

Care Colleghe, Cari Colleghi,

prosegue la serie di Newsletter legate agli Schemi di Certificazione di AICQ SICEV. Questa volta la "pillola formativa" si riferisce agli "Audit e ... ISO 9001:2015 ed EFQM 2013" una pillola formativa su un metodo innovativo di eseguire alcuni tipi di audit che mi ha messo a disposizione il collega e amico Umberto Gelati che, in ambito AICQ SICEV, opera come Referente per i Registri SICEP. Troverete i Suoi riferimenti, in calce all'articolo, che Vi consentiranno di contattarlo qualora necessitate di chiarimenti e ulteriori informazioni.

Buona lettura e buon lavoro.

Roberto De Pari  
Direttore AICQ SICEV

## **Know how in pillole:**

### **AUDIT E .... ISO 9001:2015 ED EFQM 2013**

Con la pubblicazione della norma **ISO 9001:2015** siamo in presenza di un nuovo approccio ai Sistemi di Gestione; si rilevano infatti nei 10 punti della **High Level Structure** della norma le basi di un approccio, per la verifica del soddisfacimento dei requisiti e della efficacia dei processi, orientato sulla realtà delle Organizzazioni e dei loro Contesti in continua evoluzione.

Si conferma pertanto la necessità di fornire agli Auditor dei Sistemi di Gestione non solo degli aggiornamenti normativi ma delle nuove tecniche di esplorazione per verificare la Conformità delle attività, l'efficacia dei Sistemi di Gestione e le informazioni documentate necessarie a conferire la Certificazione alla Organizzazione interessata.

Iniziamo a sviluppare quelli che si configurano come i più significativi cambiamenti che le Organizzazioni dovranno percepire e inserire nei loro Sistemi di Gestione attuali, per ottenere l'adeguamento che li porterà alla certificazione secondo la norma ISO 9001:2015.

### **Abbiamo scelto per questa Newsletter il Tema dell'Audit sulla Leadership**

Viste le analogie dei requisiti della ISO 9001:2015 con il Modello EFQM (European Foundation for Quality Management) per l'Eccellenza, abbiamo sviluppato in sintesi dei metodi d'indagine utilizzando le tecniche per le valutazioni con i Modelli dell'Eccellenza.

Questi Modelli non sono sostitutivi ma integrano ovviamente altre Linee Guida in via di emissione o già emesse quali ad esempio la Linea Guida di CONFORMA che è stata descritta con la Newsletter di AICQ SICEV N° 5 del 2015 (Settembre 2015).

Questo metodo di valutazione, normalmente utilizzato dagli Assessor EFQM, è anche denominato Assessment, cioè rilevazione dello stato di tutta l'Organizzazione seguendo uno schema su 9 Criteri e individuando dei punti di forza e delle aree di miglioramento dell'Organizzazione oggetto di verifica.

Le informazioni fornite con questa Newsletter riteniamo che possano essere interessanti per tutti coloro che svolgono attività di audit sui Sistemi Gestione per la Qualità, per imprenditori e professionisti che desiderano apprendere nuove metodologie di indagine sui Sistemi di Gestione.

### **Il Modello EFQM e la Norma ISO 9001:2015**

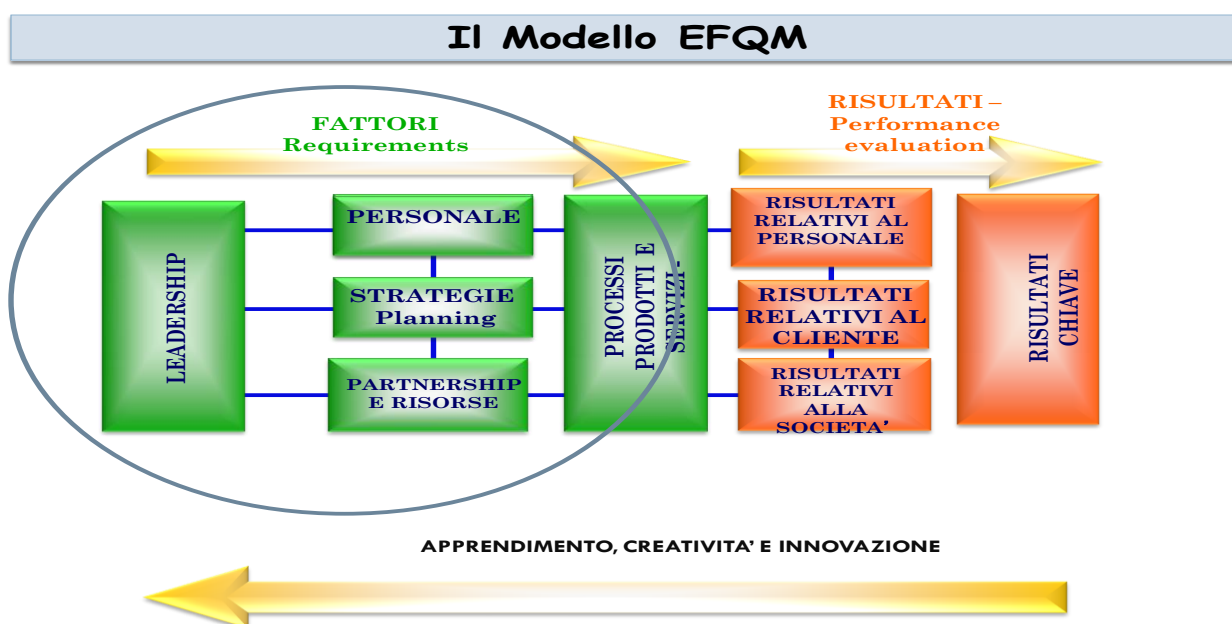
Come si posiziona il Modello EFQM in relazione al pacchetto coerente di norme ISO High Level Structure?

