

# Seminario CEPAS

## *Le innovazioni introdotte dalla ISO 19011/2002: Miglioramento delle competenze*

*Rosa Anna Favorito*

**Milano, 25.05.2005**



## CARATTERISTICHE INNOVATIVE DELLA NORMA: si presenta adeguata alle reali esigenze delle imprese:

- è finalizzata ad ottenere audit veramente efficaci sui SGQ e SGA
- fornisce alle Organizzazioni indicazioni utili per prendere *decisioni basate su reali "dati di fatto"*
- consente alle organizzazioni di decidere azioni di miglioramento ai fini della competitività e della soddisfazione delle "parti interessate"
- attenzione alla valutazione delle Competenze degli Auditor.

Un approccio concreto e di supporto all'azienda reso dall'idea di sostituire il termine *verifica ispettiva* con **audit**, di origine latina, proprio per togliere ogni idea di *ispezione poliziesca* all'attività di **audit** e contemporaneamente *l'Ispettore e/o Valutatore* con *Auditor*



Cambia la visione dell'Audit del sistema di gestione e la norma ISO 19011 introduce due punti innovativi:

1. La gestione del programma di audit
2. La qualificazione degli auditor basata sull'approccio "per competenze".

### I MIGLIORAMENTI PIÙ SIGNIFICATIVI:

- serie di **definizioni chiare** dei principali concetti di audit
- concisa descrizione delle **caratteristiche e dei principi** dell'audit e della professione di auditor
- descrizione degli **aspetti principali** della gestione di un programma di audit che comprende chiari **collegamenti** con l'esecuzione di singoli audit e con il processo di valutazione delle competenze degli auditor
- descrizione chiara del **processo di audit**
- approccio per **competenze** per la qualificazione degli auditor

# Gestione di un Programma di Audit

**Autorità per gestire il programma (5.1)**

**Obiettivi ed estensione del Programma di Audit (5.2)**  
**Responsabilità, Risorse e Procedure (5.3)**

Plan

**Attuazione del programma (5.4)**

- Valutazione degli auditor
- Costituzione dei gruppi di audit
- Indicazioni per le attività di audit

**Competenze degli auditor (7)**

Do

**Registrazione del Programma di Audit (5.5)**

**Attività di audit (6)**

Act

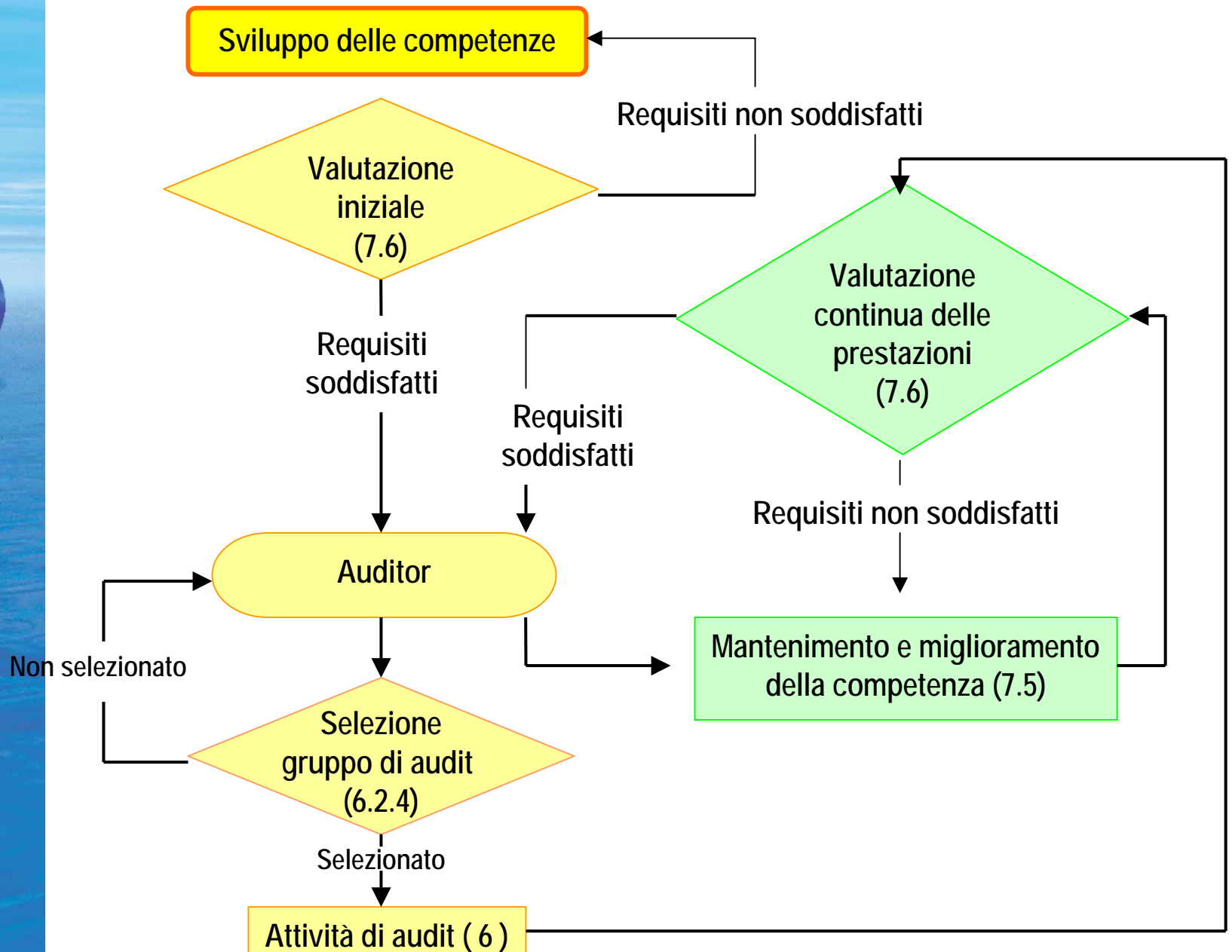
**Miglioramento del Programma di Audit (5.6)**

