

ISO/IEC 17020:2012

e

ILAC-P15:06/2014

Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies

I requisiti più disattesi rilevati dalle verifiche



Entrata in vigore



ILAC ha stabilito che la Guida P15 verrà utilizzata con la versione 2012 della norma ISO / IEC 17020 a partire da dicembre 2015, quando entrerà in vigore.

Tutti gli Organismi accreditati ISO/IEC 17020:2012 dovranno pertanto adeguarsi.

Nella pratica quotidiana di audit presso gli Organismi riscontriamo spesso delle criticità legate all'applicazione dei requisiti del nuovo standard.....



MA QUALI SONO I PRINCIPALI «VULNUS» IN RAPPORTO AI REQUISITI NORMATIVI OGGETTO DI APPLICAZIONE DA PARTE DEI CAB?



PROVIAMO A FARE UNA DISAMINA DI QUELLI PIU' FREQUENTI E DELLE CRITICITA CUI PRESTARE ATTENZIONE COME ISPETTORI

Le attività di Ispezione si applicano a diversi settori assai eterogenei:

- Progettazione
- Costruzioni
- Sostenibilità ambientale edifici
- Agroalimentare
- Oil & Gas
- Pre-shipment
-



Ma la Norma di riferimento per l'Accreditamento
è sempre la stessa

.....e allora come operare?

Fortunatamente la ISO 17020 ci consente delle modalità «**flessibili**» di applicazione quali ad esempio:



- Schemi di ispezione, contratti e normative ausiliarie (es. UNI 10720, Protocollo ITACA, UNI/TS 11453, EN 12732, quali documenti contenenti requisiti di riferimento).
- Possibile interpretazione dei requisiti della norma per particolari settori.
- Possibile sovrapposizione tra attività di ispezione e attività di prova/certificazione (es. settore automotive, ...).
- Attività di ispezione inseribile in un processo più ampio (es. attività di sorveglianza in uno schema di certificazione di PRD, attività che precede la manutenzione,...).
- Attività di ispezione senza alcuna determinazione di conformità a requisiti.

...ma allo stesso tempo ci pone dei **Focus inderogabili** da applicare / verificare quali ad esempio:



IMPARZIALITA' (viene posto un maggiore accento su questo requisito dalla nuova edizione dello standard).



ANALISI DEI RISCHI – E' un must di tutte le nuove norme – spesso gli Odi hanno difficoltà ad interpretare correttamente il requisito.



GRADI DI INDIPENDENZA = misura richiesta per eseguire i propri servizi

A Terza parte

B Prima parte e/o Seconda parte

- parte separata ed identificabile
- fornisce servizi solo alla propria organizzazione di appartenenza (in-house Inspection Body)

C Prima parte e/o Seconda parte

- parte identificabile ma non necessariamente separata
- fornisce servizi alla propria organizzazione di appartenenza e/o ad altre Parti

...ma allo stesso tempo ci pone dei **Focus inderogabili**
da applicare / verificare



4.1 Imparzialità e indipendenza



4.1.3a Sono considerati rischi per l'imparzialità dell'organismo di ispezione quando gli eventi che accadono potrebbero incidere sull'imparzialità dello stesso e sul suo personale.



4.1.3b L'organismo di ispezione deve descrivere tutte le attività che potrebbero influenzare la sua imparzialità, utilizzando in modo adeguato diagrammi organizzativi o altri metodi.

...ma allo stesso tempo ci pone dei **Focus inderogabili**
da applicare / verificare



Aspetti che potrebbero influenzare l'imparzialità sono ad esempio:

rapporti con una organizzazione madre;

rapporti con i dipartimenti all'interno della stessa organizzazione;

rapporti con le aziende o organizzazioni collegate;

rapporti con le autorità di regolazione;

rapporti con i clienti;

rapporti di personale;

rapporti con le organizzazioni di progettazione, produzione, fornitura, installazione, acquisto, possesso, uso o manutenzione degli elementi ispezionati.

...ma allo stesso tempo ci pone dei **Focus inderogabili**
da applicare / verificare



4.1.5a L'organismo di ispezione deve avere una dichiarazione documentata dove sottolinea il suo impegno per l'imparzialità nello svolgimento delle proprie attività di ispezione, nella gestione dei conflitti di interesse e per garantire l'obiettività delle proprie attività ispettive. Le azioni emanate dalla direzione non devono contraddire questa affermazione.

4.1.5b Un modo della direzione per sottolineare il suo impegno per l'imparzialità è di fare dichiarazioni e politiche pertinenti da mettere a disposizione del pubblico.

