

*A tutti gli Organismi di Certificazione accreditati ISO 17021-1
Responsabili di schema*

*Alle Associazioni degli organismi di valutazione della conformità
Loro Sedi*

**Oggetto: Dipartimento DC - Circolare Tecnica N° 06/2019
**Disposizioni in merito all'accreditamento per lo schema di certificazione ISO
41001:2018 – Facility management****

Introduzione

Il Facility Management (FM) è nato, negli anni '70 negli Stati Uniti, con l'obiettivo di contenere i costi di gestione dei patrimoni immobiliari e di mantenerne il valore, occupandosi di organizzare la manutenzione degli impianti asserviti agli immobili e di pianificare le attività attinenti (come la pulizia dell'immobile stesso e la manutenzione del verde).

Negli ultimi decenni il settore della gestione degli edifici ha registrato un'importante crescita del volume degli affari dei servizi esternalizzati, parallelamente si è però assistito ad un processo di frammentazione degli operatori e delle tecnologie in un mercato che appare, invece, in cerca di integrazione. Oggi, per una moderna gestione immobiliare, risulta necessario un processo di condivisione e armonizzazione, a cui il FM mira attraverso la gestione integrata delle facility.

I requisiti specificati nella norma UNI EN ISO 41001 valgono per tutti i settori merceologici e si intendono applicabili a tutte le organizzazioni, o parte di esse, che si tratti di settore pubblico o privato e indipendentemente dal tipo, dimensione e natura dell'organizzazione o della posizione geografica.

In particolare la Norma è rivolta sia alle organizzazioni - Facility Management Organization, il cui core business è orientato alla manutenzione degli edifici/impianti/infrastrutture, sia alle organizzazioni - Demand Organization, che affidano tale attività di gestione degli edifici/impianti/infrastrutture, in outsourcing.

Il Comitato ISO/TC/267, nella norma ISO 41011:2017 Facility management - Vocabulary, definisce Facility Management la "funzione organizzativa che integra persone, spazi e processi all'interno dell'ambiente costruito con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita delle persone e la produttività del core business".

Da questa definizione si evince che la ISO 41001, rispetto alle altre norme ISO, pur ponendo l'attenzione alla produttività e ai processi primari "integrazione di processi all'interno di una organizzazione per mantenere e sviluppare i servizi concordati che supportano e migliorano l'efficacia delle proprie attività primarie" (EN 15221-1:2007 Facility Management - Part 1: Terms and definitions), sottolinea l'importanza del rapporto tra l'ambiente costruito e la qualità della vita delle persone che lo vivono. La produttività dovrà dunque essere intesa alla luce di questo importante aspetto, per garantire la migliore qualità della vita alle persone negli ambienti.

Come la norma sottolinea nelle premesse "il Facility Management influenza la salute, il benessere e la qualità della vita di gran parte delle società e della popolazione del mondo attraverso i servizi che gestisce e fornisce".

La ISO 41001:2018 affronta per la prima volta l'esigenza di strutturare un'analisi approfondita delle parti interessate e delle loro aspettative e propone l'analisi dei rischi e delle opportunità legate a tali aspettative.

La norma è caratterizzata da tre aspetti principali: strategico, analitico e gestionale-operativo.

L'aspetto strategico concerne ogni decisione relativa alla politica di gestione e reperimento dei servizi, di distribuzione delle risorse da impiegare per supportare gli obiettivi corporate (predisposizione e gestione del budget, ripartizione dei costi, ecc.), di scelta del fornitore, ecc.

L'aspetto analitico riguarda alla comprensione delle necessità dei clienti interni relative ai servizi; al controllo dei risultati della gestione e dell'efficienza nell'erogazione del servizio; all'individuazione di nuove tecniche e tecnologie che supportino il business aziendale.

L'aspetto gestionale-operativo è relativo alla gestione e al coordinamento di tutti i servizi e include: la definizione di sistemi e procedure; l'implementazione e la reingegnerizzazione dei processi di erogazione.

Tale Norma è conforme ai requisiti ISO per gli standard dei sistemi di gestione, garantendo in tal modo un alto livello di compatibilità e integrabilità con altri standard del sistema di gestione. Vengono quindi applicati tutti i documenti IAF per i sistemi di gestione.

