

LE GUIDE ISO-IAF

Ennio Nicoloso
Mestre, 17 Febbraio 2006

CARATTERISTICHE DELLE GUIDE ISO IAF

LE GUIDE ISO IAF SONO ELABORATE DA UN GRUPPO DI ESPERTI IN RAPPRESENTANZA DI:

ISO TC 176 (norme serie ISO 9000)

ISO CASCO (Conformity Assessment)

IAF (International Accreditation Forum)

LE GUIDE SONO ELABORATE AL DI FUORI DELLE REGOLE ISO PER FAVORIRE RAPIDITA' DI EMISSIONE E COMMENTI E SONO REVISIONABILI ED AGGIORNABILI

IL TESTO ORIGINALE, IN INGLESE, E' SCARICABILE GRATUITAMENTE DAL SITO www.iaf.nu

IL TESTO ITALIANO, AGGIORNATO AL GENNAIO 2006, E' INSERITO NEL FASCICOLO "GUIDE E DOCUMENTI DI SUPPORTO DELLA ISO 9001:2000 E DELLE ATTIVITA' DI AUDIT", EMESSO DALL'AICQ

ELENCO DELLE GUIDE ISO-IAF (1)

- **ESIGENZA DI AUDIT A DUE STADI**
- **IDENTIFICAZIONE DEI PROCESSI**
- **COMPRENDERE L'APPROCCIO PER PROCESSI**
- **INDIVIDUAZIONE DEI PROCESSI "QUANDO APPROPRIATO"**
- **AUDIT SUI REQUISITI "QUANDO NECESSARIO"**
- **DIMOSTRARE LA CONFORMITÀ ALLA NORMA**
- **COME COLLEGARE UN AUDIT INCENTRATO SU UN COMPITO, UN'ATTIVITÀ
O UN PROCESSO, AL SGQ NEL SUO COMPLESSO**
- **AUDIT SUL MIGLIORAMENTO CONTINUO**
- **AUDIT SU UN SGQ CON POCA DOCUMENTAZIONE**
- **COME VERIFICARE I PROCESSI DELL'ALTA DIREZIONE**
- **RUOLO E VALORE DELLE LISTE DI RISCONTRO PER GLI AUDIT**
- **CAMPI DI APPLICAZIONE DELLA ISO 9001:2000, DEL SGQ E DELLA**
- **CERTIFICAZIONE**
- **AUDIT CON VALORE AGGIUNTO**

ELENCO DELLE GUIDE ISO-IAF (2)

- AUDIT SU “COMPETENZA” ED “AZIONI INTRAPRESE”
- AUDIT SU REQUISITI COGENTI
- AUDIT SUI PROCESSI RELATIVI ALLE INFORMAZIONI DI RITORNO DAI CLIENTI
- AUDIT SULLA POLITICA E GLI OBIETTIVI DELLA QUALITÀ
- AUDIT SULLA TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI
MONITORAGGIO E MISURAZIONE
- PER UN EFFICACE UTILIZZO DELLA ISO 19011
- AUDIT AD ORGANIZZAZIONI CHE EROGANO SERVIZI
- AUDIT SUI SISTEMI DI GESTIONE BASATI SULL'ELETTRONICA (SGBE)
- AUDIT SULLE AZIONI PREVENTIVE
- AUDIT SULLE COMUNICAZIONI INTERNE
- AUDIT SULL'EFFICACIA DEGLI AUDIT INTERNI
- DOCUMENTARE UNA NON CONFORMITÀ
- GUIDA PER L'ESAME E LA CHIUSURA DI NON CONFORMITÀ
- IMPARZIALITÀ E CONFLITTO DI INTERESSI DEGLI AUDITOR DI PARTE TERZA

COME VERIFICARE I PROCESSI DELL'ALTA DIREZIONE (1)

EFFETTUARE UN AUDIT SULL'ALTA DIREZIONE DELLA ORGANIZZAZIONE È UN'ATTIVITÀ DELICATA.