...ma allo stesso tempo ci pone dei **Focus inderogabili**
da applicare / verificare



4.2 Riservatezza



4.2.1 Impegni legalmente validi (es. accordi contrattuali)



4.2.1 Comunicare, in anticipo, le informazioni che si intende rendere di dominio pubblico



4.2.2 Pur in caso di obbligo, per legge o autorizzato da impegni contrattuali, a rilasciare informazioni riservate obbligo di informare il cliente



4.2.3 Obbligo di mantenere riservate le informazioni provenienti da altre fonti (es. reclamanti, autorità...)

4. Requisiti generali - VULNUS

➔ **4.1 - Analisi dei rischi di imparzialità non adeguatamente strutturata – ad es. non comprende valutazioni misurabili della magnitudo dei rischi, oppure non comprende analisi dei rischi residui (rif.to ISO 31000 – AECMA STANDARD prEN 9134: 2004).**

Intervalli della valutazione di impatto		Intervalli di probabilità	
Alto	10 – 7	10 – 7	
Medio	6 – 4	6 – 3	
Basso	3 – 0	3 – 0	

Impatto	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
A	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
9	0	9	18	27	36	45	54	63	72	81	90
8	0	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80
7	0	7	14	21	28	35	42	49	56	63	70
6	0	6	12	18	24	30	36	42	48	54	60
5	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50
4	0	4	8	12	16	20	24	28	32	36	40
3	0	3	6	9	12	15	18	21	24	27	30
2	0	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20
1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Valutazione complessiva dei rischi	Livello di rischio
41-100	Alto
20-40	Medio
0-19	Basso

➔ **Mancanza delle dichiarazioni relative all'imparzialità sui documenti statutari del CAB (rif.to RG03 rev. 03 para 2.2.2).**



ANALISI RISCHI (esempio)

