

LE GUIDE ISO (TC 176) E IAF:

- COME VERIFICARE I PROCESSI DELL'ALTA DIREZIONE
- AUDIT SULLA POLITICA E GLI OBIETTIVI DELLA QUALITA' E SUL RIESAME DELLA DIREZIONE

Le “Integrazioni di Q. Team TECSE” per le varie Responsabilità della Direzione sono scritte in rosso.

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**
- **pianificare 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 9001:2015**.

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**