**Monitoraggio del programma di Audit (5.6)**

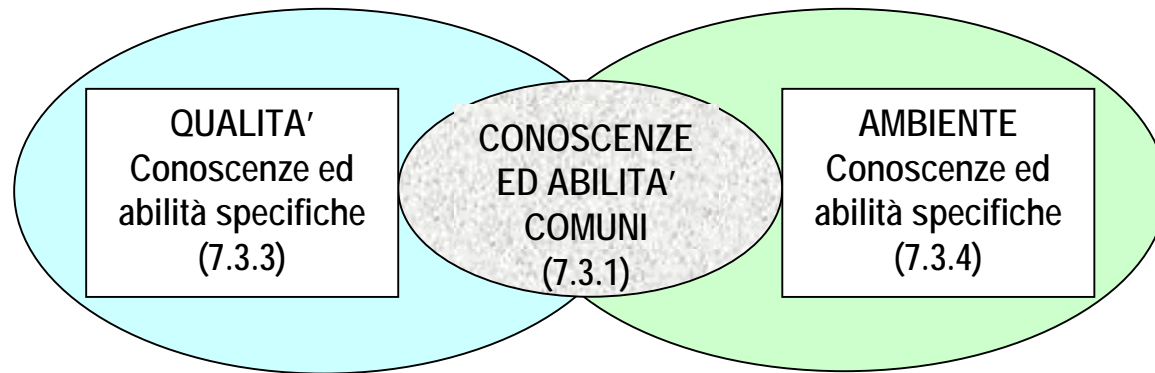
- Indicatori di performance
- Riesame del Programma di Audit**
- Identificazione delle opportunità di miglioramento