VALUTAZIONE
INTRINSECA

VALUTAZIONE
ATTUALE

VALUTAZIONE
FINALE ATTESA

ANALISI RISCHI																		
Persona Interessata	Società di Appartenenza	Rapporto di Collaborazione con il CAB	Scenario di Riferimento	Rischi Connessi	Processo	Minacce	Considerazioni	Valutazione Intrinseca			Misure Adottate	Valutazione Attuale			Ulteriori Misure da Adottare	Valutazione Finale Attesa		
								IG	IP	IR		IG	IP	IR		IG	IP	IR
Sig.....	CAB	Responsabile Schema SQQ Responsabile Pratica	Opera esclusivamente per il CAB con contratto di collaborazione. Precedentemente ha svolto per alcuni anni di attività di consulenza SQQ ad Organizzazioni.	Nell'ambito del rapporto professionale il principale rischio è sicuramente rappresentato dalla continuità tra l'attività odierna svolta nel CAB e quelle Organizzazioni per le quali si siano svolte da meno di 3 anni attività di consulenza. Rischi secondari, sempre riconducibili comunque alla passata attività di consulenza, sono rappresentati dall'interesse che il Sig..... potrebbe nutrire utilizzando le stesse attività svolte per conto del CAB quale volano per invogliare le Organizzazioni già conosciute a trasferire la propria certificazione verso CAB ottenendo in cambio una facilitazione nel conseguimento della certificazione.	Commerciale	Promettere trattamenti economici di favore	Il Sig..... non svolge in alcun modo per il CAB attività commerciale, dunque le tariffe sono già stabilite dal CAB e non alcuna ragione edo interessi di sorta a promuovere trattamenti di favore di alcun tipo. Pur essendo il rischio correlato alla parzialità con il Resp. Le Commerciale le tariffe, come già detto sono pubbliche e l'utilizzo di auditor esterni al CAB e di provata esperienza garantiscono il rispetto delle procedure del CAB e dei requisiti della norma.	6	8	45	Assenza di sistemi che incentivino o riconoscano provvigioni commerciali	4	6	24	Nessuna ulteriore misura si rende necessaria	4	6	24
						Promettere trattamenti di favore in termini di facilità di rilascio, mantenimento e rinnovo della certificazione	Il Sig..... ha prodotto un elenco delle Organizzazioni cui ha fornito consulenza SQQ nei tre anni antecedenti all'avvio operativo delle attività del CAB, impegnandosi a non effettuare attività di certificazione sulle stesse prima di tre anni dalla fine di qualunque attività di consulenza.	9	6	80	Contratto del Sig..... con esplicito richiamo all'assunzione di responsabilità in caso di conflitto di interesse.	7	4	28	Nessuna ulteriore misura si rende necessaria	7	4	28
						Condizionare gli Auditor al fine di facilitare il rilascio, il mantenimento e il rinnovo della certificazione	Tale circostanza è possibile ma contenuta	9	4	40	Contratto del Sig..... con esplicito richiamo all'assunzione di responsabilità in caso di conflitto di interesse.	7	2	14	Nessuna ulteriore misura si rende necessaria	7	2	14
						Condizionare i Membri del Comitato per l'imparzialità	Consapevolezza in qualità di Auditor per altri CAB dell'importanza del rispetto dell'imparzialità ed oggettività in accordo alla norma 19011.	3	1	3		3	1	3		3	1	3
						Promuovere e favorire l'insediamento di Auditor per i propri interessi		6	5	30		3	2	6		3	2	6
						Monitoraggio Auditor	Esprimere al Responsabile Tecnico giudizi positivi sugli Auditor complacenti i propri interessi	6	5	30		3	2	6		3	2	6
Sig.....	CAB	Socio Responsabile Commerciale	Il Sig..... è dipendente a tempo indeterminato della Soc..... con il ruolo di Direttore Amministrativo. Come Responsabile Commerciale opera esclusivamente per CAB.	Il target di riferimento nelle attività presso la Soc..... del Sig..... è estraneo ai potenziali clienti di CAB. Possibile rischio è la possibile attività di condizionamento degli auditor e del Responsabile pratica e Direttore Tecnico al fine di favorire i clienti da lui acquisiti.	Commerciale	Promettere trattamenti economici di favore	L'impegno profuso, sia in termini fisici, sia in termini economici, e la consapevolezza che alle sorti del CAB sono legate anche numerosi parti interessate, pongono il Sig..... nella condizione di operare al meglio possibile nel rispetto dei Regolamenti allo scopo stabiliti per il CAB, in modo che non vi siano ostacoli edo problemi di sorta al prosieguo, allo sviluppo e alla crescita delle attività del CAB stesso. Inoltre, la sospensione con le conseguenze connesse sul piano economico e della credibilità, e le difficoltà di volta in volta incontrate nelle attività di verifica effettuate da Accordia, stimolano ed incrementano la consapevolezza al rispetto delle regole e dei requisiti cogenti applicabili.	10	8	80	Riese pubbliche le tariffe adottate, in modo da dissuadere richieste in tal senso e previsto modalità di pagamento tracciabili.	7	5	35	Nessuna ulteriore misura si ritiene di adottare	7	5	35
						Promettere trattamenti di favore in termini di facilità di rilascio, mantenimento e rinnovo della certificazione		10	8	80	Utilizzo di auditor di provata professionalità	7	5	35		7	5	35
						Condizionare gli Auditor a vantaggio delle Organizzazione certificande		8	7	56	Utilizzo di auditor non esclusivi in termini contrattuali che abbiano quindi ulteriori forme di intreccio con altri CAB e rischio nel mettere a repentaglio la propria professionalità.	7	4	28	Nessuna particolare ulteriore misura si ritiene di adottare	7	4	28
						Condizionare i Membri del Comitato Tecnico a vantaggio delle Organizzazione certificande		7	5	35		5	2	10		5	2	10
						Condizionare Responsabile di Pratica e il Direttore Tecnico a vantaggio delle Organizzazione certificande		10	8	80	Sensibilizzazione al rispetto dei ruoli e degli obblighi istituzionali del CAB	7	5	35	Nessuna particolare ulteriore misura si ritiene di adottare	7	5	35

5. Requisiti strutturali

5.1 Requisiti amministrativi

5.1.3a L'organismo di ispezione deve descrivere le proprie attività attraverso la definizione del campo di applicazione e della gamma delle ispezioni (ad esempio, le categorie/sotto-categorie di prodotti, processi, servizi o impianti) e della fase di ispezione, (vedi nota a punto 1 della norma) e, se del caso, dei regolamenti, delle norme o specifiche contenenti i requisiti secondo i quali sono eseguite le ispezioni.

5.1.4 Adeguate coperture delle responsabilità derivanti dalle proprie attività (assicurazione per rischio civile e professionale o riserve finanziarie). Il livello delle riserve economiche dovrebbe essere commisurato con il livello e la natura della passività che potrebbe derivare dalle attività dell'organismo di ispezione.

5. Requisiti strutturali

5.2 Organizzazione e Direzione

5.2.1 **Strutturato e diretto in modo da salvaguardare l'imparzialità.**

5.2.2a **Le dimensioni, la struttura, la composizione e la gestione di un organismo di ispezione, nel suo insieme, devono essere idonei per l'esecuzione con competenza delle attività che rientrano nel campo di applicazione per cui l'organismo di ispezione è accreditato.**

5.2.2b **"Per mantenere la capacità per svolgere le attività di ispezione" implica che l'organismo di ispezione deve adottare ogni misura di mantenersi debitamente informato sugli sviluppi tecnici e/o legislative applicabili relativi alle sue attività.**

5. Requisiti strutturali

5.2 Organizzazione e Direzione

5.2.2c Organismi di ispezione mantengono la loro capacità e competenza per svolgere attività di ispezione svolte raramente (normalmente con intervalli più lunghi di un anno). Un organismo di ispezione può dimostrare la sua capacità e competenza per le attività di ispezione svolte raramente attraverso “ispezioni fittizie” e/o attraverso le attività di ispezione condotte su prodotti simili.