Contesto Normativo

Il tema del FM è stato affrontato dalla normativa tecnica volontaria, sia a livello nazionale, in ambito edile UNI ha prodotto la UNI 11447:2012 "Servizi di facility management urbano - Linee guida per l'impostazione e la programmazione degli appalti" e la UNI 11136:2004 "Global service per la manutenzione dei patrimoni immobiliari - Linee guida", sia internazionale, dal 2006 il Comitato Europeo di Normazione CEN ha pubblicato una serie di norme sul facility management (la serie EN 15221).

Rispetto alle altre norme tecniche, la ISO 41001:2018, non propone una terminologia del settore o delle guide di indirizzo, ma definisce dei requisiti per le modalità di gestione dei processi di fornitura servizi di FM e rappresenta un esempio di applicazione "settoriale" dei principi generali definiti dalle norme sui sistemi di gestione basate sulla "struttura di alto livello" (Annex SL delle Direttive ISO/IEC).

La struttura di alto livello propone un indice comune, definizioni principali comuni e un testo centrale comune a tutte le norme sui sistemi di gestione sia quelle di "tipo A" (che fissano requisiti) sia quelle di "tipo B" (che propongono linee guida).

La ISO 41001 è applicabile a qualunque organizzazione, pubblica o privata, di qualsiasi dimensione, che voglia sviluppare una gestione strategica, tattica e operativa delle strutture, in quanto permette di migliorare la salute e la sicurezza dei lavoratori, ridurre l'impatto ambientale e realizzare significativi risparmi. Recepita da UNI il 02 agosto 2018, da luglio 2019 è stata resa disponibile anche in italiano.

Regole di certificazione

Norma di accreditamento	UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015
Norma di certificazione	UNI EN ISO 41001:2018
Criteri di competenza del Gruppo di verifica	Gli auditors devono avere conoscenze dei requisiti della ISO 41001 e del sistema di gestione di facility management (FM). Inoltre, il team di audit nel suo complesso deve soddisfare i requisiti della ISO/IEC TS 17021-11:2018 " <i>Competence requirements for auditing and certification of facility management (FM) management systems</i> ".
Criteri di competenza del <i>decision maker</i> e del <i>contract reviewer</i>	Il decision maker e il contract reviewer devono possedere le competenze descritte nella ISO/IEC TS 17021-11 " <i>Competence requirements for auditing and certification of facility management (FM) management systems</i> ".

Tipologie di soggetti che possono richiedere la certificazione	<p>Il sistema di gestione Facility Management può essere implementato da tutte le organizzazioni, o parte di queste, sia pubbliche che private, di qualsiasi tipo, dimensione, natura e posizione geografica, che vogliono sviluppare un sistema in grado di gestire efficacemente le facilities a livello strategico, tattico e operativo.</p> <p>Il Facility management permette di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - migliorare la produttività della forza lavoro, i livelli di sicurezza, salute e benessere; - migliorare la comunicazione di requisiti e metodologie con e tra organizzazioni del settore pubblico e privato; - migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi, migliorando così costi e benefici dell'organizzazione; - migliorare la consistenza dei servizi; - adottare un sistema comune per ogni tipo di organizzazione; - sviluppare processi che consentano all'organizzazione di rispondere in modo appropriato agli input degli altri sistemi.
Tempi di verifica	Per il calcolo della durata dell'audit si considera la tabella QMS del documento IAF MD 5:2015
Documenti IAF	Trovano applicazione tutti i documenti IAF relativi ai sistemi di gestione
Modalità di verifica e registrazioni	<p>Il Gruppo di verifica dovrà verificare la coerenza dello scopo con i diversi obiettivi strategici.</p> <p>Si raccomanda inoltre di stabilire metodiche in grado di assicurare campionamenti rappresentativi dedicando tempi adeguati alle interviste e ad altre verifiche puntuali sulle performance e l'efficacia del FM e sui metodi di monitoraggio, analisi e valutazione per raggiungere i risultati attesi.</p>

1) Processo di Accredimento

Si potranno presentare diverse casistiche, in base agli accreditamenti ACCREDIA già posseduti dall'Organismo di Certificazione che presenta la domanda di accreditamento o estensione.