GLI AUDITOR DOVREBBERO COINVOLGERE NELL'AUDIT L'ALTA DIREZIONE, AD ESEMPIO INVITANDOLA A PARTECIPARE ALLE RIUNIONI DI APERTURA E DI CHIUSURA, DESTINANDO NEL PIANO DELL'AUDIT UN TEMPO ADEGUATO ALLE INTERVISTE DEI DIRIGENTI, DISCUTENDO DIRETTAMENTE CON LORO LE RISULTANZE DELL'AUDIT, CERCANDO EVIDENZE DEL LORO IMPEGNO, ETC.

E' IMPORTANTE FOCALIZZARE *DIVERSAMENTE* L'ATTENZIONE A SECONDA CHE SI ABBA A CHE FARE CON IL RESPONSABILE QUALITÀ OPPURE CON L'ALTA DIREZIONE.

COME VERIFICARE I PROCESSI DELL'ALTA DIREZIONE (2)

FASE DI PIANIFICAZIONE

L'AUDITOR HA BISOGNO DI *INDIVIDUARE I PROCESSI* DELL'ALTA DIREZIONE E DI:

- A) COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E LA STRUTTURA DELL'ALTA DIREZIONE, SULLA BASE DELL'ORGANIGRAMMA, DEI RAPPORTI ANNUALI, DEI PIANI DI BUSINESS, DELLE INFORMAZIONI RILASCIATE AI MEDIA, DEI SITI WEB;
- B) RACCOGLIERE INFORMAZIONI SULL'IMPEGNO DELL'ALTA DIREZIONE, INTERVISTANDOLA DIRETTAMENTE AL RIGUARDO;
- C) CAPIRE LA CULTURA DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA SUA ALTA DIREZIONE;
- D) ADOTTARE UN APPROCCIO PROFESSIONALE NEL MODO DI PRESENTARSI DELL'AUDITOR, INDIVIDUANDO LO STANDARD DI ABBIGLIAMENTO IN USO NELL'ORGANIZZAZIONE;
- E) PIANIFICARE IL TEMPO DESTINATO ALLE INTERVISTE DELL'ALTA DIREZIONE.

L'INCARICO DI INTERVISTARE L'ALTA DIREZIONE NON DOVREBBE ESSERE AFFIDATO AD UN AUDITOR CON SCARSA ESPERIENZA DI AUDIT.

COME VERIFICARE I PROCESSI DELL'ALTA DIREZIONE (3)

CONDUZIONE DELL'AUDIT (1)

1. *INTERVISTA CON L'ALTA DIREZIONE*

L'AUDITOR, UTILIZZANDO NEI RAPPORTI CON L'ALTA DIREZIONE LA *OPPORTUNA TERMINOLOGIA*, PUÒ PORRE APPROPRIATE DOMANDE PER:

- A) OTTENERE EVIDENZE DELLA CONSAPEVOLEZZA E DELL'IMPEGNO VERSO LA QUALITÀ DELL'ALTA DIREZIONE;
- B) CERCARE EVIDENZE CHE LE RESPONSABILITÀ DELL'ALTA DIREZIONE SIANO CONFORMI AI REQUISITI DELLA ISO 9001:2000.

2. *RACCOLTA E CONVALIDA DELLE EVIDENZE*

L'AUDITOR ED IL GRUPPO DI AUDIT DOVREBBERO CERCARE COSTANTEMENTE OPPORTUNITÀ PER AVERE CONFERMA DELLE RISPOSTE OTTENUTE DALL'ALTA DIREZIONE IN OCCASIONE DELLE INTERVISTE.

COME VERIFICARE I PROCESSI DELL'ALTA DIREZIONE (4)

CONDUZIONE DELL'AUDIT (2)

L'AUDIT DOVREBBE VERIFICARE:

- A) LA DISPONIBILITÀ E LA RILEVANZA DELLE POLITICHE E DEGLI OBIETTIVI;
- B) L'ESISTENZA DI COLLEGAMENTI TRA LE POLITICHE E GLI OBIETTIVI;
- C) L'ESISTENZA DI EVIDENZE CHE QUESTE POLITICHE ED OBIETTIVI SIANO EFFETTIVI E COMPRESI DA TUTTA L'ORGANIZZAZIONE;
- D) SE LE POLITICHE E GLI OBIETTIVI SONO APPROPRIATI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SGQ E PER LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI;
- E) SE L'ALTA DIREZIONE È COINVOLTA NEI "RIESAMI DELLA DIREZIONE".