5.2.3a L'organismo di ispezione deve mantenere uno schema o nei documenti che indichino chiaramente le funzioni e le linee di autorità del personale all'interno dello stesso. La posizione del responsabile tecnico (s) e il rappresentante della direzione indicati al punto 8.2.3 devono essere chiaramente indicati nello schema o nei documenti.

5. Requisiti strutturali

5.2 Organizzazione e Direzione

5.2.4a L'organismo di ispezione e le altre unità e dipartimenti possono essere interessati a fornire informazioni concernenti il personale che svolge le attività di ispezione.

5.2.5a Per essere considerata "a disposizione", la persona deve essere dipendente o regolata da un contratto.

5.2.5b Al fine di garantire che le attività di ispezione sono svolte in conformità con ISO/IEC 17020, il direttore tecnico (s) ed eventuali vice (i), devono avere la competenza tecnica necessaria per comprendere tutte le problematiche di rilievo interessanti le prestazioni delle attività di ispezione.

5.2.6a In un'organizzazione in cui l'assenza di una persona chiave determina la cessazione del lavoro, non è applicabile l'esigenza di avere supplenti.

5. Requisiti strutturali

5.2 Organizzazione e Direzione

5.2.7a I soggetti coinvolti nelle attività di ispezione sono gli ispettori e le altre posizioni che potrebbero avere influenza sulla gestione, sulle prestazioni, sulla registrazione o sulla notifica delle ispezioni.

5.2.7b La descrizione del lavoro o altra documentazione deve dettagliare i compiti, le responsabilità e le autorità di ogni soggetto indicato al punto 5.2.7a.

5. Requisiti strutturali - VULNUS

- ➔ **Inadeguata strutturazione del CAB (in particolare tipi B) con carente formalizzazione della struttura (es. mancanza di un Ordine di servizio o di una Disposizione Direttiva che definisca la struttura dell'Odl all'interno di una «casa madre»).**
- ➔ **Copertura assicurativa o riserve finanziarie non adeguate (ove applicabile) - tipico degli Odl che si occupano di Verifica progetti ai fini della validazione (D.Lgs. 163/2006) oppure di quelli che si occupano di Verifica periodica delle Attrezzature di Lavoro (DM Lavoro 11.04.2011).**
- ➔ **Condizioni contrattuali che non definiscono compiutamente i diritti/doveri delle parti (Es. Regolamenti per l'attività di Ispezione, Condizioni generali di vendita o simili).**



6. Requisiti per le risorse

6.1 Personale

- 6.1.1 Definire e documentare i requisiti di competenza per tutto il personale coinvolto nelle attività di ispezione (education, training, technical knowledge, skills, experience).
- 6.1.2 Assumere o stipulare contratti con un sufficiente numero di persone per eseguire il tipo, gamma e volume delle proprie attività di ispezione.
- 6.1.3 Conoscenza pertinente delle modalità di erogazione dei servizi.
- 6.1.4 Chiarire a ciascuna persona i propri compiti, responsabilità e autorità.
- 6.1.5 Selezione e autorizzazione formale degli ispettori e di altro personale coinvolto nelle attività di ispezione.
- 6.1.6 Training continuativo per tenere il passo con l'evoluzione dei metodi ispezione.
- 6.1.7 risultati del monitoraggio quali input per la determinazione delle esigenze di training del personale coinvolto nelle attività di ispezione.

6. Requisiti per le risorse

6.1 Personale (segue)

6.1.8 Monitoraggio di tutti gli ispettori e di tutto il personale coinvolto nelle attività di ispezione

- *Il monitoraggio può comprendere una combinazione di tecniche: osservazioni in campo, riesami di rapporti, interviste, ispezioni simulate, etc....*
- *Tecniche di monitoraggio selezionate in funzione del tipo di attività di ispezione.*

6.1.9 Osservazioni in campo obbligatorie, salvo che non vi siano evidenze sufficienti che l'ispettore continua ad operare in modo competente.


6.1.10 Mantenere registrazioni di: technical knowledge, skills, monitoraggio, e autorizzazione formale di tutto il personale coinvolto nelle attività di ispezione.

6.1.12 Tutto il personale interno ed esterno che può influenzare le attività di ispezione deve agire in modo imparziale.

6.1.13 Tutti coloro che operano per conto dell'Odi devono mantenere riservate le informazioni ottenute o prodotte durante lo svolgimento delle attività di ispezione.

