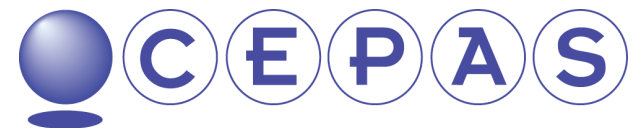


# Seminario CEPAS

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

*Rosa Anna Favorito*

**Roma, 15.04.2005**





**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*



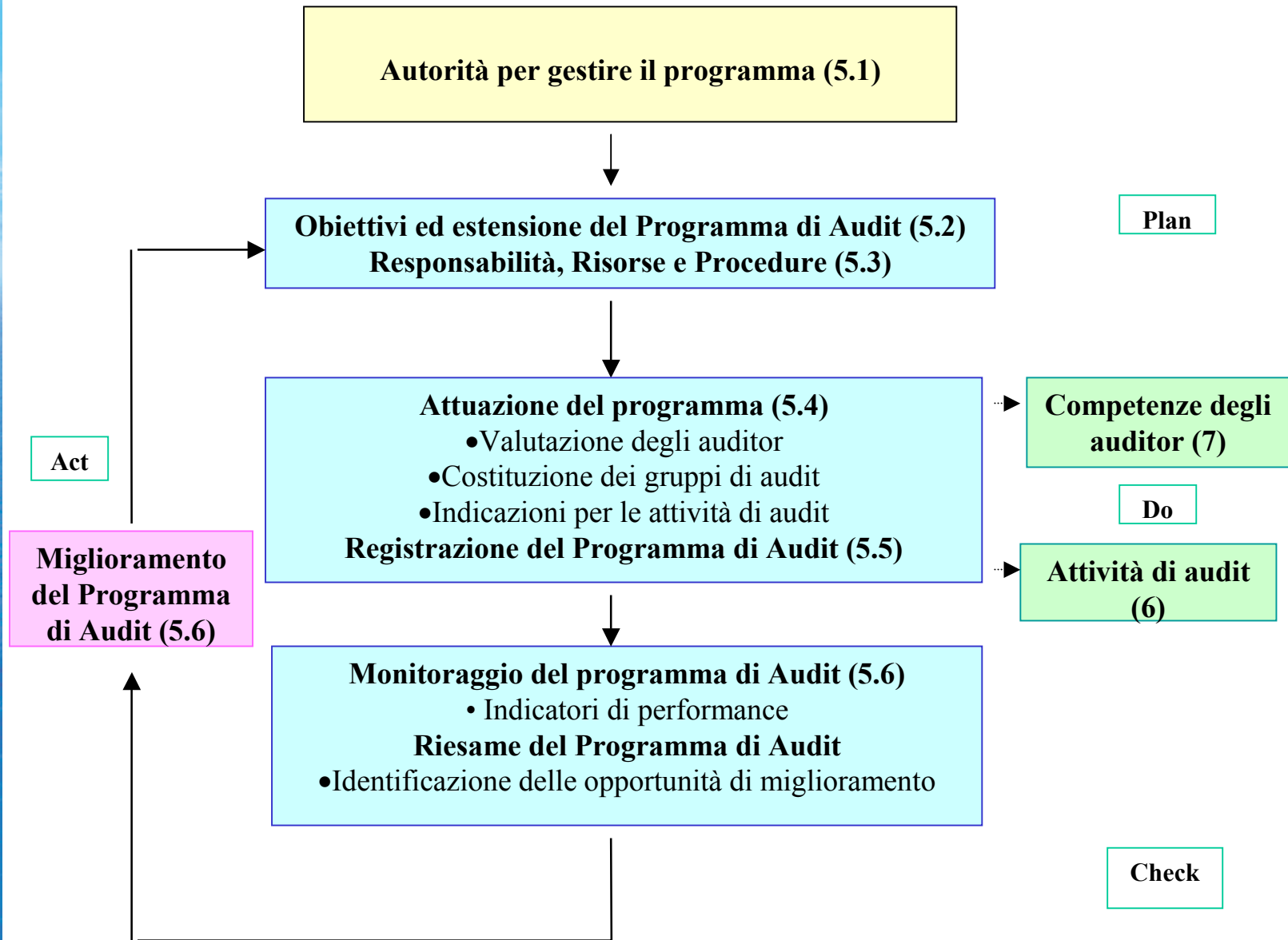
Cambia la visione dell'Audit del sistema di gestione e la norma ISO 19011 introduce due punti innovativi:

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

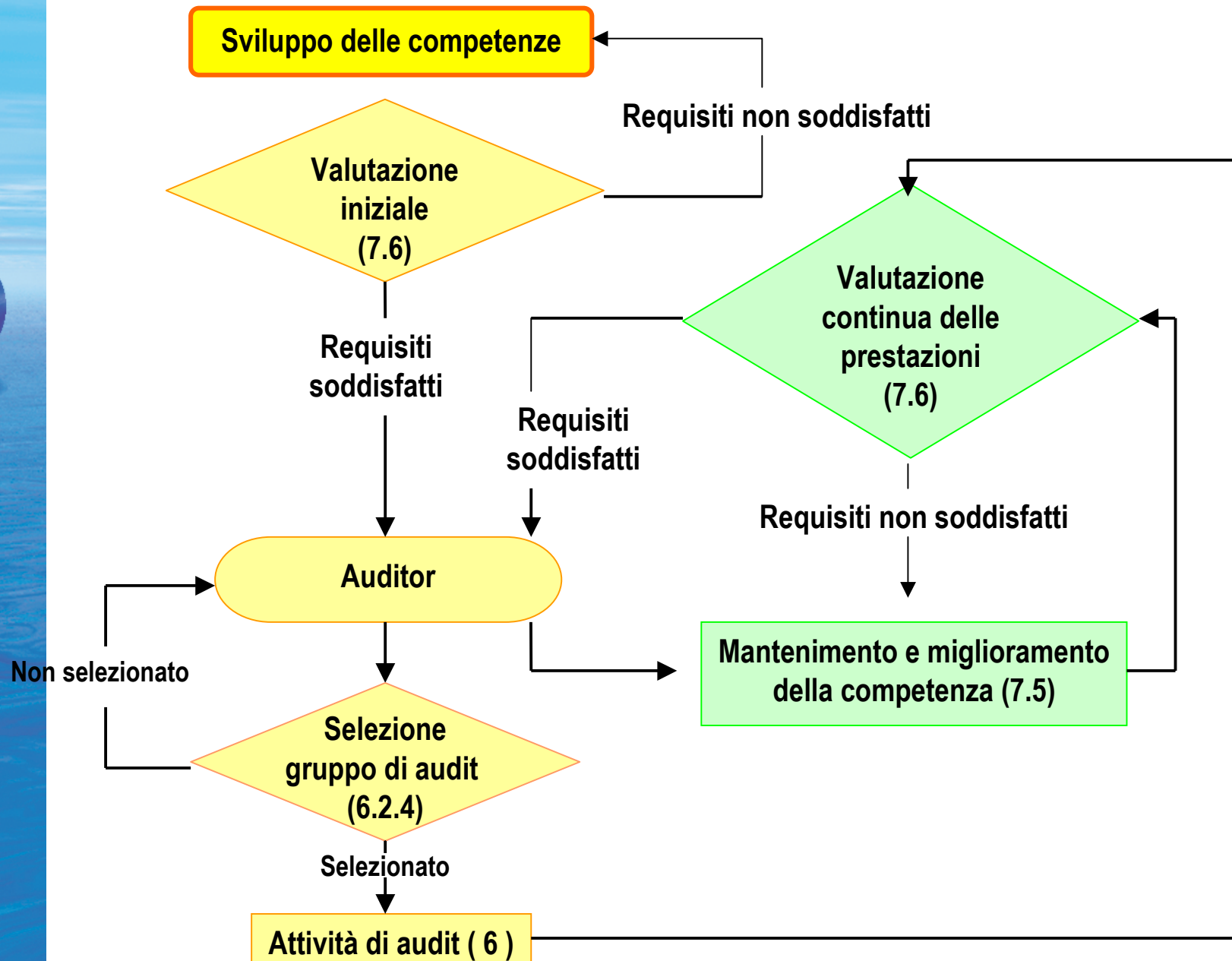
### I MIGLIORAMENTI PIÙ SIGNIFICATIVI:

- ① serie di **definizioni chiare** dei principali concetti di audit
- ① concisa descrizione delle **caratteristiche e dei principi** dell'audit e della professione di auditor
- ① 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
- ① descrizione chiara del **processo di audit**
- ① approccio per **competenze** per la qualificazione degli **auditor**

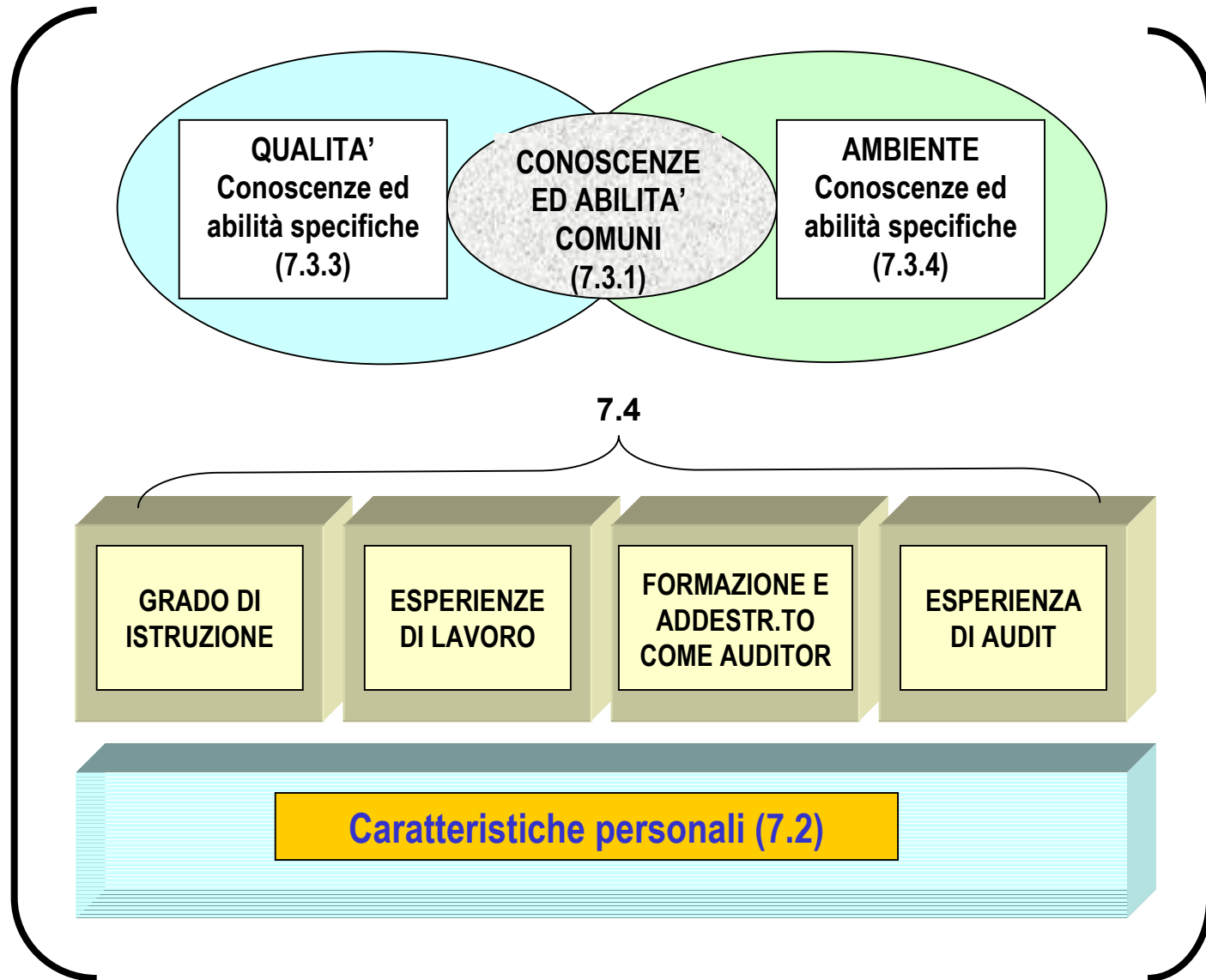
# Gestione di un Programma di Audit



# Relazioni fra le fasi di valutazione



## CONCETTO DI COMPETENZA





**CARATTERISTICHE  
PERSONALI  
Auditor**

**Morale**

**Mentalità aperta**

**Diplomatico**

**Spirito osservazione**

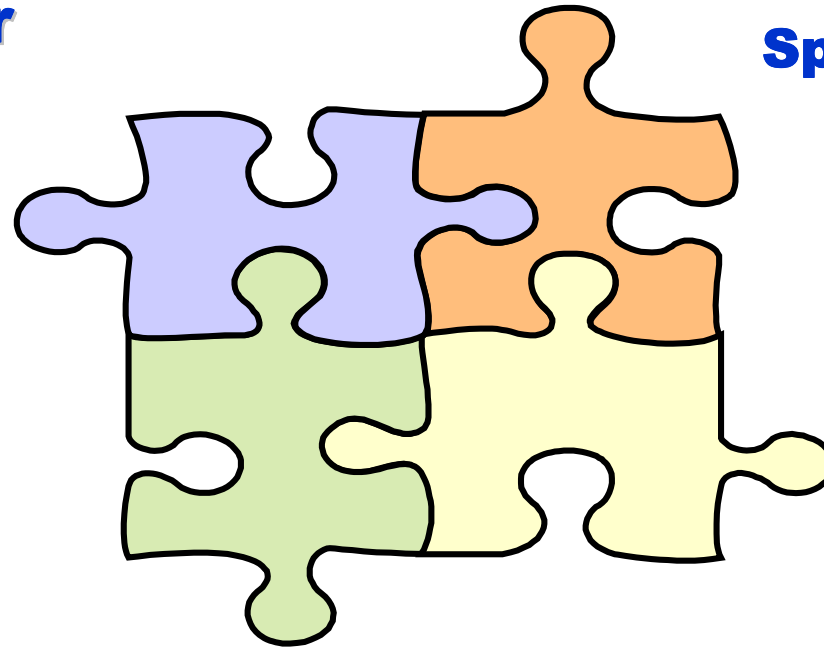
**Percettivo**

**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**

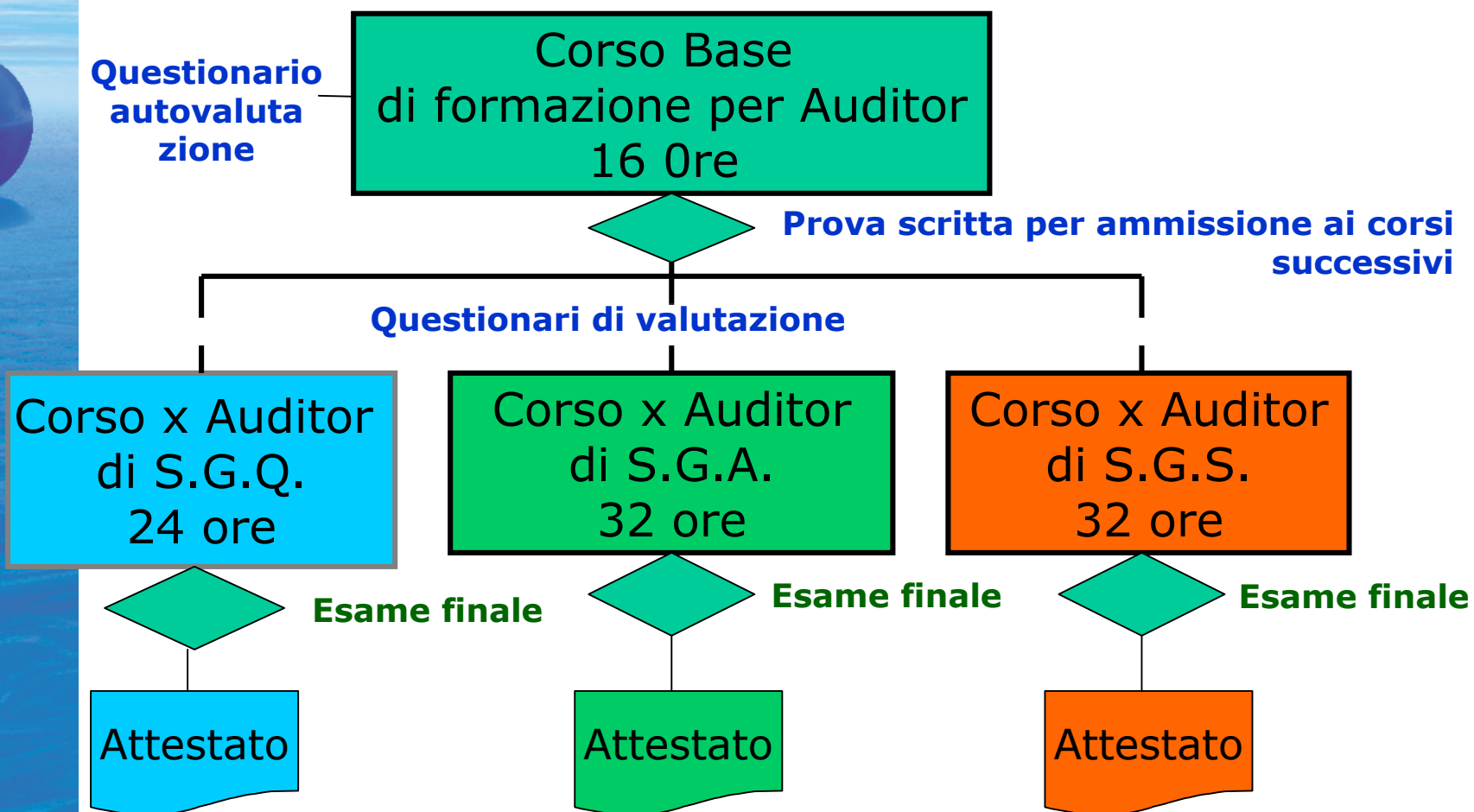