Check

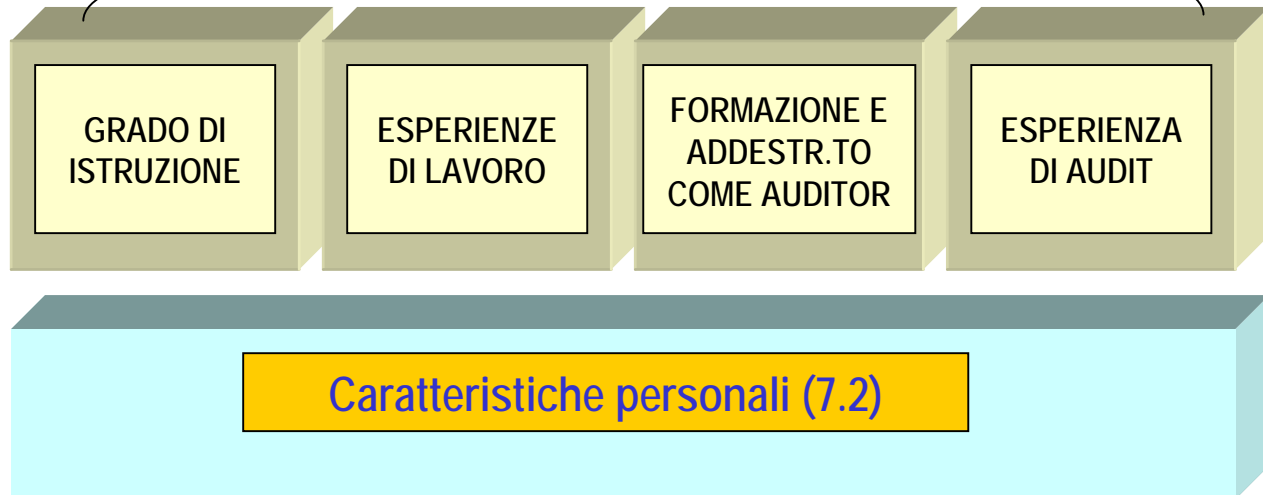
# Relazioni fra le fasi di valutazione



## CONCETTO DI COMPETENZA



7.4





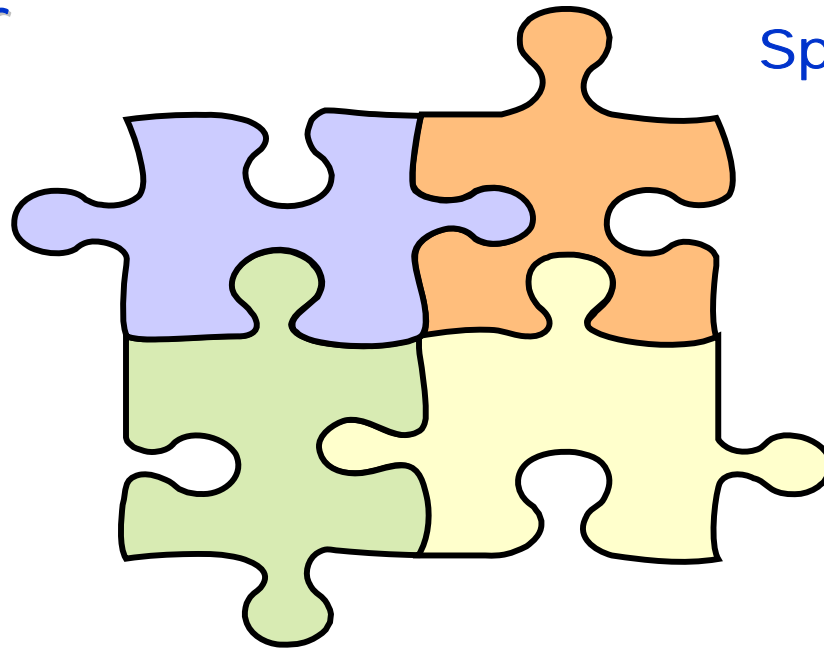
# CARATTERISTICHE PERSONALI Auditor

Morale

Mentalità aperta

Diplomatico

Spirito osservazione



Percettivo

Versatile

Tenace

Risoluto

Sicuro di sè




Ci sono cambiamenti a distanza di due anni ?

Gli OdC di SGQ, SGA hanno variato l'approccio da "non conformità rispetto ai requisiti della norma / procedure" a favore di un esame approfondito dei "risultati dei processi" e all'individuazione delle aree di miglioramento aziendale (*anche grazie effetto ISO 9001/00 e poi di ISO 14001*).