6. Requisiti per le risorse - VULNUS

6.1 Personale

- 
- ➔ **Nomina di personale che non ha i requisiti minimi per ricoprire i ruoli (es. RT07, RT33, EN 12732, ecc....) – es. numero minimo anni di esperienza.**
 - ➔ **Inadeguata qualifica del personale per le discipline specialistiche e/o per la tipologia di ispezioni che copre .**
 - ➔ **Formazione continua scarsamente supportata da evidenze.**
 - ➔ **Monitoraggio ispettori inadeguato per:**
 - **Pianificazione temporale inadeguata per frequenze**
 - **Carente pianificazione a copertura di discipline / tipologia di ispezione;**
 - **Non utilizzo dei risultati del monitoraggio (debiti di competenza) per pianificare la formazione successiva**
 - **Qualifica non adeguata del supervisore (es. tratto da audit reale: Ing. Elettronico che monitora specialista di strutture in cemento armato)**

Piano Quadriennale monitoraggio ispettori (esempio)

Nota: il Piano riguarda solo il Controllo Tecnico

	TIPOLOGIE															ANNI				
	OPERE										FER					eseguiti		programmati		
	Pavimenti (P) /Strade (S)	Impermeabilizzazioni (I)	Finiture (F)	Consolidamenti e Ripristini (C-RP)	Copertura (CO)	Rivestimenti (RV)	Cappotti (CA)	Facciate ventilate (FV)	Anticorrosioni (A)	Impianti meccanici ed elettrici	Strutture in c.a.	Digestione Anaerobica	Solare-Fotovoltaico	Eolico	Geotermica e pompe di calore	Solare-Termico	2° semestre 2012	2013 (vedere mod. 44 rev. 02 allegato)	2014	2015
NOMINATIVI ISPETTORI																	3	3	2	2
																	7	3	2	2
																	3	3	2	2
																	5	2	2	2
																	4	2	2	2
																	5	2	2	2
																	3	2	2	2
																	6	2	2	2
																	6	2	2	2
																	3	2	2	2
																3	2	2	2	
																3	2	2	2	

6. Requisiti per le risorse

6.2 Strutture ed attrezzature

6.2.1

- Apparecchiature adeguate e adatte per consentire lo svolgimento delle attività di ispezione in maniera competente e sicura
- Non necessaria la proprietà delle apparecchiature, tuttavia le responsabilità per l'appropriatezza e lo stato di taratura ricade unicamente sull'Odl.

6.2.4 Identificazione univoca di tutte le apparecchiature aventi un'influenza importante sui risultati delle ispezioni.

6.2.11 Approvazione dei fornitori.

6.2.13 *Nota: Metodologie per assicurare che il software sia adeguato all'utilizzo (es. validazione dei calcoli prima dell'utilizzo,...).*

6.2.14 Intraprendere appropriate azioni correttive nei casi di accertato uso di apparecchiature difettose in precedenti ispezioni.

6.2.15 Mantenere registrazioni delle informazioni relative alle apparecchiature, ivi compreso il software.

6. Requisiti per le risorse - VULNUS

6.2 Strutture ed attrezzature



- ➔ **Apparecchiature inadeguate per le attività di ispezione (con ampie incertezze, con misurazioni di tipo sommario (es. pacometro per armature in c.a.)**
- ➔ **Inadeguata qualifica del personale che utilizza apparecchiature ad alta tecnologia che richiedono competenze specifiche (es. sonde a ultrasuoni per controlli non distruttivi – prove del tipo SONREB su strutture in c.a.)**
- ➔ **Non certificazione del personale addetto ai CND (non è sempre obbligatorio) – es. saldature, CND su strutture in c.a., etc.**
- ➔ **Sottovalutazione del ruolo dei software utilizzati per controllo o per ripercorrere calcoli spesso di notevole complessità (es. impiantistica integrata ospedaliera, strutture in zona sismica, etc) con mancata validazione degli stessi.**

6. Requisiti per le risorse - VULNUS

6.2 Strutture ed attrezzature (segue)



- ➔ Inadeguata conoscenza delle prescrizioni relative alla riferibilità metrologica delle apparecchiature / dispositivi utilizzati (ILAC P 10) ovvero inadeguata conoscenza delle norme di prova – es. UNI 12504-2 prove sclerometriche, UNI 12504-4 ultrasuoni
- ➔ Inadeguata qualifica del personale che utilizza apparecchiature di proprietà senza richiesta agli stessi di evidenza in merito alla validazione dei sw o alla taratura riferibile degli strumenti utilizzati
- ➔ Settore OIL & GAS: inadeguata verifica delle tarature degli strumenti utilizzati presso i laboratori per le prove dei fornitori (witness)
- ➔ Settore OIL & GAS - Qualifiche presso laboratori terzi: utilizzo disinvoltato di strumentazioni di proprietà del laboratorio di cui non si conosce lo stato di taratura, riferibilità, controlli intermedi.

