

## **COME VERIFICARE I PROCESI DELL'ALTA DIREZIONE**

### **Know how in pillole:**

**UNA LISTA DI VERIFICA PER L'ALTA DIREZIONE:**

Nel corso dei Seminari congiunti AICQ SICEV e CEPAS tenuti a:

- Roma in data 11 Dicembre 2006
- Milano in data 26 Gennaio 2007

sono state presentate alcune Guide ISO (TC176) e IAF sulla conduzione dell'attività di audit.

In qualità di Direttore AICQ SICEV ho avuto l'opportunità di presentare le Guide su:

- come verificare i processi dell'Alta Direzione
- audit sulla Politica, gli Obiettivi per la Qualità e sul Riesame della Direzione

che avevo però ritenuto opportuno di integrare, con elementi derivanti dall'esperienza operativa, in quanto le medesime risultavano, a mio avviso, un po' datate ed un po' carenti.

La relazione che avevo presentato è stata in seguito pubblicata sul sito di AICQ ed è reperibile anche attraverso una ricerca in internet via "Google". Ho pensato ora di riproporVi una sintesi (inserita nel sito AICQ SICEV come allegato di questa Newsletter) della relazione presentata come premessa per l'utilizzo di una:

- LISTA DI RISCONTRO PER RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

che troverete nel sito AICQ SICEV anch'essa come allegato di questa Newsletter.

Tale lista, che è frutto di anni di esperienza maturata nella conduzione di audit sull'Alta Direzione di svariate Organizzazioni di varie dimensioni e operanti nei settori più diversi:

- è strutturata per un'Organizzazione che ha un Sistema di Gestione Integrato (es: Qualità, Ambiente, Sicurezza);
- può essere però utilizzata, con gli opportuni adattamenti, anche per Organizzazioni che hanno un singolo Sistema di Gestione (es: solo Qualità);
- può essere utilizzata sia per gli audit di 1ª parte, sia per quelli di 2ª, sia per quelli di 3ª parte;
- è basata sul capitolo 5 della Norma ISO 9001:2000 e contiene diverse integrazioni provenienti da altre Norme e/o Modelli (es: ISO 9004:2000; EFQM; altro);
- può essere personalizzata per ogni tipo di Organizzazione da verificare;
- contiene domande formulate in modo indiretto, utili per valutare la preparazione ed il coinvolgimento dell'Alta Direzione (es: punto 3 della LISTA DI RISCONTRO – la domanda "5.3d" deve essere fatta senza che l'Amministratore Delegato / Direttore Generale intervistato abbia a disposizione copia o possa leggere la Politica del Suo Sistema di Gestione. Dalle risposte che fornirà si capirà se tale Politica è stata pensata e scritta da Lui o se è stato uno sterile ed inutile esercizio di copiatura di Politiche di altre Organizzazioni);
- evidenzia le domande più importanti da porre agli Amministratori Delegati/Direttori Generali di Organizzazioni che hanno da poco realizzato il loro Sistema di Gestione (SG) e domande da porre agli Amministratori Delegati/Direttori Generali di Organizzazioni che hanno un SG impostato da tempo.

Mi auguro che l'utilizzo di tale "Lista di Riscontro" possa esserVi di aiuto così come lo è stato per me in diverse occasioni.

RicordateVi che con gli Amministratori Delegati / Direttori Generali delle varie Organizzazioni bisogna mantenere un profilo di verifica molto elevato.

## **COME VERIFICARE I PROCESI DELL'ALTA DIREZIONE**

### **Know how in pillole: (Cont.)**

Se ci limitiamo a porre le solite domande correlate al solo Riesame della Direzione contribuiremo a sminuire l'importante ruolo che i Sistemi di Gestione hanno in un contesto caratterizzato da una competizione globale.

[continua] **(sostituire con l'indirizzo che verrà definito dal Sig. Molini)**

R. De Pari  
Direttore Registri AICQ

## Lo sapevate che:

### ITALIA: VITA MEDIA TRA LE PIÙ ALTE D'EUROPA

Migliorano i livelli di sopravvivenza dei cittadini italiani negli ultimi anni. Secondo le previsioni diffuse dall'ISTAT, la vita media degli uomini passa da 77,4 anni nel 2005 a 83,6 nel 2050; quella delle donne da 83,3 anni a 88,8. Questi incrementi, che nel trentennio 1974-2004 sono stati del 7,6% per gli uomini e del 7,7% per le donne collocano l'Italia ai vertici della graduatoria nell'ambito dei Paesi della UE.

A motivare questi dati positivi, la crescente adozione di stili di vita salutari e i progressi medico-scientifici con terapie sempre più efficaci.

Chi si occupa di "Qualità .... e dintorni" come tutti Voi è però destinato a vivere più a lungo.