Rimangono invariati i prerequisiti previsti dal RG-01 e RG-01-01 per la concessione dell'accREDITamento ed estensione.

Per organismi già accreditati ISO/IEC 17021-1, non occorre che questi abbiano già rilasciato dei certificati in questo schema per fare domanda di estensione dell'accREDITamento.

Il certificato di accREDITamento non riporta i relativi settori di accREDITamento.

Nel caso in cui l'OdC posseda già accREDITamenti rilasciati da altri enti, dovrà essere fatta una valutazione caso per caso, in base agli accordi EA / IAF MLA applicabili.

A	OdC già accreditato per lo schema ISO/IEC 17021-1	<p>Esame documentale di 1 giornata (da svolgersi preferibilmente presso l'OdC).</p> <p>1 Verifica in accompagnamento di durata non inferiore a 1,0 giorno-uomo, che comprenda la valutazione dei programmi, progetti, piani e servizi individuati presso l'organizzazione dall'OdC. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle Organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accREDITamento e le successive attività di sorveglianza.</p>
B	OdC non ancora accreditato ISO/IEC 17021-1, ma	Esame documentale di 1 giornata.

	accreditato per altri schemi di accreditamento	Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 2 giornate. 1 Verifica in accompagnamento di durata non inferiore a 1,0 giorno-uomo, che comprenda la valutazione dei programmi, progetti, piani e servizi individuati presso l'organizzazione dall'OdC. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle Organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accreditamento e le successive attività di sorveglianza.
C	OdC non ancora accreditato in nessuno schema	Esame documentale di 1 giornata. Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 4 giornate. 1 Verifica in accompagnamento di durata non inferiore a 1,0 giorno-uomo, che comprenda la valutazione dei programmi, progetti, piani e servizi individuati presso l'organizzazione dall'OdC. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle Organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accreditamento e le successive attività di sorveglianza.

Documentazione da presentare ad Accredia per l'esame documentale:

- a) Lista di riscontro o linea guida o istruzioni predisposte dall'OdC per il GVI;
- b) Criteri di qualifica di chi svolge il riesame del contratto, degli *auditor* e dei *decision maker*;
- c) *Curricula* degli ispettori e dei *decision maker* e giustificazione per la loro singola qualifica;
- d) Procedura per la costituzione e gestione dei Gruppi di *Audit*;
- e) Template di attestato/Certificato rilasciato dall'OdC;
- f) Lista degli eventuali certificati già emessi e delle prossime attività di verifica (dato necessario per poi pianificare la verifica in accompagnamento);
- g) Procedure / regolamenti contrattuali applicabili alla verifica, nonché le procedure interne per la gestione della pratica di certificazione (dall'offerta alla Certificazione);
- h) Per gli OdC NON accreditati ISO/IEC 17021-1, oltre ai documenti sopra riportati, occorre inviare la documentazione richiesta nella domanda di accreditamento.

2) Mantenimento dell'Accreditamento

Per il mantenimento dell'accreditamento, durante l'intero ciclo di accreditamento, salvo situazioni particolari (Es: gestione reclami e segnalazioni, modifiche intervenute sullo schema di certificazione, cambiamenti nella struttura dell'Organismo, implicazioni in cause giudiziarie...), verranno condotte le seguenti verifiche:

- o se l'OdC ha emesso meno di 50 certificati nello schema di certificazione, devono essere fatte una verifica in accompagnamento e una verifica in sede;
- o se l'OdC ha emesso tra 51 e 200 certificati nello schema di certificazione, devono essere fatte 2 verifiche in accompagnamento e 1 verifica in sede;
- o se l'OdC ha emesso più di 201 certificati nello schema, devono essere fatte 2 verifiche in accompagnamento e 2 verifiche in sede.

Siamo a disposizione per chiarimenti e con l'occasione Vi porgiamo cordiali saluti.

Dott. Emanuele Riva
Direttore Dipartimento
Certificazione e Ispezione

