

IDENTIFICAZIONE DEI PROCESSI

(Traduzione del documento **APG - Identification of processes**, a cura del Comitato SGQ di AICQ)

1. Distinzione tra i concetti di "processo" e di "attività"

Se un'organizzazione non riesce a distinguere tra i concetti di "processo" e di "attività", l'auditor può brevemente spiegare la differenza utilizzando come informazioni di base le indicazioni riportate nel punto 2.4 della ISO 9000:2000 e la definizione, punto 3.4.1, della stessa norma. L'auditor deve essere in grado di tener conto ed adattarsi alla situazione dell'organizzazione; è responsabilità dell'auditor comprendere il sistema e l'approccio adottato dall'organizzazione.

In fase di audit l'auditor dovrebbe stabilire se si tratta solo di un problema terminologico o se c'è una carenza effettiva nel modo di condurre i processi da parte dell'organizzazione. Qualora l'organizzazione non rispetti completamente i requisiti del punto 4.1 della ISO 9001:2000, può essere necessario emettere un rapporto di non conformità. Se invece il problema è solo terminologico e tutti i requisiti del punto 4.1 sono rispettati, non dovrebbe essere necessario emettere tale rapporto.

L'organizzazione ha il diritto di usare una sua terminologia, purché siano rispettati i requisiti normativi. L'auditor dovrebbe sviluppare mentalmente un elenco di corrispondenze terminologiche per assicurare coerenza ed una miglior comprensione.

2. Un processo è caratterizzato da obiettivi, elementi in ingresso, risorse, attività ed elementi in uscita.

Se l'organizzazione non comprende che i processi devono essere caratterizzati da obiettivi, elementi in ingresso, risorse, attività ed elementi in uscita, l'auditor dovrebbe riformulare la domanda all'organizzazione (evitando espressioni gergali in uso nei sistemi gestionali) come ad esempio: Mi spiegate cosa state facendo? Che tipo di lavoro sviluppate nella vostra struttura? Di quali informazioni avete bisogno? Da chi le ricevete? A chi è destinato il risultato del vostro lavoro? Cosa fate per controllare che il lavoro sia stato eseguito correttamente?

In questo modo l'auditor dovrebbe essere in grado di stabilire se i processi (in ottica ISO 9001:2000) sono già stati definiti, hanno chiari elementi in ingresso, obiettivi, elementi in uscita, e così via.

3. I processi devono essere analizzati, monitorati o misurati e migliorati

Se, dopo aver adottato la tecnica di audit sopra delineata, mancassero registrazioni o altre prove a dimostrazione che i processi sono stati analizzati, e/o monitorati, e/ o misurati e/o migliorati, ne risulterebbe una non osservanza di parte del punto 4.1 della ISO 9001:2000.

4. "Ogni punto e sottopunto della ISO 9001:2000 deve essere definito come un processo separato"

Se l'auditor ritenesse corretta l'affermazione sopra riportata, dovrebbe riferirsi ai relativi documenti ISO (e, in particolare, al documento ISO/TC176/SC2/N544, "Approccio per processi"), che indicano chiaramente il contrario. *(La traduzione italiana del documento N544 è scaricabile gratuitamente dal sito www.aicq.it/vision2000/index.html)*

Se è l'organizzazione che ritiene corretta tale affermazione, si raccomanda di utilizzare le tecniche precisate nella precedente sezione 2.

5. L'approccio per processi presentato nella 'Introduzione' della ISO 9001:2000 è un requisito della norma?

La descrizione dell'approccio per processi presentato nella 'Introduzione' della ISO 9001:2000 è solamente informativa e non fissa requisiti aggiuntivi.