

AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

“IL PROCESSO DI AUDIT”

**Il punto di vista
di SINCERT**

1

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22

AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

**E' necessario considerare
congiuntamente le Norme:**

**[ISO 9001:2000; ISO 14001:2004;
BS 7799-2; OHSAS 18001:1999]**

e

ISO 19011

2

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

Come fare per valutare l'efficacia del sistema di gestione?

e poi...

Come fare per valutare la capacità degli Auditor al riguardo?

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22

3



AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

Gestione del Programma di Audit:

Processo sostanziale per dare valore nel tempo alle Organizzazioni valutate

- Monitoraggio criticità**
- Andamento dei processi**
- Maturazione delle Organizzazioni**
- Commitment della Direzione**

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22

4



AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

Ricordiamo gli obiettivi dell'Audit secondo ISO 19011:

- a) Grado di conformità del sistema di gestione ai criteri dell'Audit
- b) Capacità del sistema di assicurare la conformità ai requisiti cogenti
- c) **Valutazione dell'efficacia del sistema nel conseguire gli obiettivi specificati**
- d) Aree di miglioramento del sistema di gestione

5

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



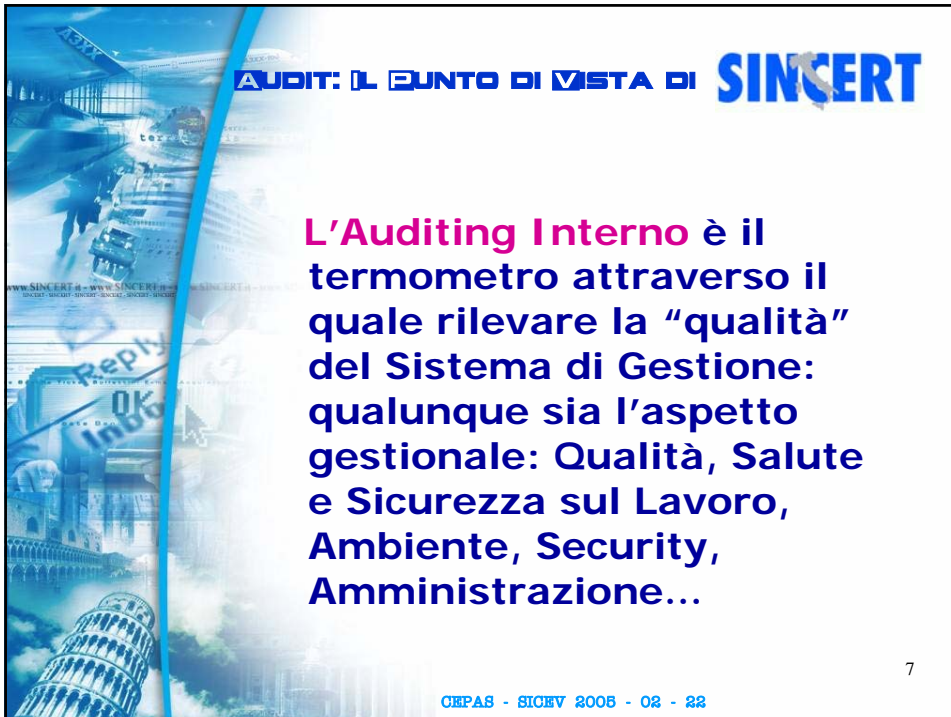
AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

Il Gruppo di Audit deve valutare la congruità di:

- Processi
- Indicatori di processo
- Esclusioni**
- Outsourcing**
- Progettazione**
- Requisiti cogenti
- Misura soddisf. clienti
- Conduzione degli Audit Interni