AUDIT SULLE INFORMAZIONI DI RITORNO DAI CLIENTI (1)

IL PROCESSO RELATIVO ALLE INFORMAZIONI DI RITORNO DAI CLIENTI È PARTE INTEGRANTE DEL SGQ E RICHIEDE UN'ADEGUATA ATTENZIONE. LE INFORMAZIONI DI RITORNO DAI CLIENTI COSTITUISCONO UN INDICATORE DI PRESTAZIONI DI PRIMARIA IMPORTANZA PER VALUTARE L'EFFICACIA COMPLESSIVA DEL SGQ.

L'AUDITOR DOVREBBE RISCOSTRARE CHE:

- A) I CANALI DI COMUNICAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE CON I CLIENTI PROMUOVANO UNA ADEGUATA CONOSCENZA DEL PROCESSO CON CUI I CLIENTI POSSONO FORNIRE INFORMAZIONI DI RITORNO;
- B) IL PROCESSO "INFORMAZIONI DI RITORNO" SIA ALIMENTATO E COMPRENDA DATI RAPPRESENTATIVI, ATTINENTI ED AFFIDABILI;
- C) QUESTI DATI SIANO ANALIZZATI EFFETTIVAMENTE

UNA ORGANIZZAZIONE ADOTTA UN SGQ QUANDO (Punto 1.1 della norma):

- A) HA L'ESIGENZA DI DIMOSTRARE LA SUA CAPACITÀ DI FORNIRE CON REGOLARITÀ PRODOTTI CHE OTTEMPERANO AI REQUISITI DEI CLIENTI ED A QUELLI COGENTI APPLICABILI
- B) DESIDERA ACCRESCERE LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI TRAMITE L'APPLICAZIONE EFFICACE DEL SISTEMA, IVI INCLUSI I PROCESSI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SISTEMA E L'ASSICURAZIONE DELLA CONFORMITÀ AI REQUISITI DEL CLIENTE ED A QUELLI COGENTI APPLICABILI.

AUDIT SULLE INFORMAZIONI DI RITORNO DAI CLIENTI (2)

IL PUNTO 8.2.1 PRECISA:

“L'ORGANIZZAZIONE DEVE MONITORARE LE INFORMAZIONI RELATIVE ALLA PERCEZIONE DEL CLIENTE SU QUANTO L'ORGANIZZAZIONE STESSA ABBIAMO SODDISFATTO I REQUISITI DEL CLIENTE MEDESIMO DEVONO ESSERE STABILITI I METODI PER OTTENERE E PER UTILIZZARE TALI INFORMAZIONI.”

“MONITORARE” SIGNIFICA “OSSERVARE, SUPERVISIONARE, RIESAMINARE, MISURARE O PROVARE AD INTERVALLI”, SOPRATTUTTO PER REGOLARE O TENERE SOTTO CONTROLLO”

LA NORMA NON RICHIEDE SPECIFICAMENTE CHE SIANO EFFETTUATE INDAGINI FORMALI O MISURAZIONI SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI (CHE SAREBBERO COMUNQUE UTILI STRUMENTI PER MONITORARE LA PERCEZIONE DEI CLIENTI)

E' IMPORTANTE CHE L'ORGANIZZAZIONE SI METTA DAL PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE E **MONITORI LE PERCEZIONI DEL CLIENTE**

OVE POSSIBILE PUÒ ESSERE OPPORTUNO **MISURARE LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**, PUR SE QUESTO NON È UN REQUISITO ESPLICITO DELLA NORMA.

AUDIT SULLE INFORMAZIONI DI RITORNO DAI CLIENTI (3)

PREPARAZIONE DELL'AUDIT

L'AUDITOR DOVREBBE CONOSCERE LE CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO CHE È PROBABILE INFLUENZINO LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI.

INDICAZIONI UTILI SI POSSONO TROVARE AL RIGUARDO DA:

- BENI RESTITUITI DAL CLIENTE
- CONTENZIOSI IN GARANZIA
- FATTURE MODIFICATE
- NOTE DI CREDITO
- ARTICOLI SUI "MEDIA"
- SITI DEI CLIENTI
- OSSERVAZIONI DIRETTE O COMUNICAZIONI CON I CLIENTI (AD ESEMPIO NEL CASO DEI SERVIZI).