6. Requisiti per le risorse

6.3 Subappalto

6.3.1

Nota 1 *Motivi per subappaltare.*

Nota 2 *Subappalto (sub-contracting) e affidamento all'esterno (outsourcing) sono considerati sinonimi.*

Nota 3 *Incarico a persone singole esterne all'Odl (liberi professionisti o personale di altre organizzazioni) non sono considerati subappalto, purché formalmente legati da contratto per operare sotto il sistema di gestione dell'Odl.*

6. Requisiti per le risorse - VULNUS

6.3 Subappalto

- ➔ Inadeguata qualifica dei laboratori di prova / altri Organismi; spesso si tende a preferire subappaltatori storici già conosciuti (magari più economici) piuttosto che Laboratori o altri CAB accreditati, garanzia di sicura qualifica.
- ➔ Verifiche sommarie sulle qualifiche del personale che utilizza apparecchiature del laboratorio.



7. Requisiti di processo

7.1 Metodi e procedure di ispezione

7.1.1 Obbligo di informare il cliente se il metodo proposto dal cliente medesimo è considerato essere inappropriato

Nota: i requisiti a fronte dei quali sono effettuate le ispezioni sono normalmente specificati all'interno di regolamenti, norme, specifiche, schemi di ispezione o contratti. Specifiche possono includere requisiti definiti dal cliente o dall'Odi stesso.

7.1.2 Garantire l'efficacia del processo di ispezione per mezzo di adeguate istruzioni documentate per la pianificazione delle ispezioni, il campionamento e le tecniche di ispezione = validazione del processo ispettivo.

7.1.3 Possibilità di adottare metodi non normalizzati purché appropriati e opportunamente documentati (fornita la definizione di metodo normalizzato; quale esempio di metodo non normalizzato si riportano le specifiche sviluppate dal cliente o dall'Odi stesso).

7.1.6 Ove l'Odi utilizzi informazioni fornite da altre fonti deve verificarne l'integrità.

7. Requisiti DI PROCESSO - VULNUS

7.1 Metodi e procedure di ispezione

Qui spesso prevale la..... «**creatività**» degli Odl.....



- ➔ **Mancanza dei Piani di Ispezione; è vero, la norma li prescrive solo ove la loro mancanza possa rendere inefficace l'ispezione (e RG03 detta ulteriori requisiti) ma spesso non li troviamo neppure per cantieri di discreta importanza con la scusante che è l'impresa a non fornire un cronoprogramma aggiornato**
- ➔ **Istruzioni di Ispezione non adeguate a garantire l'efficacia e cioè la validazione del processo di ispezione.**
- ➔ **Qualche confusione tra Rapporto di Ispezione, Rapporto di Sopralluogo, Certificato di Ispezione con gli inevitabili strascichi nei contratti con i clienti.....Difatti quasi mai viene indicato quanti Rapporti verranno emessi ne che tipo (Intermedi o Finali) ma viene sempre indicato QUANTI SOPRALLUOGHI si saranno in cantiere o in campo**

7. Requisiti di processo

7.2 Trattamento degli item da sottoporre ad ispezione e dei campioni

7.2.2 L'Odi deve stabilire se l'item da sottoporre ad ispezione è stato preparato

7.3 RegISTRAZIONI delle ispezioni

7.3.1 L'Odi deve mantenere un sistema di registrazione per dimostrare l'efficace soddisfacimento delle procedure di ispezione e per consentire una valutazione delle ispezioni (si veda anche 7.1.2).

7.3.2 Il rapporto o il certificato di ispezione deve essere internamente rintracciabile.

7. Requisiti DI PROCESSO - VULNUS

7.2 Trattamento degli item da sottoporre ad ispezione e dei campioni

IL CAMPIONAMENTO, questo sconosciuto.....



- ➔ Spesso non si attribuisce il giusto significato al campionamento.....La norma richiama una «sufficiente conoscenza» delle tecniche statistiche applicabili al campionamento (es. serie UNI 2859 – campionamento per lotti, per attributi, per numeri casuali, etc)
- ➔ Operare con un corretto campionamento significa garantire l'efficacia e cioè **la validazione del processo di ispezione!**
- ➔ Questo presuppone la scelta di un campione di popolazione **STATISTICAMENTE RAPPRESENTATIVO** degli item che si vanno ad indagare, ed è responsabilità del CAB operare la scelta da condividere con il cliente!!

7. Requisiti di processo

7.4 Rapporti di ispezione e certificati di Ispezione

7.4.2 Contenuti obbligatori del rapporto/ certificato di ispezione:

- ✓ Identificazione dell'Organismo
- ✓ Identificazione univoca e data di rilascio
- ✓ Data(e) dell'ispezione Identificazione dell'item(s) ispezionato(i)
- ✓ Firma o altra indicazione di approvazione da personale autorizzato
- ✓ Dichiarazione di conformità, ove applicabile
- ✓ Risultati dell'ispezione, eccetto il caso descritto al § 7.4.3.

