

# Come realizzare gli audit nell'ISO 9001:2000

Consigli operativi

Autore: Dr. Matteo Rapparini

L'obiettivo di un audit ISO 9001:2000 è rispondere a tre semplici quesiti:

- 1) L'organizzazione ha identificato i propri processi?
- 2) Questi processi sono stati implementati?
- 3) Tali processi sono efficaci e provvedono a migliorare l'organizzazione?

Per realizzare un audit che efficacemente risponda a queste domande occorre pianificarlo e realizzarlo con grande attenzione e provvedere a verificare tutti i requisiti dello standard. Piuttosto che saltare da un requisito a un altro gli auditor devono seguire un percorso di audit logico.

L'ISO 9001:2000 si basa su 4 macroprocessi collegati tra di loro:

- 1) responsabilità della direzione
- 2) gestione delle risorse
- 3) realizzazione del prodotto
- 4) misurazione, analisi e miglioramento

La norma chiede all'organizzazione di individuare i processi specifici dell'azienda al fine di individuare gli obiettivi quantificabili per processo, definire metodi di controllo direzionali e/o funzionali di misurazione dell'efficacia/capacità dei processi a raggiungere gli obiettivi.

Per realizzare un audit efficace occorre porre domande e fare osservazioni per identificare "evidenze oggettive".

Le evidenze oggettive sono utilizzate per avere la conferma che l'implementazione del sistema di gestione è conforme con i relativi requisiti associati all'audit.

L'ISO 9001:2000 definisce le evidenze oggettive come "...registrazioni, dati o altre informazioni che sono importanti per realizzare l'audit..."

Le evidenze oggettive in un audit ISO 9001:2000 possono essere di due tipi:

- 1) qualitative
- 2) quantitative.

Si possono identificare 5 aree di audit:

- 1) Pianificazione e Riesame della direzione
- 2) Miglioramento e monitoraggio dei processi
- 3) Sviluppo di nuovi prodotti
- 4) Approvvigionamento
- 5) Amministrazione e risorse.

Vediamo ora le modalità per realizzare i sopraindicati Audit

## **1) Audit – Pianificazione e riesame della direzione**

Si tratta di uno dei più importanti audit. Se tali processi sono “efficienti” ci sono buone probabilità che gli altri elementi dell’ISO 9001:2000 siano implementati correttamente.

L’impegno della direzione nella pianificazione e nell’implementazione dei processi di business, determina frequentemente la corretta applicazione dell’ISO 9001:2000.

In tale tipo di audit il primo step da analizzare riguarda i requisiti del cliente e le risorse. E’ importante capire ciò che lo standard richiede: ovvero i requisiti chiave del cliente devono essere considerati come obiettivi sempre implementabili attraverso le risorse.

Per cui non è sufficiente considerare alcuni clienti e alcuni obiettivi. L’auditor ha la necessità di partire (nel corso dell’audit) dai requisiti chiave dei clienti e dai relativi documenti.

L’attenzione focalizzata sul cliente (punto 5.2) è il processo di partenza per questa tipologia di audit.

L’auditor deve selezionare numerosi requisiti dei clienti e valutarli per tutto il percorso dell’audit.

L’auditor deve verificare l’allineamento di tali requisiti con la Politica della qualità (punto 5.3 della norma) e verificarli in relazioni agli Obiettivi per la qualità (punto 5.4.1).

Successivamente l’attenzione va posta al punto 5.4.2 (Pianificazione del sistema di gestione per la qualità) per verificare se i processi e i piani sono stati definiti.

Alla fine i “campioni” esaminati sono “tracciati” e messi in relazione con Il Riesame della direzione (punto 5.6 della norma) per verificare se sono stati adeguatamente utilizzati.