**2**

**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:



*Novità sulle .....*



*Attribuzione Competenze nei .....*



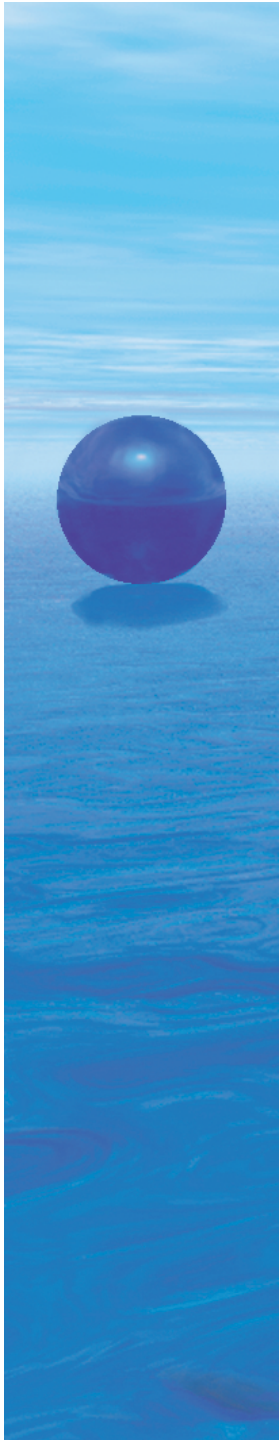
# Prossimi appuntamenti

**“Cosa cambia nella Gestione Ambientale”**

**Norma ISO 14001/04**

***Milano, 25 maggio***

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



**Grazie  
per la cortese attenzione!**

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