Alcuni dati relativi ai "Guru" della Qualità supportano questa tesi:

- W. Edward DEMING ha vissuto 93 anni (1900 ÷ 1993)
  - Joseph M. JURAN è nato il 24 Dicembre 1904 e lavora ancora
  - Armand V. FEIGENBAUM ha ormai superato la soglia degli 85 anni.
- C'è anche qualche esempio negativo che però è meglio ignorare (P. B. Crosby; K. Ishikawa).

Pertanto: buona "QUALITÀ.... e dintorni" a tutti Voi.

## Vi informo che:

### APERTI 2 NUOVI REGISTRI!

Vi informo che a partire dalla settimana n° 38 del 2007, AICQ SICEV ha aperto due nuovi Registri:

- Auditor Interni dei Sistemi di Gestione per l'Ambiente
- Provisional Auditor.

### Auditor Interni dei Sistemi di Gestione per l'Ambiente (AISA)

La decisione di aprire questo Registro viene dalla volontà di rispondere alle esigenze delle persone interessate e per allinearsi a quanto già fatto per i Valutatori Interni dei Sistemi di Gestione per la Qualità.

La pianificazione, l'organizzazione e l'esecuzione degli Audit interni dei Sistemi di Gestione per l'Ambiente sono attività complesse che richiedono sia una preparazione generale sulle tematiche ambientali sia una preparazione più specifica sulle attività di Audit, di tipo tecnico e comportamentale, come richiesto dalla norma UNI EN ISO 19011:2003.

AICQ-SICEV con la costituzione di questo registro vuole fornire possibilità di incontro e stimoli per accrescere cultura e competenze.

Coloro che sono interessati ad iscriversi a questo Registro devono essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

1. grado di istruzione: diploma di scuola media superiore;
2. formazione: frequenza e superamento di un corso AICQ di almeno 20 ore (esame escluso) o equivalente riconosciuto da AICQ SICEP;
3. esperienza lavorativa: almeno 1,5 anni;
4. esperienza specifica: esecuzione, in media, di 3 audit interni all'anno.

La quota di iscrizione è fissata in Euro 78,00 IVA inclusa. Il rinnovo è annuale e prevede il pagamento della stessa quota.

## **COME VERIFICARE I PROCESSI DELL'ALTA DIREZIONE**

### **Vi informo che: (Cont.)**

#### **Provisional Auditor (PA)**

L'iscrizione nel Registro AICQ-SICEV assicura che i PA (Qualità, Ambiente, Safety, Security) non solo risultino in possesso dei requisiti minimi previsti dalla norma di base per la conduzione degli audit da parte dei Provisional Auditor, ma che questi risultino anche in possesso delle competenze di settore che li rendano adatti alla conduzione di audit di Sistemi di Gestione, secondo le norme di base applicabili (es: ISO 9001, ISO 14001, ecc.)

I requisiti minimi per entrare in questo Registro sono:

1. grado d'istruzione: secondaria (o superiore);
2. formazione: frequenza e superamento di un corso "40 ore" AICQ o riconosciuto da AICQ SICEV;
3. esperienza di lavoro: 3 anni (laureati) o 4 anni (diplomati) di cui almeno 1 dedicato ad attività connesse con i Sistemi di Gestione;
4. esperienza di audit: nessuna (per coloro che li hanno eseguiti ciò sarà evidenziato nel Registro).

La quota di iscrizione è fissata in Euro 50,00 (prima certificazione e rinnovo). I Provisional Auditor saranno supportati da AICQ nello svolgimento di audit (di 1<sup>a</sup> e di 2<sup>a</sup> parte) presso i soci collettivi di AICQ stessa (ossia Organizzazioni di vario tipo e i loro fornitori), in modo da poter eseguire audit e vantarli in sede di esami AICQ SICEV per passare da Provisional Auditor ad Auditor Certificati. Di tale Registro, per gli schemi: Qualità, Ambiente, Safety, Security, il relativo Regolamento è già disponibile sul sito AICQ SICEV.

Tutti i riferimenti per i due Registri sono nel sito <http://www.aicq.it>

- Per AISA: alla voce "Registri AICQ delle Professionalità" → "Registro Nazionale AICQ-SICEP e Auditor Interni dei Sistemi di Gestione per la Qualità e per la Gestione dell'Ambiente".
- Per PA: entrare nella sezione AICQ-SICEV → "Registro nazionale AICQ-SICEV dei Valutatori dei Sistemi di Gestione (Qualità-Ambiente-Safety-Security)".

Vi raccomando di informare coloro che tra le Vostre conoscenze possono essere interessati a questi due nuovi Registri.  
Grazie.

R. De Pari  
Direttore Registri AICQ