AUDIT SULLE INFORMAZIONI DI RITORNO DAI CLIENTI (4)

IN FASE DI AUDIT

A) INFORMAZIONI DISPONIBILI E LORO UTILIZZAZIONE

- COME SONO UTILIZZATE QUESTE INFORMAZIONI DALLA DIREZIONE PER INTRODURRE MIGLIORAMENTI DEI PRODOTTI, DEI PROCESSI E DEL SGQ?
- QUESTE INFORMAZIONI RIGUARDANO TUTTE LE CATEGORIE DI CLIENTI (AD ES. LA CATENA GROSSISTA – DETTAGLIANTE – UTILIZZATORE FINALE)?

B) RACCOLTA DEI DATI

POSSIBILI TECNICHE CHE UNA ORGANIZZAZIONE PUÒ UTILIZZARE AL RIGUARDO:

- VALUTAZIONI “FACCIA A FACCIA” (UTILI NEL CAMPO DEI SERVIZI.
- TELEFONATE O VISITE SUCCESSIVE ALLA CONSEGNA DI PRODOTTI O SERVIZI.
- INDAGINI SVOLTE IN PROPRIO O DA AGENZIE DI RICERCHE SUL MERCATO.
- ALTRI CONTATTI (AD ES. TRAMITE IL PERSONALE DI SERVIZIO O DI INSTALLAZIONE
- INDAGINI INTERNE TRA IL PERSONALE A CONTATTO CON I CLIENTI
- VALUTAZIONE DELLA CONTINUITÀ DI AFFARI
- MONITORAGGIO DEI CREDITI ESIGIBILI, DEL CONTENZIOSO IN GARANZIA, ETC.
- ANALISI DEI RECLAMI DEI CLIENTI

AUDIT SULLE INFORMAZIONI DI RITORNO DAI CLIENTI (5)

IN FASE DI AUDIT

C) AFFIDABILITÀ DELLE INFORMAZIONI

- I CRITERI DI CAMPIONAMENTO DEI CLIENTI SONO RAPPRESENTATIVI E RIFLETTONO I RISCHI SIA DELL'ORGANIZZAZIONE SIA DEI SUOI CLIENTI?
- LE INFORMAZIONI SONO VERIFICABILI E CONFRONTABILI CON ALTRE EVIDENZE?
- E' POSSIBILE VERIFICARE (CON ADEGUATA DIPLOMAZIA) TALI INFORMAZIONI CON I CLIENTI DELL'ORGANIZZAZIONE?

D) ANALISI DEI DATI

- SONO EVIDENZIATE LE TENDENZE?
- LA SITUAZIONE È STABILE, STA MIGLIORANDO O PEGGIORANDO?
- STANNO CAMBIANDO LE ESIGENZE ED ASPETTATIVE DEI CLIENTI?
- SONO STATE SVOLTI CONFRONTI O ATTIVITÀ DI "BENCHMARKING"?

AUDIT SULLE INFORMAZIONI DI RITORNO DAI CLIENTI (6)

IN FASE DI AUDIT

E) LE INFORMAZIONI ED IL SGQ

COME SI INSERISCONO LE INFORMAZIONI NEL QUADRO DEL SGQ?

- I RISULTATI DI QUESTO PROCESSO ATTIVANO AZIONI CORRETTIVE O PREVENTIVE.
- DATI ACQUISITI COSTITUISCONO IMPORTANTI DATI DI INGRESSO AD ALTRI PROCESSI?
- L'ORGANIZZAZIONE RICONOSCE I BENEFICI CHE POSSONO DERIVARE DA UN SANO PROCESSO "INFORMAZIONI DI RITORNO"?

F) COLLEGAMENTI CON ALTRI PROCESSI

- SONO EVIDENZIATI I COLLEGAMENTI ED INTERFACCE CON GLI ALTRI PROCESSI?
- ED IN PARTICOLARE CON :
 - 5.6 RIESAME DELLA DIREZIONE
 - 7.2.3 COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE
 - 7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO
 - 7.3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE ALLA PROGETTAZIONE
 - 7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI
 - 8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO