

## L'evoluzione dei *common elements*

Il rigore e la robustezza progressivamente acquisiti dalle norme della serie ISO/IEC 17000 oltre a derivare da decenni di affinamento tecnico, sono frutto di un corpuso insieme di strumenti e procedure specifiche di cui CASCO si è dotato nel tempo e che sottopone a continuo aggiornamento. Il presente contributo al dossier riguarda due aspetti centrali di tali norme: la struttura di base e - soprattutto - l'insieme degli elementi comuni, anche noti come *common elements*.

### I *common elements*: come e perché

L'obiettivo di ISO/CASCO è da sempre quello di fornire strumenti tecnico-normativi per assicurare la trasparenza, efficacia, affidabilità ed omogeneità in ciascuna delle diverse attività di valutazione della conformità, nonché per ispirare fiducia nel mercato nei relativi risultati. Alla luce del sempre più ampio perimetro di azione di tali attività e della loro crescente varietà, il compito non è proprio semplicissimo. Infatti, l'operatività di un laboratorio di prova è diversa da quello di un laboratorio di taratura ed entrambi appaiono abbastanza distanti da quella di un organismo di certificazione di MS, o ancora di un RMP.

Dunque, quali potrebbero essere gli strumenti per riuscire a conseguire tale nobile, ma sfidante obiettivo, assicurando al contempo un'offerta normativa il più possibile organica e coerente?

Ragionevolmente si potrebbe immaginare che ci sia bisogno almeno:

- di un "linguaggio comune", comprensivo di un insieme di principi e di un approccio condivisi;
- di un insieme di documenti e contenuti (per esempio: presentazioni, *brochure*, *video tutorial* e infografiche di supporto) per agevolare la corretta comprensione e applicazione del corpus normativo ISO/IEC 17000;

- che le norme della serie ISO/IEC 17000, in particolare quelle che riguardano i requisiti di funzionamento dei CAB, siano tra loro il più possibile coerenti e integrabili.

Ebbene, a queste tre legittime e fondamentali necessità ISO/CASCO ha dato una solida risposta. Riguardo alla questione del linguaggio comune, la ISO/IEC 17000 "Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali" costituisce da sempre il riferimento fondamentale e il luogo dove trovare i concetti utilizzati dalla comunità del *conformity assessment* e da coloro che ne utilizzano i risultati. Essa non solo contiene un ampio insieme di termini e definizioni, ma specifica anche i principi alla base della valutazione della conformità e - soprattutto - il cosiddetto approccio funzionale, comune a ogni attività di *conformity assessment*. Tra l'altro, proprio in questo mese è previsto il passaggio di testimone tra la "storica" edizione 2004 e la versione aggiornata della norma (oggetto di uno specifico contributo al presente dossier).

Relativamente ai documenti di supporto, la risposta è il cosiddetto CASCO *Toolbox*: una vera e propria "cassetta degli attrezzi", pubblicamente accessibile da un'apposita sezione del sito dell'ISO<sup>1</sup>. Un interessantissimo e assai ampio *repository* di contenuti informativi indispensabili per districarsi nell'insieme sempre più diversificato di CAB, servizi offerti, documenti normativi di supporto, ecc. Infine, il tema della coerenza, nonché integrabilità delle norme della serie ISO/IEC 17000 da parte di soggetti che sono in grado di offrire diversi servizi di valutazione della conformità, è stato risolto non solo dal punto di vista terminologico-concettuale (vedi sopra), ma anche in termini di struttura e - per quanto possibile, pur nella consapevolezza di un'oggettiva, crescente eterogeneità tra le attività svolte dai vari CAB - di requisiti. A questo punto ci si potrebbe chiedere se sia possibile delineare una struttura e un insieme di

elementi comuni per tali norme. E, in caso affermativo, quali potrebbero essere questi elementi?

### I *common elements*... "in pillole"!

Anche senza conoscere le varie attività tipiche del *conformity assessment*, pare del tutto ragionevole che un CAB debba essere in grado di esprimere, nell'erogazione dei propri servizi e a garanzia dell'efficacia e autorevolezza degli stessi, alcune caratteristiche peculiari. Ne proponiamo nel seguito alcune:

