

## LE GUIDE ISO (TC 176) E IAF:

- **COME VERIFICARE I PROCESSI DELL'ALTA DIREZIONE**  
(ISO 9001-APG OTTOBRE 2004)
- **AUDIT SULLA POLITICA E GLI OBIETTIVI DELLA QUALITA' E SUL**  
**RIESAME DELLA DIREZIONE** (ISO 9001-APG DICEMBRE 2005)

Inserite a pag. 48 e 64 del volumetto:

### GUIDE E DOCUMENTI DI SUPPORTO DELLA ISO 9001:2000 E DELLE ATTIVITA' DI AUDIT

Edito da AICQ-CI

Le "Integrazioni AICQ-SICEV" per le varie Responsabilità della Direzione sono scritte:  
- su **slides con sfondo rosso**  
- in **rosso** nelle slides con sfondi di diversi colori

# COME VERIFICARE I PROCESSI DELL'ALTA DIREZIONE

## Contenuti delle Guide ISO - IAF

### PREMESSA:

- Effettuare un **audit sull'Alta Direzione** è un'attività delicata
- Auditor “dovrebbe” (**deve**) coinvolgere nell'audit l'Alta Direzione:
  - invitandola alle riunioni di apertura e di chiusura
  - destinando nel piano di audit un tempo adeguato alle interviste dei dirigenti
  - discutendo con i dirigenti le risultanze dell'audit
  - cercando evidenze del loro impegno per la Qualità
- Auditor “dovrebbe” considerare le attività dell'Alta Direzione come se fossero dei **processi** ed impostare l'audit di conseguenza.

# COME VERIFICARE I PROCESSI DELL'ALTA DIREZIONE

## Contenuti delle Guide ISO - IAF

(Cont.)

### FASE DI PIANIFICAZIONE:

Auditor deve **individuare i processi** dell'Alta Direzione e:

- **comprendere l'Organizzazione e la struttura dell'Alta Direzione** attraverso:
  - organigramma, rapporti annuali, piani di business, informazioni rilasciate ai media, siti web
- prevedere nel piano di audit di **raccogliere informazioni** relative all'impegno dell'Alta Direzione, intervistandola
- **capire la cultura dell'Organizzazione** per stabilire il suo impatto sul piano di audit
- **adottare un modo professionale per presentarsi**
- **planificare il momento** in cui effettuare l'intervista all'Alta Direzione (l'incarico dell'intervista non dovrebbe essere affidato ad un Auditor con "scarsa esperienza di audit") **[con scarsa esperienza di audit sull'Alta Direzione]**

# COME VERIFICARE I PROCESSI DELL'ALTA DIREZIONE

## Contenuti delle Guide ISO - IAF

(Cont.)

### CONDUZIONE DELL'AUDIT:

Metodi per valutare l'impegno dell'Alta Direzione:

#### 1. Intervista con l'Alta Direzione:

- Auditor, utilizzando **adatta terminologia**, deve porre domande finalizzate a:
  - ottenere evidenze della **consapevolezza e dell'impegno verso la Qualità** dell'Alta Direzione
  - valutare **rilevanza dell'Alta Direzione su Obiettivi e sul Sistema di Gestione**
  - individuare le evidenze che le **responsabilità dell'Alta Direzione** siano **conformi ai requisiti della ISO 9001:2000**.

# COME VERIFICARE I PROCESSI DELL'ALTA DIREZIONE

## Contenuti delle Guide ISO - IAF

(Cont.)

### Suggerimenti per gli Auditor di SGQ.

- Cercare di “**comunicare**” molto chiaramente cosa richiedere
- Ricordarsi delle “**perdite di carico**” che caratterizzano la comunicazione **dal momento in cui l’Auditor formula** mentalmente la **domanda** da porre al **momento in cui l’intervistato la capisce** e la ricorda:
  - Auditor formula il messaggio mentalmente: “**voglio dire**” (100% del messaggio)
  - Auditor “**dice**” (70% del messaggio)
  - Intervistato “**recepisce**” (40% del messaggio)
  - Intervistato “**capisce**” (20% del messaggio)
  - Intervistato “**ricorda**” (10% del messaggio)

# COME VERIFICARE I PROCESSI DELL'ALTA DIREZIONE

## Contenuti delle Guide ISO - IAF

(Cont.)

### Suggerimenti per gli Auditor di SGQ.

- Sfruttare le potenzialità delle “**mappe mentali**”: permettono di concentrarsi su uno **stile di “intervista aperto”** pur ricordando i paragrafi della Norma di base dell'audit.
- **Usare la regola di 80/20:**
  - domande valutatore (20)+risposte intervistati (80)
  - domande chiuse (20)+domande aperte (80)
- Adottare “**Ascolto attivo**”: supporta il fluire dell'intervista aperta e mette a loro agio gli intervistati

# COME VERIFICARE I PROCESSI DELL'ALTA DIREZIONE

## Contenuti delle Guide ISO - IAF

(Cont.)

### CONDUZIONE DELL'AUDIT: (Cont.)

Metodi per valutare l'impegno dell'Alta Direzione:

#### 2. Raccolta e conferma delle evidenze:

- Auditor, “dovrebbe” (**deve**) cercare costantemente opportunità per avere conferme delle risposte dell'Alta Direzione, in occasione delle altre interviste, attraverso:
  - disponibilità e rilevanza di Politiche e Obiettivi
  - esistenza di collegamenti tra Politiche e Obiettivi
  - evidenza che Politiche e Obiettivi siano realistiche e comprese
  - valutazione se Politiche e Obiettivi siano appropriati per il miglioramento del SGQ e per la soddisfazione dei Clienti
  - riscontro se l'Alta Direzione è coinvolta nei Riesami della Direzione
- Auditor, attraverso eventuali altre interviste e raccolta di evidenze, deve:
  - esaminare evidenze raccolte e assicurarsi della loro completezza / accuratezza
  - assicurarsi della correttezza delle conclusioni raggiunte

# COME VERIFICARE I PROCESSI DELL'ALTA DIREZIONE

## Contenuti delle Guide ISO - IAF

(Cont.)

### RAPPORTO DI AUDIT

- Auditor deve preparare **rapporti adatti** per una presentazione all'**Alta Direzione**
- Può essere opportuno preparare una **sintesi del rapporto**; **EXECUTIVE SUMMARY**:
  - **rilevanze più importanti** (positive e negative)
  - **opportunità di miglioramento**