6

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22

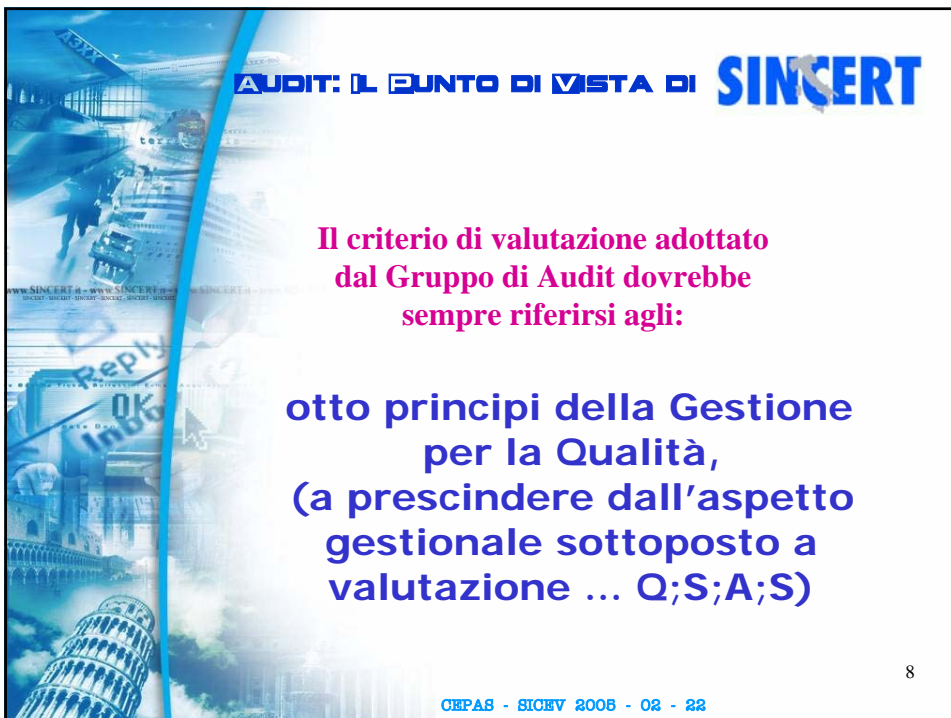


AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

L'Auditing Interno è il termometro attraverso il quale rilevare la "qualità" del Sistema di Gestione: qualunque sia l'aspetto gestionale: Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Ambiente, Security, Amministrazione...

7

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

Il criterio di valutazione adottato dal Gruppo di Audit dovrebbe sempre riferirsi agli:

otto principi della Gestione per la Qualità, (a prescindere dall'aspetto gestionale sottoposto a valutazione ... Q;S;A;S)

8

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22

AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

1. **Orientamento al Cliente (Stakeholder)**
2. **Leadership**
3. **Coinvolgimento del personale**
4. **Approccio per processi**
5. **Approccio sistemico alla gestione**
6. **Miglioramento continuo**
7. **Decisioni basate su dati di fatto**
8. **Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori ... (con tutti gli Stakeholders, non solo gli Shareholders)**

9

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22

AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT



Proviamo a domandarci come sono applicati
La sola conformita', verificata verso dei
requisiti letti in modo pedestre, potrebbe
essere molto sterile, deve essere accompagnata
dall'Anima del Quality Management:
Quali Best Practices?

10

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

**PROCESSI e INDICATORI
ad oggi si riscontra:**

- poca cultura
- poca conoscenza delle
tecniche organizzative
- poca competenza tecnica
specifica nell'analisi dei
procssi, quindi incapacità di
giudizio sugli indicatori

11

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



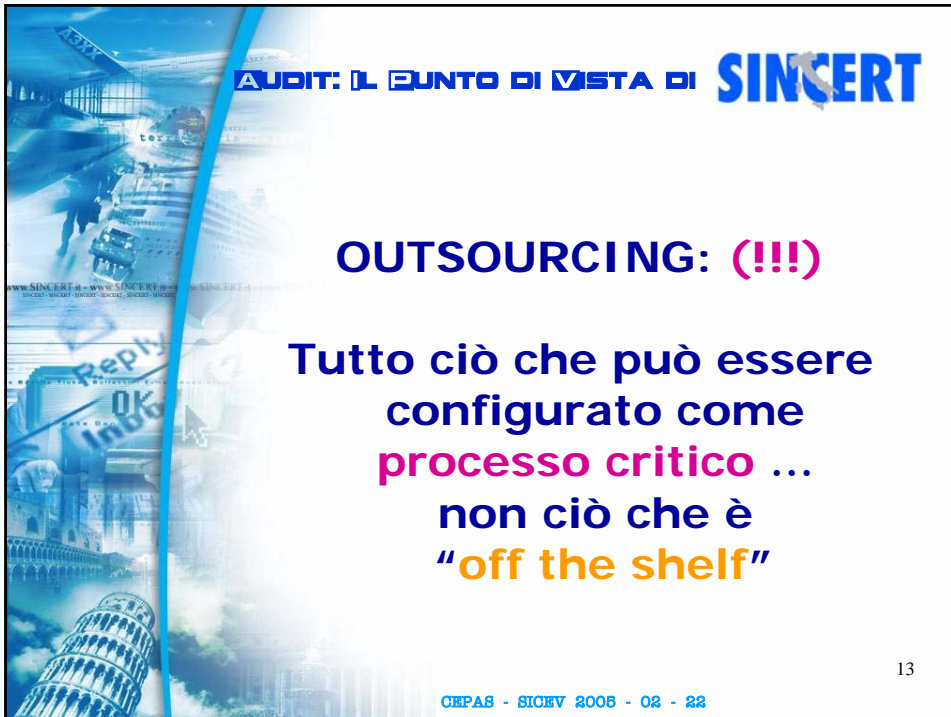
AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