- ❖ in perfetta sintonia, infatti può essere visto come lo strumento da utilizzarsi per attuare il miglioramento continuo auspicato dalle norme sui Sistemi di Gestione

- ❖ gli 8 Criteri fondamentali, ispiratori del Modello EFQM, risultano allineati ai 7 Principi di Gestione per la Qualità che sono alla base della norma iso 9001:2015 – HLS:

<b>ISO 9001:2015 - I Principi</b>	<b>Modello EFQM 2013 - I Criteri</b>
La focalizzazione sul cliente	Risultati relativi al cliente
La leadership	Leadership
La partecipazione attiva delle persone	- Personale - Risultati relativi al personale
L'approccio per processi	Processi, prodotti e servizi
Il miglioramento	Strategie e Planning
Il processo decisionale basato sulle evidenze	- Risultati chiave - Risultati relativi alla Società
Le gestione delle relazioni	Partnership e risorse

Il Modello EFQM nasce infatti con lo scopo di fornire alle Organizzazioni degli strumenti di autovalutazione, che prevedono un'assegnazione di punteggi per i 32 sottocriteri, che derivano dai 9 Criteri riportati nella tabella e nella figura EFMQ e che sviluppano in dettaglio il tema dei Criteri, e consentendo alle Organizzazioni di valutare le priorità nelle aree di miglioramento e misurare i miglioramenti realizzati nel tempo.



Allo scopo di fornire evidenza che il Modello EFQM è estremamente utile Vi proponiamo un piccolo esercizio per apprendere il metodo di valutazione che può essere utilmente impiegato anche per un Audit di ogni tipo di Organizzazione.

### **Esercizio 01 - Leadership - Punto 5 della ISO 9001:2015**

#### **Obiettivo**

Analizzare il Punto 5-Leadership utilizzando il metodo di autovalutazione del Modello EFQM, ponendoci l'obiettivo di rilevare il reale coinvolgimento dei Leader nel Sistema di Gestione per la Qualità.

Come potrete rilevare si tratta di porre domande ai Leader focalizzate in alcune attività tipiche che rivelano il loro effettivo coinvolgimento.

L'Auditor, orientandosi alle domande del Modello, deve ricercare durante il colloquio le evidenze che supportino le affermazioni dei Leader.

Ricordiamo che il Punto 5 è articolato in tre aspetti di cui, di seguito, viene fornita una sintesi:

#### **5.1 Leadership e impegno**

- **5.1.1** Generalità: Leadership e impegno dei Leader
- **5.1.2** Focalizzazione sul cliente: soddisfare i requisiti, valutare rischi e opportunità,

#### **5.2 Politica**

- **5.2.1** Stabilire la Politica per la Qualità: appropriata al contesto, obiettivi e miglioramento (**Informazione documentata**).
- **5.2.2** Comunicare la politica per la qualità: essere disponibile e documentata

#### **5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'Organizzazione**

L'alta direzione deve assegnare ruoli e responsabilità per assicurare che il Sistema di Gestione sia efficace.

Non esistono altri documenti o registrazioni richiesti dal punto 5 della Norma ISO 9001:2015, oltre alla Politica per la Qualità, ma risulta evidente che i Leader, per dimostrare la loro coerenza ai requisiti della Norma e il loro impegno, debbano, quasi certamente, produrre delle "evidenze", verbali o scritte, cioè nella forma a loro più congeniale.

#### **Istruzioni per l'uso**

Si procederà per ogni domanda riportata nella Scheda allegata a ricercare il "come" i Leader realizzino i requisiti per loro applicabili.

L'evidenza oggettiva raccolta, in qualsiasi forma essa sia, dovrà essere trascritta nella tabella "Evidenze raccolte durante l'audit" per una successiva valutazione.

Terminato infatti il colloquio si procederà all'analisi delle evidenze per valutare se soddisfano o meno, interamente o parzialmente, il requisito applicabile della Norma.

Si ricaveranno così dei "Punti di Forza", delle "Aree di Miglioramento" e delle probabili carenze.

Dall'analisi di tali aree e dalle carenze l'Auditor potrà, basandosi sulle evidenze raccolte, definire l'importanza delle carenze e decidere se sono classificabili come:

- Non Conformità Maggiori

- Non Conformità minori
- Aree di Miglioramento (o Raccomandazioni)

Con questi esercizi semplificati, che proseguiranno con le prossime Newsletter, ci auguriamo di potere contribuire ad arricchire la Vostra capacità di valutazione, per il fatto che le Domande contenute nella Scheda derivano dal punto in esame della ISO 9001:2015 integrate dal frutto di esperienze e di *Best Practice* maturate a livello mondiale in tutti i settori merceologici.

**Nota:**

Viene fornita anche una versione in bianco della Scheda affinché ognuno di Voi possa replicare l'esercizio.

## Il sistema umano

- ▶ **E' composto dai soggetti che a qualunque titolo gravitano intorno all'azienda**
- ▶ **Alla base dell'attività aziendale esiste un'attività di pensiero**



**Buon lavoro e in bocca al lupo !!**

Umberto Gelati  
Lead Auditor Salute e Sicurezza e Lead Auditor Qualità  
Referente AICQ SICEV per i Registri SICEP  
[gelaticollath@tin.it](mailto:gelaticollath@tin.it)

Allegato: NWS 02/16 Es.01