

COMPNDERE L'APPROCCIO PER PROCESSI

(Traduzione del documento APG - *Understanding the process approach*, a cura del Comitato SGQ di AICQ)

Se un auditor non capisce o ha errate cognizioni dell'approccio per processi, occorre indirizzarlo verso fonti di informazione riconosciute, quali la norma ISO 9000:2000, "SGQ - Fondamenti e terminologia", ed il documento ISO/TC176/SC2/N544 "Guida per i concetti e l'utilizzo dell'approccio per processi" (*La traduzione italiana del documento N544 è scaricabile gratuitamente dal sito www.aicq.it/vision2000/index.html*)

Un organismo di certificazione dovrebbe assicurare che tutti i suoi auditor abbiano ricevuto un adeguato addestramento sui nuovi requisiti della ISO 9001:2000 e sull'approccio per processi in particolare. Un auditor dovrebbe rendersi conto che sono necessari diversi passi, tra i quali i seguenti:

- stabilire i processi e le responsabilità necessarie per il raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione;
- stabilire e fornire le risorse e le informazioni necessarie;
- stabilire ed applicare metodi per monitorare e/o misurare e per analizzare ciascun processo;
- stabilire ed applicare un processo per il continuo miglioramento della efficacia del SGQ.

Il concetto dell'approccio per processi devono essere comprese così bene dagli auditor che essi non possono limitarsi alla terminologia della norma, dato che l'organizzazione potrebbe infatti utilizzare, al suo interno, un suo modo di esprimersi. Gli auditor devono rendersi conto che l'applicazione dell'approccio per processi risulterà diverso da organizzazione ad organizzazione, in relazione alla dimensione e complessità dell'organizzazione e delle sue attività. Dovrebbe essere prestata particolare considerazione alla situazione nelle piccole e medie aziende (PMI), dove l'auditor non dovrebbe attendersi così tanti processi nel loro SGQ.

Aiutare un'organizzazione a interpretare l'approccio per processi

Se un auditor riscontra una completa ignoranza, da parte dell'organizzazione, dell'approccio per processi, questa situazione dovrebbe essere normalmente individuata sin dall'inizio dell'audit.

L'auditor dovrebbe indirizzare l'organizzazione verso fonti di informazione riconosciute, quali quelle sopra riportate. (Il documento N544, in particolare, precisa i diversi passi di un approccio per processi e fornisce utili suggerimenti, con esempi) (*La traduzione italiana del documento N544 è scaricabile gratuitamente dal www.aicq.it/vision2000/index.html*)

L'auditor dovrebbe anche prestare adeguata attenzione a:

- la definizione degli obiettivi del processo;
- la pianificazione del processo;
- la disponibilità di opportune registrazioni.

Le organizzazioni tendono spesso ad individuare troppi processi; alcuni o tutti questi sono attività che in quanto tali non rispondono ai requisiti per i processi, nel senso e secondo i concetti della ISO 9001:2000. In questa situazione un auditor dovrebbe (all'inizio dell'audit) proporre che l'organizzazione proceda ad una ri-definizione dei suoi processi, in base alla criticità delle attività. Questo può essere particolarmente significativo per le piccole e medie aziende.