Un secondo percorso logico tra i requisiti della norma che l’auditor dovrebbe seguire è il seguente:

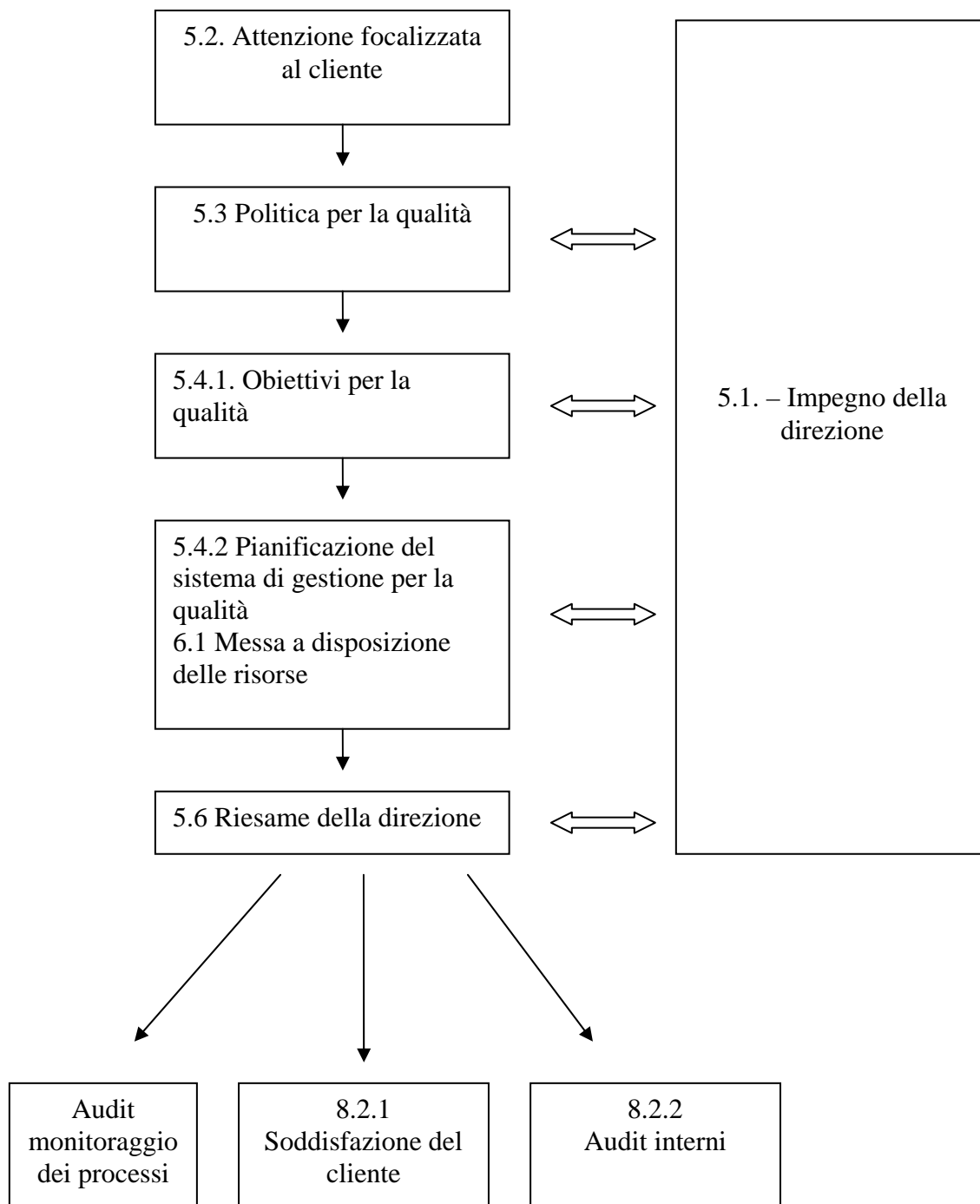
- 1) Audit Interni (8.2.2)
- 2) Misurazione soddisfazione del cliente (8.2.1)
- 3) Misurazione e monitoraggio dei processi (8.2.3)
- 4) Misurazione e monitoraggio dei prodotti (8.2.4)
- 5) Riesame della direzione (5.6).

