



COME COMPORTARSI DURANTE UN AUDIT

A COSA SERVE UN AUDIT?

Un audit da parte dell'Organismo Certificatore o da parte di un Cliente, serve per assicurare che si agisca secondo lo standard di riferimento e per valutare eventuali possibilità di miglioramento.

COSA FARANNO GLI AUDITOR?

Gli auditor:

- 1) verificheranno l'esistenza della documentazione del Sistema e ne valuteranno l'aderenza al Sistema stesso
- 2) osserveranno come le persone compiono il loro lavoro quotidiano e se questo viene svolto in ottemperanza a quanto descritto nel Manuale della Qualità, nelle procedure e nelle Istruzioni di Lavoro
- 3) valuteranno le registrazioni della qualità per assicurarsi dell'aderenza del Sistema allo standard di riferimento anche per quanto riguarda il passato
- 4) valuteranno formazione ed addestramento

COSA NON BISOGNA FARE DURANTE UN AUDIT

- 1) reagire come se fossimo antagonisti dell'auditor
- 2) mettersi sulla difensiva
- 3) dare risposte a caso
- 4) dare risposte che soddisfino l'auditor e la direzione anche quando queste non corrispondono alla verità
- 5) mostrare di avere fretta
- 6) non prestare attenzione a quanto ci viene chiesto

COME COMPORTARSI DURANTE UN AUDIT

- 1) mostrarsi professionali
- 2) ascoltare attentamente gli auditor
- 3) rispondere alle domande accuratamente ed in modo esauriente. Evitare le opinioni personali, attenendosi ai fatti.
- 4) non fornire informazioni che non siano state richieste
- 5) informare l'auditor se non si capisce la domanda posta
- 6) ammettere tranquillamente se non si conosce la risposta ad una domanda
- 7) restare calmi e collaborare sempre

PREPARARE LA PROPRIA POSTAZIONE DI LAVORO ALL'AUDIT

- 1) i file e i documenti devono essere ben organizzati in modo da permettere una rapida consultazione
- 2) eventuali Istruzioni di lavoro non controllate, note aggiunte a mano, ecc. vanno rimosse. Se queste informazioni sono importanti per il vostro lavoro quotidiano, vanno incorporate preventivamente nel Sistema Qualità
- 3) eventuali informazioni confidenziali devono essere ritirate in modo da non risultare accessibili
- 4) CD, documenti, ecc devono essere ritirati nell'apposita custodia che deve riportare chiaramente il contenuto
- 5) I documenti obsoleti devono essere distrutti o chiaramente identificati con la scritta "copia obsoleta"



COME COMPORTARSI DURANTE UN AUDIT

ESEMPI DI DOMANDE CHE FARANNO GLI AUDITOR

- 1) quali sono le sue responsabilità in ambito lavorativo? Sono definite da qualche parte?
- 2) come è stato formato per adempiere ai suoi compiti?
- 3) esistono procedure/istruzioni di lavoro che specificano le sue responsabilità e i suoi compiti e come questi ultimi devono essere svolti?
- 4) chi controlla che questi documenti siano nella versione aggiornata?
- 5) lei è responsabile dell'effettuazione dei controlli sul prodotto/servizio? Se sì, come vengono registrati i risultati di questi controlli?
- 6) Come si sa se un prodotto/servizio ha passato o meno i controlli?
- 7) lei è responsabile della movimentazione, dell'immagazzinamento e della spedizione del prodotto? Se sì, esistono delle istruzioni per poter compiere queste attività?
- 8) cosa fa quando sospetta che un prodotto/servizio non siano conformi ai requisiti?
- 9) utilizza strumenti/macchinari nel suo lavoro? Come sa che sono calibrati correttamente?
- 10) il prodotto/servizio è ben identificato quando arriva a lei? E' identificato anche nella fase successiva al suo lavoro? Se sì, come?
- 11) come è migliorata, se è migliorata, la gestione del lavoro da quando l'organizzazione ha deciso di fare riferimento allo standard UNI EN ISO 9001?
- 12) Conosce la politica della qualità della vostra organizzazione?
- 13) utilizza metodologie statistiche? Se sì quali? Esistono procedure/istruzioni di lavoro di riferimento per l'utilizzo di questi strumenti?
- 14) quali documenti utilizza nello svolgimento quotidiano del suo lavoro? E' lei il responsabile per la loro archiviazione? Se sì, dove sono archiviati, per quanto tempo e chi ha accesso agli archivi?