

AUDIT SULLA “COMPETENZA” E SULLA “EFFICACIA DELLE AZIONI INTRAPRESE”

(Traduzione del documento APG - Auditing 'competence' and the 'effectiveness of actions taken',
a cura del Comitato SGQ di AICQ)

Le seguenti informazioni forniscono una guida agli auditor che effettuano audit certificativi per comprendere i requisiti del punto 6.2.2 della ISO 9001:2000 relativi alla “competenza” ed alla “efficacia delle azioni intraprese” riguardanti l'addestramento.

Questi requisiti sono normalmente oggetto di verificati in connessione con l'audit sui processi realizzativi e non isolatamente. Va segnalato comunque che alcune organizzazioni adottano appositi processi per gestire le risorse umane, ed è lì che può essere trovata la maggior parte delle evidenze.

Questo documento individua le tipiche attività svolte da un'organizzazione per assicurare la competenza del suo personale e per valutare l'efficacia delle azioni intraprese a tal riguardo, fornisce raccomandazioni agli auditor sul tipo di evidenze che dovrebbero cercare di ottenere e fornisce, ove opportuno, esempi.

Per soddisfare i requisiti di competenza ed efficacia della ISO 9001:2000, un'organizzazione dovrebbe fare normalmente diverse cose:

- Individuare quali sono le competenza richieste al personale che esegue dei lavori che impattano sulla qualità
- Individuare chi, tra il personale che esegue tali lavori, ha già le necessarie competenze
- Decidere quali competenze aggiuntive sono necessarie
- Decidere come queste competenze aggiuntive possono essere acquisite - addestramento (interno od esterno) del personale, addestramento teorico o pratico, acquisizione di nuovo personale competente, destinazione dell'attuale personale competente ad altri lavori
- Addestrare, acquisire o spostare il personale
- Riesaminare l'efficacia delle azioni intraprese per acquisire le nuove competenze
- Riesaminare periodicamente le competenze del personale. L'organizzazione, lungo tutto questo processo, è tenuta a mantenere adeguate registrazioni sul grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza. La ISO 9001:2000, comunque non precisa come va stabilito questo processo o la natura delle registrazioni da conservare.

Un auditor, nel verificare la rispondenza dell'organizzazione ai requisiti di competenza ed addestramento, dovrebbe ricercare evidenze tipiche quali:

1 – Un'organizzazione deve individuare quali competenze sono necessarie per eseguire lavori che impattano sulla qualità

Guida – L'obiettivo dell'auditor dovrebbe essere quello di stabilire se è stato attivato un approccio sistematico per individuare queste competenze e per verificare l'efficacia di questo approccio. La documentazione del processo può essere un elenco, un registro, una base dati, un piano per le risorse umane, un piano per lo sviluppo delle competenze, un contratto, un progetto, un piano di prodotto, etc.

Potrebbero essere opportuni degli incontri con l'alta direzione dell'organizzazione per assicurarsi che abbia ben chiara l'importanza di individuare le competenze necessarie. Tali incontri possono costituire anche un utile fonte di informazioni in merito a nuove attività o processi, o a loro modifiche, che potrebbero richiedere all'organizzazione l'esigenza di disporre di competenze diverse.

Un riesame delle competenze può essere necessario anche per formulare una nuova offerta o per acquisire un contratto. L'evidenza di questa situazione può essere ricercata nella attinente documentazione. Requisiti di competenza possono essere, ad esempio, inseriti in documenti

contrattuali qualora le attività dei fornitori possano avere un impatto sui processi o sulle caratteristiche qualitative dei prodotti.

Gli auditor, in occasione degli audit di sorveglianza, dovrebbero stabilire se l'organizzazione ha individuato l'esigenza di nuove competenze o di modifiche delle competenze.

2 – Le attività lavorative necessarie a tenere sotto controllo le caratteristiche qualitative dei processi e dei prodotti/servizi sono state attribuite a personale competente?

Guida – Verificare che sia stato attivato qualche tipo di processo per assicurare che le competenze siano adeguate alle attività dell'organizzazione e che il personale ritenuto competente stia dimostrando questa competenza. Il processo, inoltre, dovrebbe assicurare che eventuali carenze siano affrontate e che sia misurata l'efficacia del personale. Verificare che le attività che impattano sulla qualità siano eseguite da personale scelto come competente. Le evidenze possono essere acquisite lungo tutto l'audit, con un'enfasi particolare su quei processi, attività compiti e prodotti per i quali l'intervento umano può avere un impatto maggiore. L'auditor può riguardare le "job descriptions", le attività di prova ed ispezione, le registrazioni dei riesami della direzione, l'attribuzione delle responsabilità ed autorità, le registrazioni delle non conformità, i rapporti di audit, i reclami dei clienti, le registrazioni della validazione dei processi, etc.

3 – L'organizzazione deve valutare l'efficacia delle azioni intraprese per soddisfare i requisiti di competenza

Guida – L'organizzazione può utilizzare diverse tecniche, tra le quali il gioco delle parti, i riesami di alto livello, le osservazioni, i riesami delle registrazioni dell'addestramento e delle attività lavorative (cfr ISO 19011, Prospetto 2, per ulteriori esempi). La validità di un particolare metodo di valutazione dipende da molti fattori. Le registrazioni dell'addestramento, ad esempio, possono essere utilizzate per verificare che un corso di addestramento è stato completato soddisfacentemente (ma, attenzione, questo, da solo, non fornisce evidenza che la persona è competente). Questa tecnica, comunque, non sarebbe accettabile per valutare se un auditor offre prestazioni soddisfacenti durante un audit. In questo caso può essere necessario utilizzare l'osservazione, il riesame ad alto livello, le interviste, etc. L'organizzazione potrebbe aver bisogno di dimostrare l'acquisizione della competenza mediante una opportuna combinazione di grado di istruzione, addestramento e/o esperienza lavorativa.

4 – Mantenimento delle competenze

Guida – L'auditor ha bisogno di verificare che sia stato predisposto ed attivato qualche tipo di processo per un efficace monitoraggio. Questo può essere attuato mediante un processo di sviluppo professionale continuo (come quello descritto nella ISO 19011), una valutazione regolare del personale e delle sue prestazioni, o mediante regolari riscontri sulle attività di ispezione, prova o audit sui prodotti di cui il personale o gruppi di personale sono responsabili. Anche le modifiche nel tempo dei requisiti di competenza possono indicare che l'organizzazione persegue il mantenimento dei livelli di prestazioni del personale.