- **IMPARZIALITÀ**: consiste nello strutturare il CAB e i relativi processi per infondere obiettività, attraverso la capacità di agire in modo bilanciato, non pregiudizievole, trasparente e indipendente da pressioni di varia natura e conflitti d'interesse, identificando e gestendo tutti i potenziali rischi correlati su base continuativa;
- **RISERVATEZZA**: è correlata all'esigenza (sempre più attuale e pressante alla luce della *digital transformation*) di proteggere le informazioni che vengono acquisite durante tutti i processi di valutazione della conformità e implica l'obbligo di massima trasparenza verso il cliente circa ogni genere di rilascio pubblico o verso terzi di informazioni, salvo diversamente previsto dalla legge;
- **GESTIONE DI RECLAMI E RICORSI**: è necessario che il CAB disponga di processi documentati e trasparenti per tutte le fasi di ricezione, valutazione e processo decisionale relativi alla gestione di un reclamo e/o ricorso, nonché di assicurare la massima trasparenza nella comunicazione verso l'estensore del medesimo/i;
- **COMPETENZA**: per infondere fiducia nei risultati delle attività di *conformity assessment* è indispensabile che il CAB disponga di un numero sufficiente di persone competenti, adeguatamente istruite e formate e che abbia attuato dei processi per gestire questa competenza individuale per far sì che possa divenire un vero e proprio *asset* organizzativo, da monitorare e migliorare nel tempo;
- **SISTEMA DI GESTIONE**: è opportuno che il CAB applichi un MS per una gestione strutturata ed efficace dei propri servizi di valutazione della conformità e relativi processi. Un MS che sia allineato alle *best practice* in materia di MSS e basato sul QMS quale naturale "punto di convergenza" delle molteplici prospettive e strumenti gestionali offerti dalla normazione.

Se le caratteristiche sopra elencate vi sembrano ragionevoli - per non dire indispensabili - oltre che coerenti con gli ambiziosi intenti richiamati all'inizio dell'articolo, è bene sapere che esse sono esattamente gli elementi comuni specificati in uno dei documenti di riferimento (*reference documents*) all'interno del CASCO *Toolbox*, precisamente la procedura QS-CAS-PROC/33 "Common Elements in ISO/CASCO standards". A dire il vero, non proprio quella vigente (prima edizione, agosto 2015), ma la sua nuova evoluzione che dovrebbe essere resa pubblicamente disponibile proprio in questi mesi,



dopo circa tre anni di lavoro da parte del CASCO/WG 23 "Revision of the common elements in CASCO standards". Occorre inoltre rilevare che la PROC/33 non si limita a una descrizione generica dei *common elements* (sulla falsariga di quanto sopra riportato), ma associa a ognuno di questi un insieme di requisiti di base, comuni a tutte le norme della serie ISO/IEC 17000: delle vere e proprie parti di testo prestabilite. E quest'ultime:

- possono essere di tipo obbligatorio (quindi sostanzialmente da "copiare e incollare" nella specifica norma) ovvero **raccomandate** (in questo caso la scelta del loro inserimento spetta al WG estensore della specifica norma);
- possono essere integrate per essere rese più specifiche in funzione dell'attività svolta dal singolo CAB, ma non può esserne alterato il contenuto prescrittivo originario. Eventuali richieste di modifica devono essere infatti analizzate e validate dal CPC<sup>2</sup>.

E non è ancora finita...

### I *common elements* e la struttura di base delle norme ISO/IEC 17000

A completare il quadro vi è un altro documento di riferimento di ISO/CASCO: la procedura QSCAS-PROC/01 "ISO Committee on Conformity Assessment (CASCO) Structure, process and rules of operation".

È bene premettere che la PROC/01 ha un campo di applicazione assai ampio, in quanto riguarda il complesso insieme delle attività del Comitato, compresa la sua peculiare strutturazione e le sue regole generali di funzionamento. Ai nostri fini è sufficiente ricordare che all'interno di essa, precisamente al punto 6.3, nell'ambito dell'elencazione delle politiche adottate dal CASCO per rispondere agli *input* della *governance* ISO, è riportata la necessità per tutte le norme della serie ISO/IEC 17000 di adottare una specifica struttura di base e gli elementi di cui sopra.

La struttura di base specificata nella PROC/01 prevede i seguenti cinque gruppi di requisiti (tipicamente trattati nei punti da 4 a 8 di una qualsivoglia norma della serie ISO/IEC 17000):

- **REQUISITI GENERALI:** riguardano aspetti trasversali del *conformity assessment* come l'imparzialità e la riservatezza, ma possono anche interessare aspetti più specifici, ad esempio di natura legale e contrattuale inerenti il CAB;
- **REQUISITI STRUTTURALI:** hanno a che vedere con il modello organizzativo-gestionale (ruoli, autorità e responsabilità) del CAB, dall'alta direzione sino alle funzioni operative;
- **REQUISITI RELATIVI ALLE RISORSE:** interessano tutti gli *asset* del CAB, dalle persone e relativa competenza, alle dotazioni, ambienti di lavoro e infrastrutture fisiche e virtuali, sino all'apparato documentale;
- **REQUISITI DI PROCESSO:** riguardano l'insieme delle attività peculiari del CAB e sono dunque fortemente correlati alla specifica attività di valutazione della conformità eseguita;
- **REQUISITI DEL MS:** l'insieme di prescrizioni relative al sistema di gestione che il CAB è tenuto ad attuare per assicurare un efficace funzionamento dei propri servizi.