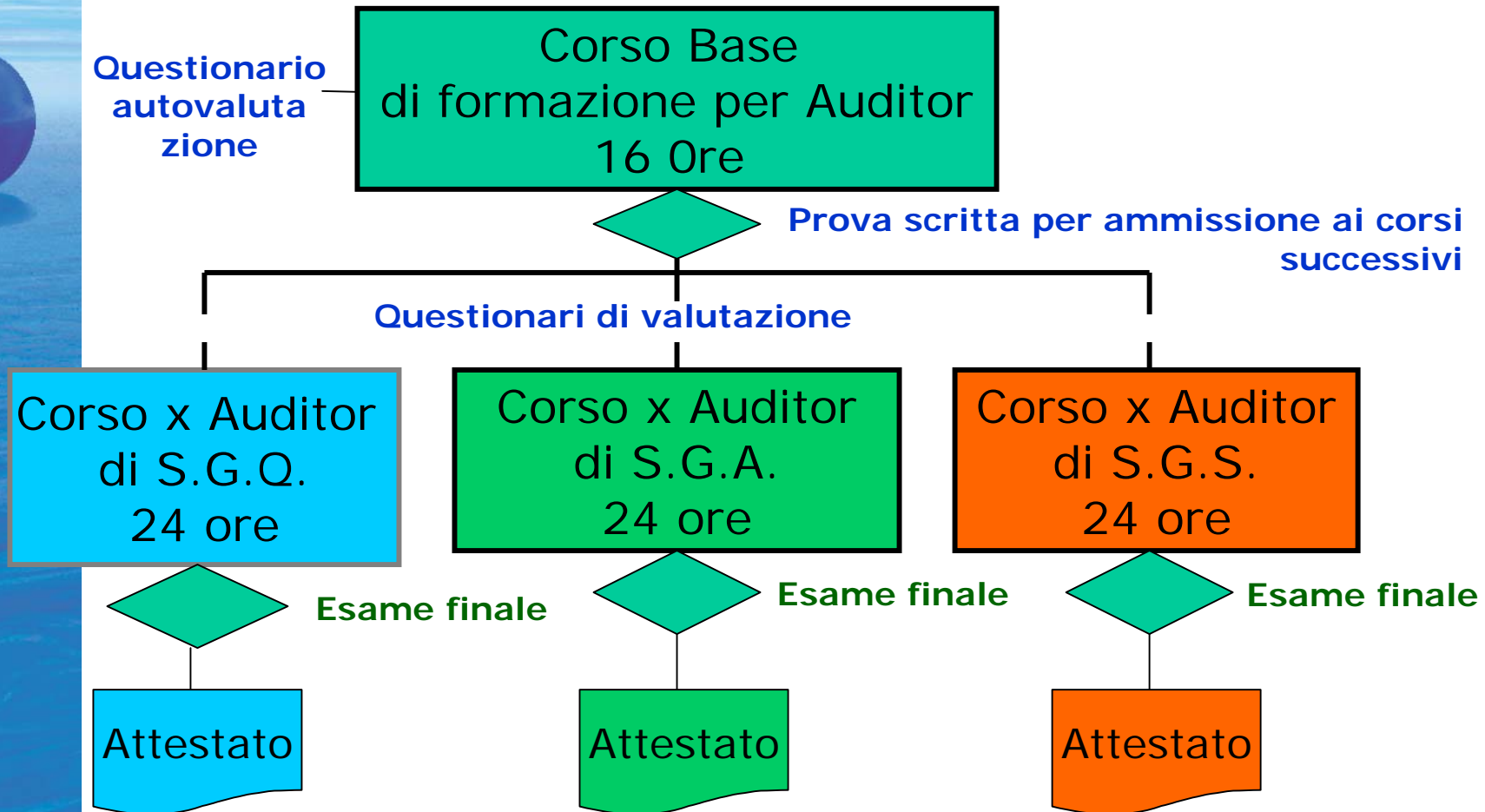
*Quindi .....*

Anche gli Auditor interni non applicano più l'approccio formale per "preparare" il sistema aziendale all'audit di certificazione.

## Novità CEPAS per il nuovo approccio:

-  1 Per i corsi qualificati per auditor approccio modulare secondo ISO 19011/2002
-  2 Valutazione delle competenze, durante esami CEPAS, con *focus* sulle caratteristiche personali
-  3 Autovalutazione del livello di conoscenze ed interpretazione della norma ISO 19011:2002

# Nuova struttura dei corsi qualificati CEPAS 2003



# Valutazione delle caratteristiche personali

## AREA ATTITUDINE ALLA COMUNICAZIONE

Una serie di affermazioni rispetto alle quali si chiede di indicare il grado di congruenza tra quanto si fa e come realisticamente si pone.

## AREA SICUREZZA DI SE', SENSO DELL'ORGANIZZAZIONE, LEADERSHIP, TENDENZA ALL'AUTORITA'

La capacità decisionale è, in sostanza, l'abilità di fissare una linea di condotta e di compiere scelte in modo tempestivo e coerente.

Evidenzia l'importanza che quel criterio ha avuto e continua ad avere nella scelta della professione.

## AREA ASCOLTO, EMPATIA, INTELLIGENZA EMOTIVA

Approfondisce i bisogni, le esigenze per essere più motivati rispetto all'organizzazione in cui si è inseriti professionalmente.