ESCLUSIONI:

- Valutazioni inadeguate
- Giustificazioni incomplete
- Scopi non esaustivi

12

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



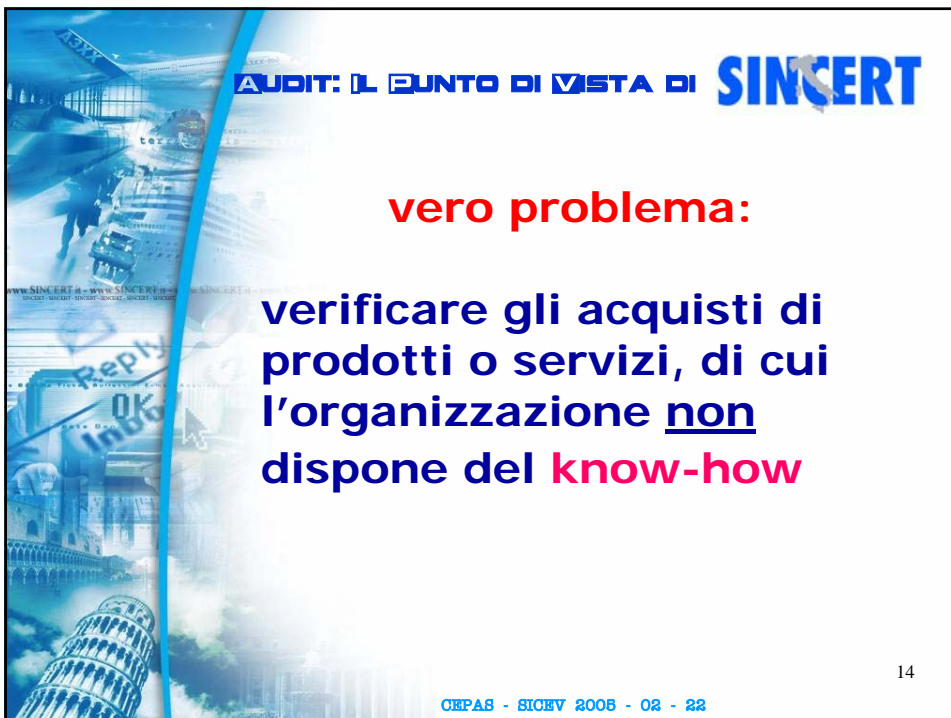
AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI **SINCERT**

OUTSOURCING: (!!!)

Tutto ciò che può essere configurato come **processo critico ...**
non ciò che è **"off the shelf"**

13

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI **SINCERT**

vero problema:

verificare gli acquisti di prodotti o servizi, di cui l'organizzazione **non** dispone del **know-how**

14

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

PROGETTAZIONE:

- **effettiva escludibilità**
- **outsourcing**
- **progetti tradizionali e consolidati**

15

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

Requisiti Cogenti:

Difficili da conoscere se non è disponibile una adeguata competenza specifica di settore

Quale competenza nelle Organizzazioni?
Quale competenza nei GVI?

16

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

**Misura della soddisfazione
del Cliente:**

**scarsa competenza delle
metodologie specifiche**

UNI 11098:2003

17

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

**METODI CONDUZIONE
AUDIT:**

- ancora "per funzioni"
- poco "per processi"
- **Difficoltà nel valutare
l'efficacia del sistema**

18

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

È necessario che l'Auditor

Prediliga l'approccio orizzontale a partire dal prodotto / servizio ...

