



*[www.cepas.it](http://www.cepas.it)*

# Presentazione della nuova Norma



## UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012

**Valutazione della conformità - Requisiti generali per gli organismi che operano la certificazione delle persone**

Giancarlo Colferai - Presidente Cepas, IPC Chairman

[www.cepas.it](http://www.cepas.it)

# Scopo di questa presentazione

Lo scopo di questa presentazione è di fornire supporto e chiarimenti a tutte le parti che sono interessate alla applicazione o utilizzo della norma per la certificazione delle persone

In Italia la conoscenza e la divulgazione di questa norma, assumono particolare valore soprattutto per gli effetti della nuova legge, dello Stato sulle Professioni "non Regolamentate" approvata dal Parlamento il 20 Dicembre 2012, per la quale CEPAS ha svolto un ruolo fondamentale.

# Scopo della nuova norma

**Introduzione:.....**"La presente norma internazionale è stata elaborata con l'obiettivo di realizzare e di promuovere un quadro di riferimento, universalmente accettato, per le organizzazioni che certificano le persone".

**Introduzione:....**"In ogni caso, la presente norma internazionale può servire come base per il riconoscimento degli organismi di certificazione di persone e degli schemi di certificazione, rispetto ai quali le persone sono certificate, al fine di facilitare la loro accettazione ai livelli nazionale ed internazionale."

# Fasi della revisione della ISO/IEC 17024

Attività riunioni	Date	Output	Partecip. ti	Resultanti della votazione
1°	9 - 10 Febb. 2009		16	
2°	22 - 24 Luglio 2009	WD 1	17	
3°	28 - 29 Sett. 2009	WD 2	5	
4°	22 - 24 Febb. 2010	WD 2	22	
5°	22 - 24 Giug. 2010	CD 1	16	
6°	18 - 20 Genn. 2011	DIS	18	
7°	26 - 27 Sett. 2011	DIS	12	
8°	5 - 6 Dic. 2011	FDIS	19	
Voto FDIS	1° Marzo 2011			95% Soci ISO 97% Soci IEC

# Obiettivi della Revisione

Rivedere e correggere/migliorare le parti della norma che hanno avuto bisogno di chiarimenti o che hanno creato dubbi o equivoci/malintesi

Inserire nella nuova edizione tutti i chiarimenti appropriati della Guida IAF GD-24

Aggiungere nuove frasi in alcune parti della norma per chiarire meglio i concetti

Rendere la struttura della norma più simile a quello delle altre norme ISO (utilizzo del format ISO)

# Le maggiori criticità della ISO 17024:2003 (IAF Survey 2009)

## **Secondo gli Abs:**

1. Sviluppo e mantenimento degli Schemi di Certificazione
2. Sorveglianza
3. Valutazione
4. Struttura organizzativa

## **Secondo gli CBs:**

1. Sorveglianza
2. Struttura organizzativa
3. Sviluppo e mantenimento degli Schemi di Certificazione
4. Altri
5. Valutazione

# I principali argomenti di discussione durante i lavori dell'ISO/CASCO WG 30

Cosa fare per gli schemi di certificazione di proprietà di:  
Organi/enti della P.A. (centrale o locale)  
Altre organizzazioni (privati es. Microsoft.....)

## **Sorveglianza**

Non realmente seguita (effettuata)

Non sempre necessaria, dipende dal periodo di rinnovo delle certificazioni

## **Separazione della Formazione dalla Certificazione**

Fino a che punto deve essere questa separazione?

Può un ente di formazione essere un OdC di persone?

Può un docente/istruttore svolgere un ruolo qualsiasi in un OdC ?

Può un docente/istruttore essere un valutatore di un OdC ?

Può un OdC di persone prescrivere che i candidati frequentino il proprio corso di formazione?

# I più importanti problemi per il WG30

## **Imparzialità**

Come assicurarla?

E' necessario prevedere un Comitato per l'Imparzialità?

O può essere dimostrata in qualche altro modo?

## **Rigore della misurazione delle competenze**

In che misura dovrebbe essere inserita nella norma?

Quanta documentazione è necessaria nello sviluppo di uno schema di certificazione?

## **Livello del dettaglio**

Quale è il giusto equilibrio tra l'essere troppo prescrittivi e fornire sufficienti informazioni per aiutare chi non comprende la scienza della misurazione?

## **Schema**

Quali sono i requisiti obbligatori da inserire in uno schema di certificazione in relazione al processo di valutazione?