7.4.3 l'Odi deve rilasciare un certificato di ispezione che non comprende i risultati delle ispezioni, solo se l'Odi dispone anche di un rapporto di ispezione contenente i risultati dell'ispezione, e fermo restando la necessità che certificato e rapporto siano tracciabili l'uno all'altro.

Annex B (informativo): elementi opzionali per i rapporti/ certificati di ispezione

7. Requisiti DI PROCESSO - VULNUS

7.3 Registrazioni delle ispezioni

7.4 Rapporti di ispezione e certificati di Ispezione

L'ACCURATEZZA e la RINTRACCIABILITA'.....



- ➔ Sono due caratteristiche proprie dei Rapporti di Ispezione che devono essere tenute nella giusta considerazione dai CAB.
- ➔ Un Rapporto di Ispezione accurato è un MEZZO DI DIFESA del CAB nei confronti di eventuali contenziosi, riportando puntualmente che cosa è stato ispezionato e con quale procedura.
- ➔ I contenuti dei Rapporti e dei Certificati devono essere conformi ai requisiti della norma e della Guida ILAC P15:2015.
- ➔ Il rilascio del Certificato di Ispezione presuppone l'esistenza di un Rapporto di Ispezione con esso tracciabile.



7. Requisiti di processo

7.5 Reclami e ricorsi

- 7.5.1 Processo documentato per ricevere, valutare e prendere decisioni su reclami e ricorsi.
- 7.5.2 Una descrizione del processo deve essere disponibile a qualunque parte interessata su richiesta.
- 7.5.3 Al Ricevimento di un reclamo, l'Odi deve confermare se lo stesso si riferisce ad attività di ispezione per cui esso è responsabile e in caso affermativo sottoporlo a trattamento.
- 7.5.4 L'Odi deve essere responsabile di tutte le decisioni a tutti i livelli del processo di gestione di reclami e ricorsi.
- 7.5.5 Le indagini e le decisioni sui ricorsi non devono dar luogo ad alcuna azione discriminatoria.

NB:

Ricorso, appello = richiesta indirizzata dal fornitore dell'item da sottoporre ad ispezione (ovvero il soggetto che ha sottoscritto il contratto con l'Odi, laddove differente dal fornitore) all'Odi, affinché la decisione assunta dall'Odi relativamente a quell'item venga riconsiderata.

Reclamo = espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da un'organizzazione all'Odi, relativa alle attività dell'Odi, per la quale è attesa una risposta.

7. Requisiti DI PROCESSO - VULNUS

7.5 Reclami e ricorsi

I RETAGGI DEL PASSATO.....



- ➔ Spesso i CAB tendono a trascurare la definizione delle «Regole del Gioco» da adottare per i Reclami e Ricorsi, con una sommaria descrizione del processo di gestione degli stessi nei documenti contrattuali.
- ➔ La nuova norma chiede una **descrizione documentata** del processo di reclamo disponibile per il cliente (step by step), il quale ne dovrebbe conoscere i contenuti e le modalità prima della stipula di un contratto (Imparzialità).
- ➔ E' obbligo di confermare se un reclamo si riferisce ad attività di Ispezione del CAB (**e darne comunicazione al cliente**).

7. Requisiti di processo

7.6 Processo di gestione dei reclami e ricorsi

7.6.1 Il processo di trattamento di reclami e ricorsi deve comprendere i seguenti elementi e metodi:

- descrizione del processo per ricevere, validare, indagare il reclamo o ricorso, decidere in merito alle azioni da intraprendere;
- rintracciabilità e registrazione dei reclami e ricorsi, ivi comprese le azioni intraprese per risolverli;
- garanzia che venga intrapresa ogni azione appropriata.

7.6.2 l'OdI deve essere responsabile di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie per validare il reclamo o ricorso.

7.6.3 Qualora possibile, l'OdI deve confermare il ricevimento del reclamo o ricorso e fornire al reclamante o ricorrente report sullo stato di avanzamento e l'esito.

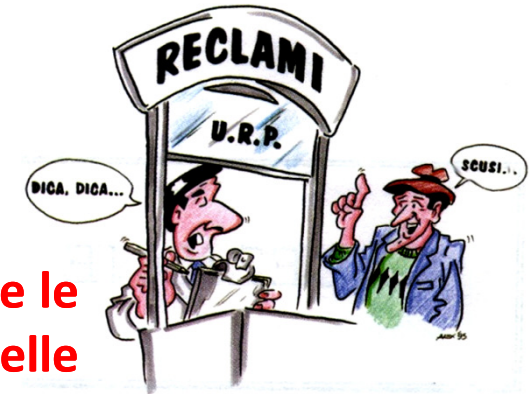
7.6.4 La decisione deve essere assunta da, o riesaminata e approvata da persona(e) non coinvolta(e) non coinvolti nelle attività di ispezione in questione.