19

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

L'Organizzazione valutanda deve essere in grado di padroneggiare le informazioni su:

- **i Clienti**
- **le caratteristiche del prodotto/servizio**
- **le cogenze**
- **i processi primari**

Le criticità dei processi che portano alla produzione / erogazione dei prodotti / servizi

20

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



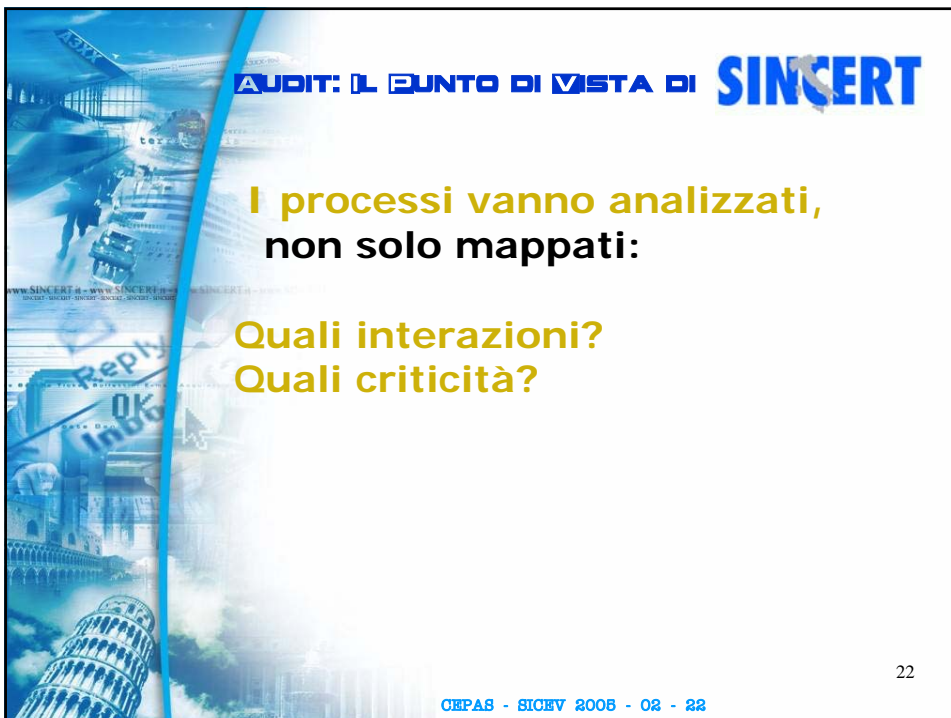
AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

È necessario passare ad una conduzione della VI :

- **con riferimento ad uno o più processi realizzativi primari**
(in funzione della criticità del prodotto / servizio)
- **risalendo a ritroso nei processi, analizzando il contributo di quelli di supporto**