		ELEMENTI COMUNI											
		IMPARZIALITA'		RISERVATEZZA		GESTIONE DEI RICORSI		GESTIONE DEI RECLAMI		COMPETENZA		SISTEMA DI GESTIONE	
		OBBL.	RACC.	OBBL.	RACC.	OBBL.	RACC.	OBBL.	RACC.	OBBL.	RACC.	OBBL.	RACC.
STRUTTURA BASE	REQUISITI GENERALI	5	6	2									
	REQUISITI STRUTTURALI	1	2										
	REQUISITI RELATIVI ALLE RISORSE	1	2	1	1					3	1		
	REQUISITI DI PROCESSO					8		8					
	REQUISITI DEL MS											3	(*)

Figura 1 - Matrice di correlazione tra elementi comuni e struttura di base nelle norme della serie ISO/IEC 17000

La struttura specificata nella PROC/01 è di fatto un "indice di contenuti" di alto livello, che assicura un ordine logico nella declinazione dei requisiti che ciascun CAB è tenuto a soddisfare. È la PROC/33 che, attraverso i *common elements*, fornisce un primo livello comune di requisiti di base, nei termini visti al paragrafo precedente. Spetta infine ai vari WG estensori delle norme ISO/IEC 17000 aggiungere i requisiti specifici per il tipo di CAB interessato, all'interno della struttura di base e in coerenza con i *common elements*.

La matrice riportata in figura 1 fornisce una visione d'insieme della correlazione tra struttura di base ed elementi comuni.

### Conclusioni

L'evoluzione della struttura di base e (soprattutto) dei *common elements* non è stata un percorso semplice<sup>3</sup>. E sempre meno lo sarà in futuro, alla luce del continuo aumento delle tipologie di CAB e della varietà delle relative attività. Il processo di revisione condotto dal WG 23 è partito infatti dalla constatazione di una eccessiva eterogeneità nella declinazione e integrazione degli elementi comuni nelle norme della serie ISO/IEC 17000, a partire da quelli relativi all'imparzialità e ai requisiti del MS.

Tale eterogeneità, complica inoltre l'integrazione delle attività di valutazione della conformità ricadenti sotto diverse norme della serie ISO/IEC 17000 da parte di organismi in grado di offrire una molteplicità di servizi di *conformity assessment*. In ogni caso, anche grazie al corposo contributo italiano, la direzione presa dal WG 23 nel delicato processo di revisione pare positiva e orientata a un ulteriore irrobustimento dei requisiti comuni, in coerenza con l'ambizioso obiettivo da cui siamo partiti, ossia che le norme della serie ISO/IEC 17000 rappresentino un sempre più autorevole strumento per assicurare la trasparenza, efficacia, affidabilità e omogeneità delle attività di *conformity assessment*, ispirando fiducia negli attori di settore e nel mercato.

In questa prospettiva, l'insieme di struttura di base ed elementi comuni rappresenta una pietra miliare per le norme elaborate da ISO/CASCO, un prezioso distillato di conoscenza tecnico-normativa del tutto analogo a quanto rappresentato da HLS per i MSS.



**Marco Cibien**  
Funzionario Tecnico  
Direzione Normazione UNI

**Carmine Reda**  
Presidente UNI/CT 052 "  
"Valutazione della conformità"  
ENEL

#### Note

<sup>1</sup> Per maggiori informazioni: <https://www.iso.org/resources-for-conformity-assessment.html>

<sup>2</sup> *Chairman's Policy and Coordination Group*, struttura tecnica apicale di ISO/CASCO. Per maggiori informazioni: <https://www.iso.org/casco.html>

<sup>3</sup> La loro elaborazione risale ai primi Anni 2000, quando il Consiglio dell'ISO esortò il CASCO a dotarsi di strumenti sempre più rigorosi e trasversali per assicurare un sempre maggior grado di chiarezza ed efficacia delle norme di competenza. Inizialmente, tra il 2005 e il 2008, furono elaborati un insieme di cinque ISO/PAS (*Publicly Available Specification*), ossia documenti pre-normativi pubblicamente accessibili, poi fatti convergere nel novembre 2014 nella PROC/33 quale unico riferimento organico.

#### LEGENDA

(\*) Si tratta di un requisito generale di inserimento di qualsiasi altro punto ritenuto pertinente della ISO 9001.

NOTA 1 Nelle caselle evidenziate in rosso, è riportato il numero di requisiti specificati per l'elemento comune indicato (PROC/33).

NOTA 2 La matrice è stata elaborata sulla base del documento ISO/CASCO "Common Elements in CASCO standards - 2nd CIB", ultima versione ufficiale del documento circolata nell'ambito del processo di revisione della PROC/33.