7.6.5 Qualora possibile, l'OdI deve dare al reclamante o ricorrente comunicazione formale di completamento del processo di trattamento del reclamo o ricorso.

7. Requisiti DI PROCESSO - VULNUS

7.6 Processo di gestione dei reclami e ricorsi

I RETAGGI DEL PASSATO.....segue



➔ Un punto spesso trascurato è **l'accurata raccolta di tutte le informazioni** inerenti il reclamo o ricorso e **la verifica delle stesse**

➔ Il reclamo deve essere gestito da personale **NON COINVOLTO NELL'ATTIVITA' DI ISPEZIONE** oggetto di reclamo

➔ Vanno fornite al reclamante informazioni periodiche sullo stato di avanzamento del reclamo e sulla chiusura del reclamo stesso.

➔ Si ricorda che esistono norme volontarie sulla corretta gestione dei reclami e delle dispute - UNI ISO 10002 e UNI ISO 10003.

8. Requisiti del Sistema di Gestione

8 Opzioni

- 8.1.1 l'Odi deve stabilire e mantenere attivo un sistema di gestione in grado di conseguire il soddisfacimento dei requisiti di questo standard in conformità all'opzione A o B.
- 8.1.2 **Opzione A**: il SG deve trattare quanto segue: Documentazione del sistema di gestione (es. manuale, politiche, definizione di responsabilità, impegno alla politica, regolamento, etc...), Tenuta sotto controllo dei documenti, Tenuta sotto controllo delle registrazioni, Riesame della direzione, Audit interni, Azioni Correttive, Azioni Preventive, Reclami e ricorsi.
- 8.1.3 **Opzione B**: un Odi che ha stabilito e mantiene attivo un SG in accordo ai requisiti della ISO 9001, e che è in grado di supportare e dimostrare il soddisfacimento coerente dei requisiti del presente della norma ISO/IEC 17020: 2012, soddisfa i requisiti del sistema di gestione da 8.2 a 8.8.

8. Requisiti del Sistema di Gestione

8.2 Documentazione del sistema di gestione (Opzione A)

8.3 Tenuta sotto controllo dei documenti (Opzione A)

8.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni (Opzione A)

8.5 Riesame della direzione (Opzione A)

- Entro un intervallo di tempo di 12 mesi, deve essere eseguito un riesame completo che può essere suddiviso in più fasi.
- Elementi in ingresso e in uscita.

8.6 Audit interni (Opzione A)

- Predisporre un programma di audit interni tenendo in considerazione l'importanza dei processi e delle aree da sottoporre ad audit nonché i risultati dei precedenti audit.
- Devono essere eseguiti almeno 1 volta ogni 12 mesi (la frequenza adattata in funzione di efficacia e stabilità del SG).
- Personale qualificato ed esperto sulle ispezioni, sulle attività di audit e sui requisiti della norma ISO/IEC 17020:2012.

8.7 Azioni Correttive (Opzione A)

8. Requisiti del Sistema di Gestione

8.8 Azioni Preventive (Opzione A)

- L'Odi deve stabilire procedure per intraprendere Azioni Preventive al fine di eliminare le cause di potenziali NC.
- Le Azioni Preventive devono essere appropriate al possibile impatto dei potenziali problemi.
- Le procedure devono definire:
 - Identificare le potenziali NC e le loro cause
 - Valutare la necessità di azioni per prevenire il verificarsi della NC
 - Determinare e implementare le Azioni necessarie
 - Registrare i risultati delle Azioni intraprese
 - Riesaminare l'efficacia delle Azioni intraprese.

8. Requisiti del sistema di gestione - VULNUS

LE CONOSCENZE DEL BRAVO AUDITOR



➔ Beh, un Sistema di Gestione è alla base delle conoscenze di tutti noi auditor (altrimenti non potremmo fare questo lavoro....)

➔ E quindi conosciamo bene i «VULNUS» dei SG:

- La carente definizione di obiettivi,
- la mancata raccolta dati soddisfazione clienti,
- l'individuazione di indicatori poco o nulla significativi per il monitoraggio dei processi
-

➔ Qualunque sia l'opzione scelta dal CAB (A o B) le criticità rimangono immutate.

ACCREDIA L'ente italiano di accreditamento

Grazie per l'attenzione



ACCREDIA

Dipartimento Certificazione e Ispezione

***Via Tonale 26
20125 Milano***

milano@accredia.it

***02 2100961
02 21009637***