L’auditor deve essere in grado di studiare il singolo processo e domandare se l’organizzazione utilizza i corretti criteri di misurazione del medesimo.

L’auditor successivamente deve selezionare alcuni esempi di audit per testare il processo di Internal Audit (8.2.2), successivamente dedicarsi al processo Soddisfazione dei clienti (8.2.1), per verificare se entrambi sono conformi e sono in grado di fornire dati utilizzabili nel requisito (5.6) – Riesame della direzione.

L’audit deve essere concluso prima di eseguire la verifica del punto 5.6 – Riesame della direzione, che viene alla fine sottoposto all’audit utilizzando gli esempi di ogni test di audit, allo scopo di assicurarsi che il sistema di gestione sia gestito in maniera efficace e che il miglioramento sia effettivo.

Diagramma di flusso dell'audit – Pianificazione e riesame della direzione



## 5.1 – Impegno della direzione

**Obiettivo:** L'obiettivo di tale requisito della norma è assicurare che la direzione sia impegnata e coinvolta attivamente nel sistema di gestione qualità

**Requisito:** il top-management deve essere consapevole in modo evidente del ruolo che gli compete nello sviluppo, attuazione e miglioramento del sistema di gestione per la qualità. Tutto questo attraverso:

- 1) attivazione di comunicazione a tutta l'organizzazione dell'importanza di soddisfare i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
- 2) elaborazione della politica per la qualità
- 3) individuazione degli obiettivi per la qualità
- 4) rendere disponibili le risorse umane, tecnologiche e infrastrutturali necessarie

### Cosa verificare con l'audit:

- 1) Come il top-management ha comunicato l'importanza del cliente e dei suoi requisiti?
- 2) C'è evidenza che le risorse sono impiegate dal top management, come richiesto?
- 3) La soddisfazione dei clienti è migliorata? Se negativa, ciò è imputabile a una carenza di risorse?

### Esempio di evidenze oggettive

- 1) Il top management comunica l'importanza di soddisfare i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili attraverso attività di meeting, newsletter, email, web site, altre forme di comunicazione;
- 2) Le dichiarazioni di politica di qualità e la definizione degli obiettivi sono abbinate direttamente ai nominativi del top management
- 3) Il top management è direttamente coinvolto nella distribuzione delle risorse in occasione della Pianificazione del sistema di gestione (5.4.2), Riesame della direzione (5.6) e Miglioramento continuo (8.5)

### Domande da porsi

- 1) Il management è dotato di leadership e dimostra il proprio impegno nell'applicazione del sistema di gestione qualità?
- 2) L'organizzazione è "orientata" nella direzione giusta?
- 3) Il verbale del riesame della direzione mostra un trend positivo relativamente a: soddisfazione del cliente, fidelizzazione del cliente, spedizione, ecc e gli altri criteri indicati nel punto 5.2. (Attenzione focalizzata sul cliente)
- 4) Nel caso di risultati non ottimali il top management si dimostra impegnato e attivo nell'invertire la tendenza negativa?

## **Modulo d'ordine da inviare via fax allo 051-74.50.786**

Sì, desidero iscrivermi al corso on line Come realizzare gli audit ISO 9001:2000 al prezzo speciale di 69 euro

Nominativo	Azienda
Indirizzo	Cap-Loc-Pr
Email	Telefono

### **Modalità di pagamento:**

- O) Allego copia versamento di 69 euro su ccp 24570400 intestato a Edirama di M. Rapparini
- O) Allego bonifico bancario di 69 euro ABI 07082 CAB 02400 CC 604344 – Banca di credito cooperativo bolognese
- O) Mediante carta di credito VISA – MASTERCARD

Titolare	N°	Scadenza
----------	----	----------

Una volta effettuato il pagamento su ccp o con bonifico bancario inviare copia della ricevuta via fax.

Entro 12 ore dalla spedizione del fax verrà inviata all'email indicata la prima lezione. Le successive saranno spedite con un intervallo di 7 gg.