

ISO/IEC 17021:2011
Компетентность

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

- ▣ Разработана рабочей группой WG 21 комитета ISO/CASCO
- ▣ Члены комитета
 - Алистер Далрампле, Франция-AFNOR
 - ▣ AFAQ, орган по сертификации систем менеджмента
 - Рэнди Догерти, ANAB
 - ▣ ANAB, орган по аккредитации органов по сертификации систем менеджмента

Примечание: CASCO – Комитет по оценке соответствия

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

3 Определения

3.7 Компетентность

Способность применять знания и навыки для достижения заданного результата

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

3 Определения

3.10 Техническая область

Область, характеризующаяся общностью процессов, соответствующих специфике системы менеджмента

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

4 Принципы

4.3 Компетентность

Для проведения вызывающей доверие сертификации необходим персонал, чья компетентность поддерживается системой менеджмента органа по сертификации.

***Удалено:* компетентность – это продемонстрированная способность применять знания и навыки**

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

7.1.2 Определение критериев компетентности (важные изменения)

- **Орган по сертификации должен иметь документированную процедуру по определению критериев компетентности**
- **Критерии компетентности должны быть определены для**
 - **Каждого стандарта системы менеджмента**
 - **Каждой технической области**
 - **Каждой функции в процессе сертификации**

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

7.1.2 Определение критериев компетентности (важные изменения)

- **Выходными данными должны быть документированные критерии требуемых знаний и навыков в целях достижения необходимых результатов**
- **Приложение А определяет знания и навыки, которые должен определить орган по сертификации для выполняемых функций**

Приложение А (нормативное)

Функции сертификации менеджмент	Осуществление анализа заявки для определения необходимой компетентности группы аудиторов, для отбора членов группы и для расчёта времени аудита	Анализ отчетов по аудиту и принятие решений по сертификации	Проведение аудита	Руководство группой аудиторов
Знание практик бизнеса			X	X
Знание принципов, практик и техник аудита		X	X+	X+
Знание специальных стандартов систем менеджмента / нормативных документов	X	X	X+	X+
Знание процессов органа по сертификации	X	X	X	X
Знание делового сектора клиента	X	X	X+	X+

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

7.1.2 Определение критериев компетентности (важные изменения)

- **ПРИМЕЧАНИЕ конкретизирует термин «техническая область», применительно к стандарту СМК**
 - **Относится к процессам необходимым для удовлетворения ожиданий потребителей по выполнению установленных и законодательных требований к продукции и услугам, поставляемым организацией.**

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

7.1.2 Определение критериев компетентности (важные изменения)

- **ПРИМЕЧАНИЕ** конкретизирует термин «техническая область», применительно к стандарту системы экологического менеджмента
 - **Относится к категориям деятельности, продукции и услуг, связанных с экологическими аспектами, влияющими на воздух, воду, почву, природные ресурсы, флору, фауну и людей.**

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

7.1.2 Определение критериев компетентности (важные изменения)

- **ПРИМЕЧАНИЕ конкретизирует термин «техническая область», применительно к стандарту системы менеджмента безопасности цепочки поставок**
 - **Связан с процессами в контексте угрозы безопасности поставок, такими как транспортировка, хранение и информация**

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

7.1.2 Определение критериев компетентности (важные изменения)

- **ПРИМЕЧАНИЕ конкретизирует термин «техническая область», применительно к стандарту системы менеджмента информационной безопасности**
 - **Относится к категориям технологий и практик информационной безопасности и выбору надлежащего и соизмеримого контроля безопасности, защищающего информационные активы**

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

7.1.3 Процессы оценки

- **Орган по сертификации должен иметь документированную процедуру по первоначальной оценке компетентности, а также по непрерывному мониторингу компетентности и выполнения работ**
- **Весь персонал – аудиты и сертификация**
- **Применение определенного критерия компетентности**

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

7.1.3 Процессы оценки

- Орган по сертификации должен продемонстрировать, что его метод оценки является эффективным
- Выходными данными должна стать идентификация тех сотрудников, которые продемонстрировали требуемый уровень компетентности
- Примечание: в Приложении В (информационное) описаны возможные методы оценки
- В Приложении С (информационное) приведен пример технологического маршрута для определения и поддержания компетентности, используя методы из Приложения А

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

Приложение В (информационное) – Возможные методы оценки

- **Анализ записей**
- **Отзывы**
- **Собеседования**
- **Наблюдения**
- **Экзамены**

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

7.2.4 Орган по сертификации должен иметь установленные процессы

- **Отбора, обучения и наделения полномочиями аудиторов и экспертов**
- **Начальная оценка компетентности должна включать наблюдение за проведением аудита компетентным оценщиком**
- **Вычеркнуты “надлежащие личные качества”**
- **Добавлено примечание, относящееся к Приложению D, о желательном поведении персонала вместо требуемых личных качеств**

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

Информационное Приложение D – Желаемое поведение персонала

- **Этичное**
- **Непредубежденное**
- **Дипломатичное**
- **На основе сотрудничества**
- **Наблюдательное**
- **Восприимчивое**
- **Легко приспосабливаемое**

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

Информационное Приложение D – Желаемое поведение персонала

- **Упорное**
- **Исполненное решимости**
- **Полагающееся на свои силы**
- **Профессиональное**
- **Моральное храброе**
- **Организованное**

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

7.2.5 Орган по сертификации должен иметь процесс в отношении того, как добиться результативного проведения аудитов, и как это продемонстрировать, что должно включать, в том числе, и использование аудиторов и руководителей аудиторских групп, обладающих как общими аудиторскими знаниями и навыками, так и знаниями и навыками, требуемыми для проведения аудита определенных технических областей.

***Удалено:* Данный процесс должен быть определен в документально оформленных требованиях, составленных в соответствии с надлежащими руководящими указаниями стандарта ISO 19011.**

ISO/IEC 17021:2011

Компетентность

7.2.11 Документально оформленные процедуры мониторинга в отношении аудиторов должны включать наблюдения за проводимым аудитом на местах в сочетании с анализом аудиторских отчетов и получаемой обратной связи от клиентов или рынка, и должны формулироваться в документально оформленных требованиях (составленных на основании соответствующих руководящих указаний ISO 19011 – удалено).

Такой мониторинг следует организовать таким способом, чтобы свести к минимуму вмешательство в обычные процессы сертификации, особенно с точки зрения клиента.