# Aumentato il numero di sezioni rispetto alla precedente edizione

1. Scopo e campo di applicazione
  2. Riferimenti normativi
  3. Termini e definizioni
  4. Requisiti generali
  5. Requisiti strutturali
  6. Requisiti per le risorse
  7. Requisiti per la documentazione e per le registrazioni
  8. Schemi di certificazione
  9. Requisiti del processo di certificazione
  10. Requisiti del sistema di gestione
- Appendice A - Principi applicabili agli OdC di persone e alle loro attività di certificazione

# UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 le modifiche più importanti (1)

## TERMINI E DEFINIZIONI (3): AGGIUNTE NUOVE VOCI:

- Requisiti di certificazione;
- Proprietario dello schema;
- Valutazione;
- Sorvegliante;
- Personale;
- Richiedente;
- Imparzialità;
- Equità;
- Validità;
- Affidabilità;
- Parte interessata;
- Sorveglianza

## **MOTIVO:**

Tali termini erano spesso poco chiari o fraintesi dagli utilizzatori

# UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012

## le modifiche più importanti (2)

### REQUISITI GENERALI (4)

Nuova sezione molto dettagliata: **Gestione dell'Imparzialità** (4.3)

Garantire che le attività di certificazione siano svolte in modo imparziale;

Impegno della Direzione; Dichiarazione accessibile al pubblico;

Identificazione delle minacce alla propria imparzialità (4.3.6) e di come eliminarle o ridurle (4.3.7);

Salvaguardare l'Imparzialità con il coinvolgimento equilibrato delle Parti Interessate o con altri metodi.

### **MOTIVO:**

**L'Imparzialità e l'Oggettività** sono le pietre angolari della certificazione delle persone.

Se il processo per verificare e certificare le competenze delle persone non è imparziale ed oggettivo **la certificazione non ha alcun valore.**

# UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012

## Le modifiche più importanti (3)

### REQUISITI STRUTTURALI (5)

Nuova sezione con maggiori informazioni relative alla **Struttura dell'OdC in relazione alla Formazione (5.2)**:

- Nessuna facilitazione per chi ha superato corsi di formazione qualificati dall'OdC di persone (5.2.1 e 5.2.2);
- Qualora l'OdC fa parte di un'organizzazione che eroga corsi di formazione, deve prendere idonei provvedimenti per evitare minacce all'imparzialità: identificare ed eliminare le minacce, dimostrare la separazione e l'indipendenza dalla formazione per garantire la riservatezza, la sicurezza delle informazioni, e che non sia compromessa l'imparzialità (5.2.3);
- Non richiedere come requisito esclusivo di frequentare i corsi erogati dalla stessa organizzazione (5.2.3);
- Un formatore non può essere l'esaminatore della stessa persona (non prima di 2 anni) 5.2.3.

### **MOTIVO:**

La formazione è una minaccia all'imparzialità di un OdC di Persone (5.2.3).

# UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012

## le modifiche più importanti (4)



**REQUISITI per le RISORSE (6)**: maggiori dettagli nelle sezioni relative a:

### **Requisiti generali per il Personale dell'OdC (6.1)**

Requisiti relativi alle Competenze, alla Formazione del Personale, alla firma di dichiarazione di impegno a rispettare le regole stabilite dall' OdC in merito al Conflitto di Interesse e alla Riservatezza

### **Requisiti per gli Esaminatori (6.2.2)**

Clausole riguardanti le Competenze, l'Imparzialità, la Dichiarazione sul eventuali conflitti di interesse, il monitoraggio delle loro prestazioni e dell'affidabilità dei loro giudizi.

### **Requisiti per altro personale coinvolto nella valutazione(6.2.3) - Nuova sezione**

Inseriti requisiti per i Sorveglianti e per coloro che sono coinvolti nella valutazione.

### **Affidamento all'esterno delle attività (6.3)**

Obbligo di stipula di un contratto che preveda anche disposizioni per la Riservatezza ed il Conflitto di Interessi. Garantire competenza e conformità alle prescrizioni della Norma ed alle procedure documentate.

# UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012

## le modifiche più importanti (5)



### REQUISITI PER LA DOCUMENTAZIONE E PER LE REGISTRAZIONI (7)

Maggiori dettagli aggiunti nei punti:

#### **Registrazioni dei Richiedenti, dei Candidati e delle Persone Certificate (7.1):**

Viene indicato quali registrazioni delle persone devono essere archiviate

#### **Informazioni al pubblico (7.2)**

Viene stabilito quali informazioni devono essere disponibili su richiesta o senza alcuna richiesta.

#### **Riservatezza (7.3)**

Clausole relative alla riservatezza dei dati relativi ai candidati e agli esami.

Garantire la riservatezza anche da parte di organismi collegati.

#### **Motivo:**

Un OdC di persone deve valutare accuratamente quali informazioni devono essere disponibili al pubblico (con o senza richiesta), e quali informazioni devono essere tenute riservate.

# UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012

## le modifiche più importanti (6)

**SICUREZZA** (7.4) - Nuova sezione che prevede disposizioni relative a:

- Politiche e procedure per garantire la sicurezza in tutte le fasi del processo di certificazione
- Devono comprendere disposizioni che comprendano la sicurezza dei materiali degli esami (test, domande, risposte, documentazioni degli esami ecc..) tenendo in considerazione il trasporto, l'archivio, i centri di valutazione, la distruzione, la natura dei materiali (cartacei, elettronici, dispositivi per le prove ecc..) e le fasi del ciclo di vita degli esami (sviluppo, amministrazione, risultati report ecc..)
- Gli OdC devono impedire il sorgere di prassi di esame fraudolente

### **MOTIVO:**

La diffusione di informazioni riservate (per es. informazioni relative agli esami) potrebbe invalidare l'intero programma di certificazione.