21

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



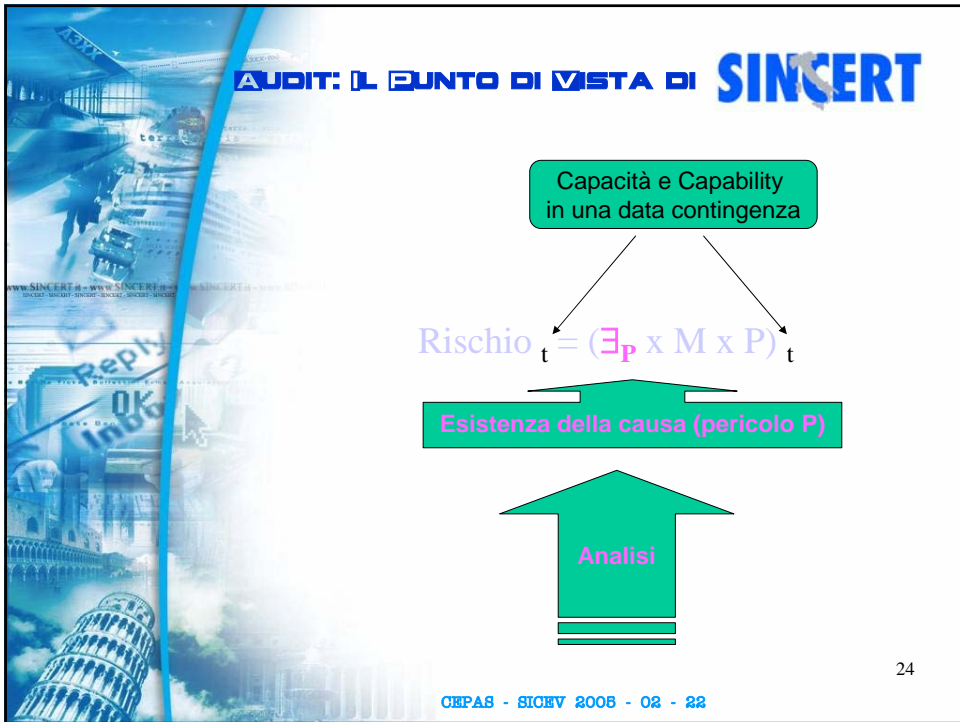
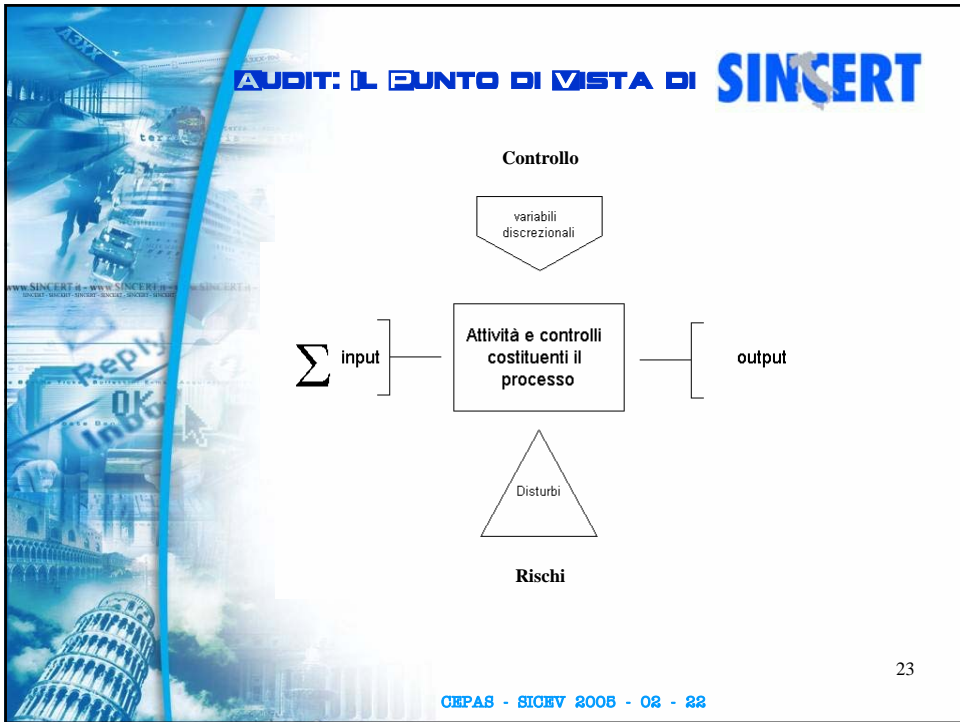
AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

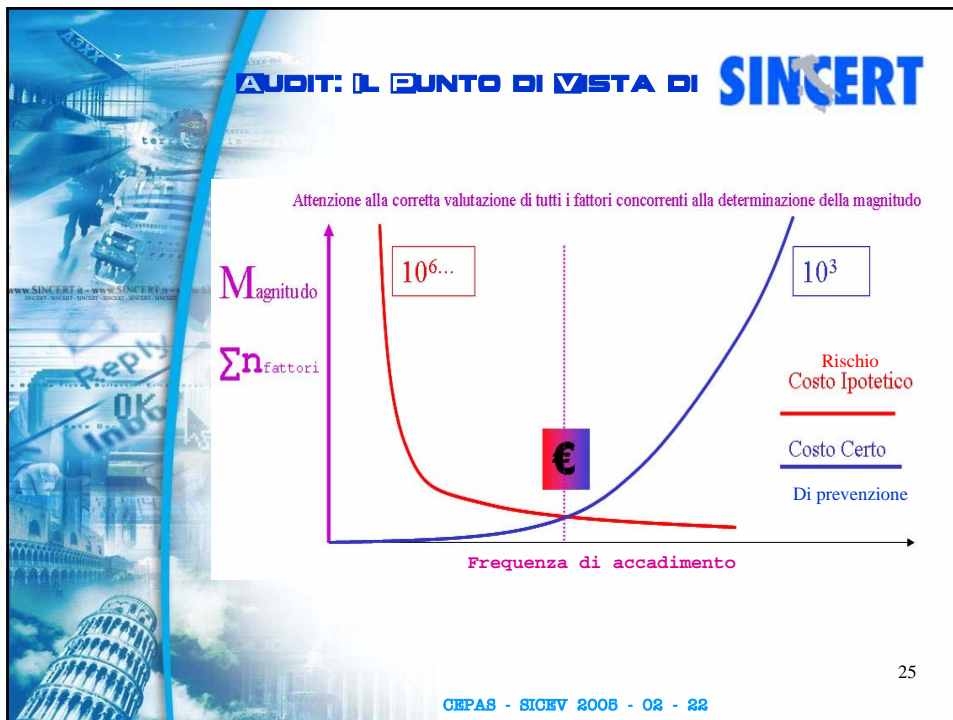
I processi vanno analizzati, non solo mappati:

Quali interazioni?
Quali criticità?