## AREA RIFLESSIONE, CAPACITA' DI ANALISI

Come si arriva a prendere le decisioni importanti? Attraverso l'analisi, il ragionamento e, quindi valutazioni e riflessioni ponderate, oppure con l'istinto.



# Riservato al Personale certificato CEPAS

<http://www.cepas.it/risper.html>

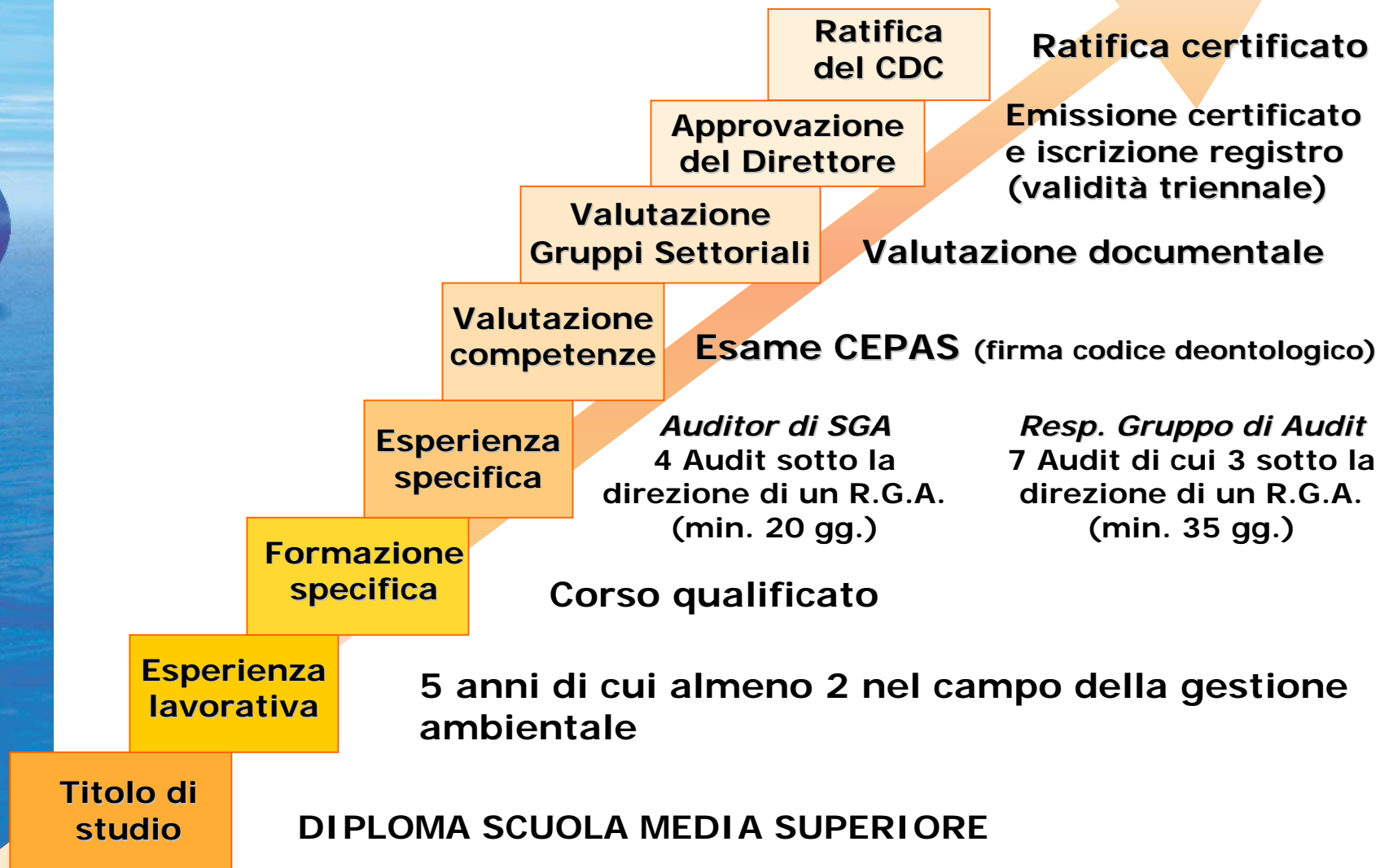


Questionario  
AUTOVALUTAZIONE ISO 19011

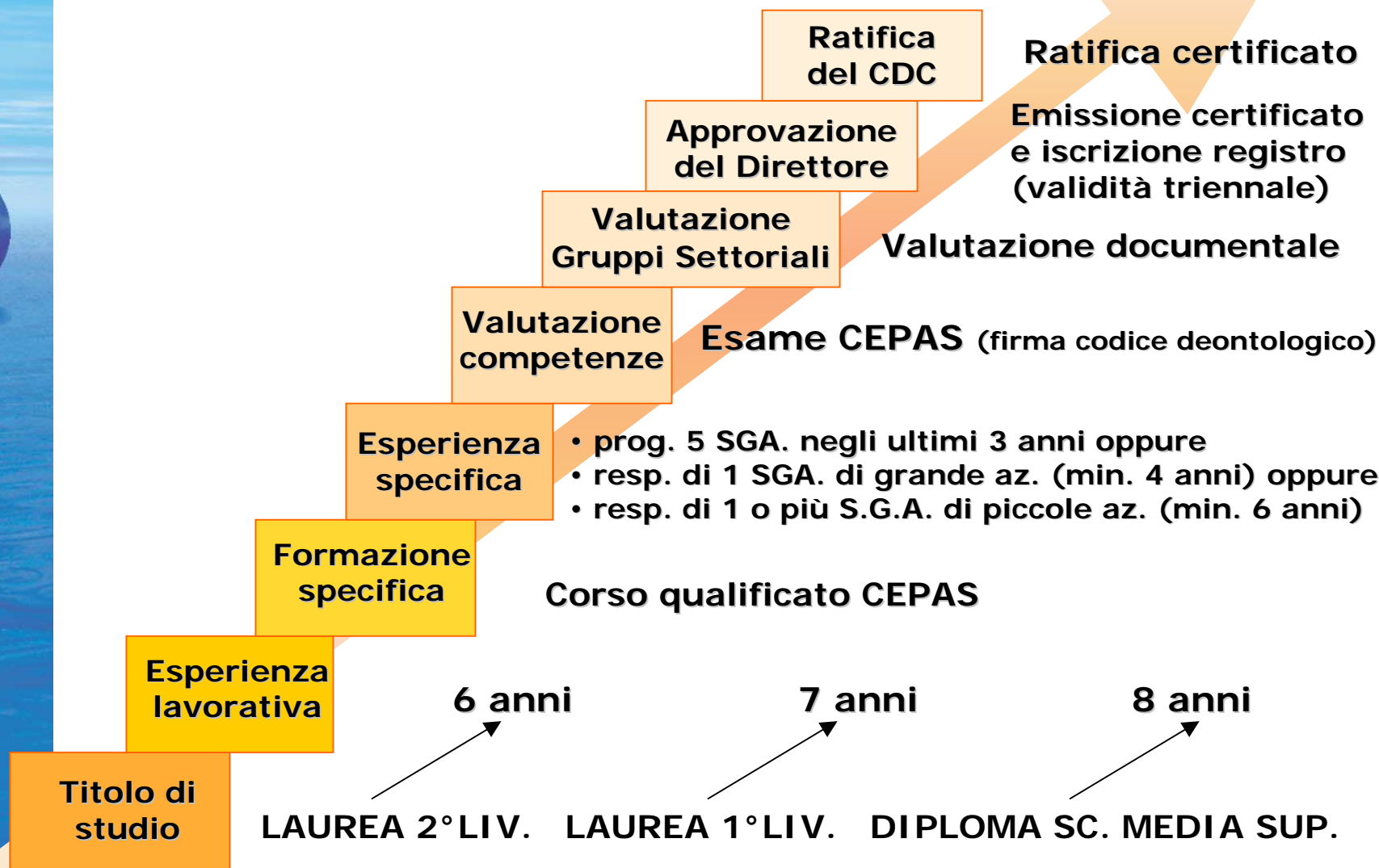
Username:

Password:

# La certificazione CEPAS degli Auditor Ambientali e dei Responsabili di Audit Ambientale (SH14)



# La certificazione CEPAS dei Consulenti di Sistemi di Gestione Ambientale (SH17)



# Prossimi appuntamenti



**“Security: un Valore per l’impresa”**  
*Milano, 24 giugno 2005*

**Informazioni:** [www.cepas.it/convegni](http://www.cepas.it/convegni)



**Grazie  
per la cortese attenzione!**

**[scrivi\\_a@cepas.it](mailto:scrivi_a@cepas.it)**