Molti OdC non sempre sono consapevoli dei pericoli relativi alla sicurezza dei programmi di certificazione

# UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 le modifiche più importanti (7)

## SCHEMI di CERTIFICAZIONE (8) - Descrizione più dettagliata:

- più dettagliati requisiti dei contenuti di uno schema - 8.2
- più dettagliati requisiti del processo di certificazione - 8.3
- requisiti per l'elaborazione e il riesame degli schemi di certificazione - 8.4
- inserita la J.T.A. (Analisi dei compiti e delle prassi di lavoro)- 8.4
- la «Sorveglianza» viene considerata se e quando applicabile - 8.4
- riesame e validazione dello schema in modo continuo e sistematico - 8.5
- «Proprietario dello Schema» esterno. (ma l'OdC deve garantire.... ) - 8.6

## MOTIVO

Lo sviluppo degli schemi di certificazione è risultato essere uno degli elementi più critici rilevati dall'indagine condotta dalla IAF tra gli Oda e gli OdC di persone. La nuova norma fornisce maggiori elementi per chiarire meglio i requisiti degli schemi di certificazione

# UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 le modifiche più importanti (8)



## REQUISITI del PROCESSO DI CERTIFICAZIONE - 9

Sono indicati maggiori dettagli dei requisiti relativi a:

Richiesta della certificazione - 9.1

Processo di valutazione - 9.2

Processo degli esami - 9.3

Decisione relativa alla certificazione - 9.4

Sospensione, revoca o riduzione del campo di applicazione della certificaz. - 9.5

Processo di rinnovo della certificazione - 9.6

Uso di certificati, loghi e marchi - 9.7

## **MOTIVO:**

L'indagine IAF ha evidenziato la confusione esistente in tali processi.

Nella nuova norma sono stati inseriti maggiori dettagli per migliorare e chiarire i requisiti dei processi indicati

# UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 le modifiche più importanti (9)

In conformità ai documenti ISO PAS 17001-17002-17003-17004 e 17005,

Sono stati introdotti i seguenti punti:

**Ricorsi contro decisioni relative alla certificazione - 9.8**

**Reclami - 9.9**

Sono stati trattati nel nuovo punto 10 i **Requisiti del Sistema di Gestione - 10**

- **Opzione B (conforme a ISO 9001) oppure**
- **Opzione A (conforme al punto 10.2): Documentazione del Sistema di Gestione; Tenuta sotto controllo dei documenti; Tenuta sotto controllo delle registrazioni; Riesame della direzione; Audit interni; Azioni correttive; Azioni preventive.**

# UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012

## le modifiche più importanti (10)

Inseriti nell'Appendice A) i Principi della Certificazione delle persone:

- **Imparzialità**
- **Competenza**
- **Riservatezza e trasparenza**
- **Risposta rapida ed efficace ai reclami ed ai ricorsi**
- **Responsabilità**

### **MOTIVO:**

La norma non può fornire requisiti specifici validi per tutte le situazioni che possono verificarsi. I Principi sono stati previsti per essere applicati come guida per situazioni impreviste. Questi Principi devono essere considerati come una cornice di riferimento per tutta la Norma.

## Requisiti di conoscenza degli Assessor per la valutazione degli esami scritti, orali o pratici delle persone (IAF/ILAC-A 5)

Gli Assessor dovrebbero possedere conoscenze (per comprendere ) se l'OdC effettua e/o possiede: (1)

- Progettazione dei test esame (o meglio della loro combinazione) in base alle specifiche definite nello schema di certificazione
- Comparabilità dei risultati d'esame (es. livello difficoltà, soglia minima, punteggi per superare esame etc.)
- Procedura gestione esame (tra cui gestione dei tempi, responsabilità del personale addetto etc.),
- Monitoraggio dei criteri di gestione esami
- Conoscenza sulle condizioni di sicurezza dell'infrastruttura dove si svolgono gli esami
- Conoscenze sulle apparecchiature tecniche utilizzate per l'esame (p.es. taratura)

# Requisiti di conoscenza degli Assessor per la valutazione degli esami scritti, orali o pratici delle persone (IAF/ILAC-A 5)



Gli Assessor degli Organismi di Accreditamento dovrebbero possedere conoscenze (per comprendere ) se l'OdC effettua e/o dispone (2):

- Raccolta dati, elaborazioni statistiche sugli esami al fine di garantire affidabilità al processo d'esame, l'equità e la risoluzione di eventuali anomalie verificatesi
- Valutazioni "fisiche" per verificare il possesso di abilità fisiche necessarie per quella professione (durante esame)
- Verifica della corretta comprensione dei testi d'esame (uso corretto della lingua, ordine di documentazione)
- Adeguatezza del rapporto numerico Commissione esame/candidati durante prove pratiche e orali



**Contatti:**

[presidente@cepas.it](mailto:presidente@cepas.it)

# UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 le modifiche più importanti