22

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



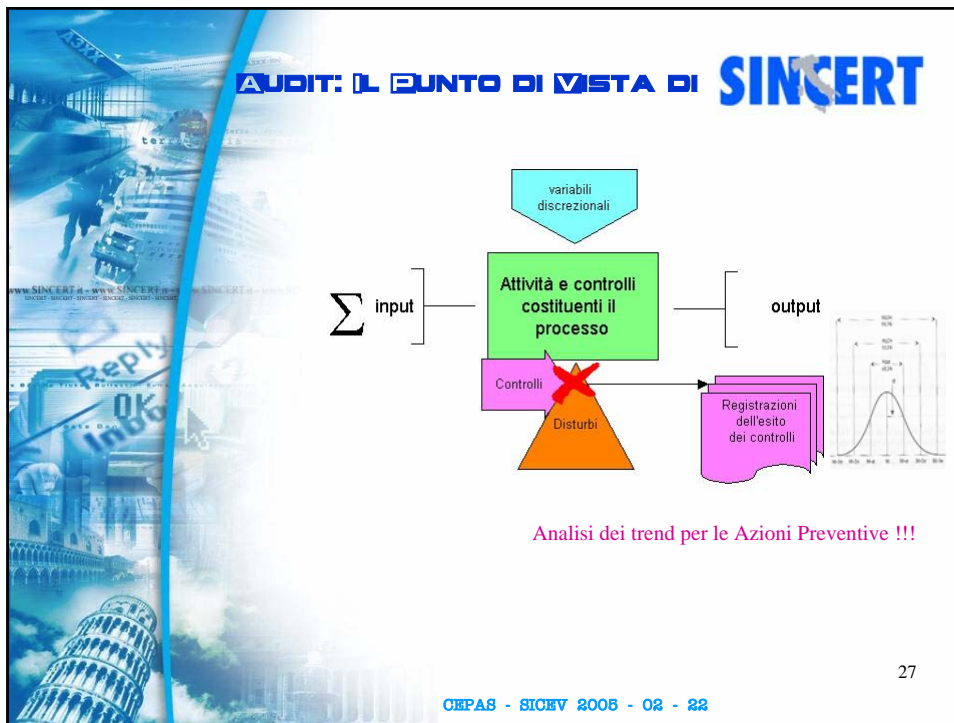


AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

Riesame della Direzione, mirato alla individuazione delle opportunità di miglioramento sulla base delle informazioni sulle possibili criticità (disturbi attualizzati, ovvero rischi) e sulla possibilità del loro controllo (gestione)

26

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

La prima preoccupazione per un Gruppo di Audit deve essere quella di:

Valutare la coerenza del Commitment della Direzione

28

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

Le caratteristiche:

è necessario verificare quali sono le caratteristiche di prodotto / servizio e come queste sono comunicate ai clienti

29

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

Le cogenze:

attenzione a discernere le cogenze riferite al prodotto /servizio, rispetto a quelle relative ad altri sistemi di gestione

30

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

I processi realizzativi primari:

Soprattutto quelli che impattano direttamente sul Cliente.

E' necessario dare priorità ai processi più critici

31

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22



AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

I processi realizzativi primari:

verificare la presenza di indicatori significativi della qualità del prodotto, non solo indici puramente gestionali

Ecco l'importanza della competenza tecnica di settore!!

Ma anche una sensibilità di Marketing

32

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22

AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT

I processi secondari:

Devono essere verificati **in diretta connessione** con il processo primario.

Es. la formazione del personale, *proprio quello che vediamo lì, ecc.*

33

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22

AUDIT: IL PUNTO DI VISTA DI SINCERT



Confidenza nella capacità e capability delle Organizzazioni della filiera per una fornitura a zero difetti critici, con capacità costante di miglioramento dei parametri di competitività.

34

CEPAS - SICEV 2006 - 02 - 22