazione agli aspetti di ripianamento delle perdite. Ad oggi non sono stati individuati casi come quello qui specificato	Verifica da bilancio, degli aspetti relativi ai debiti dell'OdC (ripianamento delle perdite)	Non Ammissibile

25	5.2.3/5.3.2	Risorse finanziarie	L'OdC ha una parte rilevante del proprio fatturato riconducibile ad organizzazioni collegate alla stessa società di consulenza. Corretto, ma troppo facile eludere i controlli	Verifica delle domande di certificazione circa le strutture di consulenza utilizzate dalle organizzazioni	Ammissibile, purché gestito nell'Analisi dei Rischi dell'OdC, con espressione del Comitato per l'Imparzialità dell'OdC
26	5.2.9	Contratti, marketing, commissioni di vendita, incentivi	Il servizio di consulenza viene pubblicizzato congiuntamente al servizio di certificazione (o viceversa) Vedi SOPRA, ACCREDIA è sempre intervenuto in tutti i casi di questo genere, dei quali ha avuto evidenza.	Monitoraggio del mercato e dei siti web	Non ammissibile
27	5.2.9	Contratti, marketing, commissioni di vendita, incentivi	Riconoscimenti di compensi a consulenti/società di consulenza per la segnalazione dell'organizzazione certificata/certificanda	Analisi delle voci di costo del bilancio dell'OdC	In considerazione della decisione IAF del 24-25 Ottobre 2010 questa situazione è ora ammissibile, alle condizioni riportate nella stessa decisione IAF ¹ Gli Enti di Certificazione devono trasmettere almeno 2 volte all'anno ad Accredia l'elenco di queste organizzazioni

¹ Decisione IAF del 24-25 Ottobre 2010 - Shanghai. Il Gruppo di Lavoro IAF ha raggiunto un consenso sul fatto che possa esistere un metodo alternativo alla impossibilità di certificare un'azienda per 2 anni, nel caso in cui si sia riscontrato il pagamento di una provvigione (ai fini di acquisire il contratto di certificazione) tra il CAB e la società/individuo che abbia prestato il servizio di consulenza

Il CAB deve dimostrare di rispettare i seguenti punti:

- ✓ *Trasparenza – tutta la documentazione relativa a questa relazione deve essere mantenuta e resa disponibile su richiesta all'Ente di Accredimento. Il Cliente e il personale interessato del CAB devono essere a conoscenza di questa relazione e/o del pagamento della provvigione, ed essere consapevoli che questa situazione non pone il Cliente in una posizione di vantaggio ai fini della certificazione.*
- ✓ *La Direzione del CAB deve sottoscrivere un impegno all'imparzialità, che faccia riferimento anche a queste situazioni e alla loro gestione.*
- ✓ *L'analisi dei Rischi deve includere queste casistiche. Deve essere data particolare attenzione alla minacce che possano nascere da questo tipo di relazione, a livello individuale e societario.*
- ✓ *Il Comitato per la Salvaguardia dell'imparzialità deve verificare l'efficacia delle contromisure messe in atto per mitigare questi rischi.*
- ✓ *Deve essere implementata una prassi/procedura che assicuri che non venga adottato nessun comportamento di favore durante il processo di certificazione.*

28	5.2.9	Contratti, marketing, commissioni di vendita, incentivi	Sconti (o maggiorazioni) accordati a determinate organizzazioni. Ad oggi ACCREDIA verifica che la max percentuale di sconto venga approvata dal Comitato per l'Imparzialità dell'OdC	Analisi delle offerte in sede di audit ACCREDIA presso l'OdC	Ammissibile, purché gestito nell'Analisi dei Rischi dell'OdC, con espressione del Comitato per l'Imparzialità dell'OdC
29	5.2.3	Contratti, marketing, commissioni di vendita, incentivi	Attività promozionali (es. corsi di formazione gratuiti o a tariffe ridotte) accordati a determinate organizzazioni. Vedi sopra	Analisi dei partecipanti ai corsi di formazione tenuti dall'OdC e verifica delle fatture per tali servizi	Ammissibile, purché gestito nell'Analisi dei Rischi dell'OdC, con espressione del Comitato per l'Imparzialità dell'OdC
30	3.3 Nota	Formazione	Erogare corsi di formazione a catalogo, o personalizzati, presso l'OdC o presso l'organizzazione cliente	Analisi dei corsi di formazione tenuti dall'OdC e confronto con le attività di verifica	Ammissibile alle condizioni definite dal CsA DC del 20 settembre 2011 ²

- ✓ Ogni tentativo di pressione o influenza dalla Direzione del CAB, dal Consulente o dal Cliente devono essere rapportate e mitigate.
- ✓ Potrebbero essere necessarie verifiche addizionali in affiancamento (monitoraggio) da parte dello stesso Ente di certificazione.
- ✓ Una valutazione più attenta degli output delle attività di verifica e delle successive decisioni di certificazione / rinnovo.
- ✓ Monitorare questo tipo di relazioni attraverso gli audit interni.

L'Ente di Accredimento potrebbe aver bisogno di maggior tempo per valutare la gestione di queste situazioni, e potrebbe anche aver bisogno di condurre un numero maggiore di verifiche in accompagnamento.

² Decisione del CsA DC del 20 settembre 2011:

- ✓ È ammesso erogare corsi di formazione (a catalogo o meno), solo quando questa attività non è in alcun modo riconducibile ad attività di consulenza. La formazione può essere rivolta sia a persone fisiche riconducibili a differenti persone giuridiche, che ad un'unica persona giuridica. In quest'ultimo caso, a prescindere dalla sede fisica di erogazione del corso (presso l'azienda certificata, presso la sede dell'Organismo o in una diversa sede), sarà cura dell'organismo analizzare approfonditamente i rischi derivanti da eccessiva familiarità. Sono sempre ammessi interventi di semplice orientamento / divulgazione della norma, se rimangono di carattere generale e di limitata durata temporale.
- ✓ Non è ammesso che per le attività di verifica presso un'organizzazione sia incaricato personale che vi abbia già svolto attività formativa, tenutasi direttamente presso l'azienda o comunque rivolta in esclusiva al personale della stessa organizzazione, anche nel caso in cui l'oggetto del corso non sia strettamente pertinente con l'oggetto dell'attività per la quale il personale ispettivo sia stato incaricato dall'Organismo.