



## QUESTIONARIO 1: PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE

Step 1 - Decidere come organizzare e pianificare l'autovalutazione (AV)					
Attività	1	2	3	4	5
1.1. Assicurare l'impegno e il governo del management per avviare il processo.	Nessuna evidenza di impegno e governo del management.	Alcune evidenze di impegno del management per avviare il processo. L'impegno è circoscritto solo ad alcuni dei dirigenti coinvolti.	Buone evidenze di impegno e governo del management per avviare il processo.	Chiare evidenze di impegno e governo del management per avviare il processo, agire da guida e promotore, comunicare gli obiettivi ed i vantaggi.	Forti evidenze di impegno e governo di tutto il management per avviare il processo, agire da guida e promotore, comunicare gli obiettivi ed i benefici ottenibili e partecipare alla definizione del progetto.
1.2. Assicurare una chiara decisione del management relativamente alla conduzione della AV, in accordo con l'organizzazione, all'ambito dell'AV (l'AV interessa l'intera organizzazione o solo alcune sezioni/reparti...) e agli obiettivi globali dell'AV.	Nessuna evidenza di una decisione del management. La decisione è stata presa da una o più persone senza consultazione col management.	Alcune evidenze di consultazione col management, ma senza una discussione sui criteri per la decisione e la scelta dell'ambito, una formalizzazione ed una chiara definizione degli obiettivi.	Buone evidenze di consultazione col management e di formalizzazione, ma i criteri per la scelta dell'ambito e gli obiettivi non sono definiti chiaramente.	Chiare evidenze della decisione del management di condurre l'AV, presa nell'ambito delle riunioni periodiche, e coinvolgendo i responsabili delle funzioni competenti. La decisione è stata formalizzata in un documento e gli obiettivi dell'AV sono stati definiti chiaramente, ma i criteri per la scelta dell'ambito non sono completamente evidenti.	Forti evidenze di una decisione del management, presa dopo una discussione ben ponderata coinvolgendo i responsabili delle funzioni competenti, con una definizione dell'ambito dell'AV basata su criteri ben definiti. La decisione e l'ambito sono stati formalizzati in un documento. Gli obiettivi ed i vantaggi dell'AV per i portatori di interesse sono stati definiti chiaramente.
1.3. Definire la struttura delle attività del processo di AV e delle successive azioni da intraprendere e pianificare le attività di AV.	Nessuna evidenza di un vero piano.	Alcune evidenze di un piano, ma copre solo parzialmente il processo di AV e le successive azioni da intraprendere.	Buone evidenze di un piano per il processo di AV e le successive azioni, ma non è strutturato in modo completo (responsabilità, risorse, pianificazione dei tempi di realizzazione).	Chiare evidenze di pianificazione del processo di AV e delle successive azioni, delle responsabilità, risorse e tempi di realizzazione.	Forti evidenze di pianificazione del processo di AV e delle successive azioni, in conformità coi piani e le strategie dell'organizzazione. Il piano include responsabilità, risorse, pianificazione dei tempi di realizzazione e monitoraggio.

Formattato: Evidenziato

Formattato: Evidenziato

Formattato: Evidenziato

<p>1.4. Nominare un referente del processo di autovalutazione che conosca in modo approfondito l'organizzazione o formare un Comitato di AV diretto dal responsabile del processo di autovalutazione.</p>	<p>Nessuna evidenza di incarichi assegnati formalmente dal management.</p>	<p>Alcune evidenze di incarichi assegnati dal management ma senza alcuna formalizzazione e senza una chiara definizione dei criteri per la scelta.</p>	<p>Buone evidenze di un incarico assegnato formalmente dal management, ma ci sono limitate evidenze di criteri appropriati per la scelta (inclusa un'adeguata conoscenza del modello CAF).</p>	<p>Chiare evidenze di un incarico assegnato formalmente dal management, con la definizione del responsabile di processo di AV sulla base della sua conoscenza dell'organizzazione e del modello CAF.</p>	<p>Forti evidenze di un incarico assegnato formalmente dal management, con l'individuazione del responsabile dell'AV sulla base della sua conoscenza dell'organizzazione, esperienza con modello CAF e leadership riconosciuta.</p>
<p>1.5. Scegliere il sistema di punteggio.</p>	<p>Nessuna evidenza di definizione del sistema di punteggio da utilizzare.</p>	<p>Alcune evidenze di definizione del sistema di punteggio ma il sistema non è completamente coerente col modello e le differenze non sono completamente accettabili.</p>	<p>Buone evidenze di definizione del sistema di punteggio da utilizzare, coerente con il modello, ma la coerenza col piano di AV (risorse, tempi di realizzazione) non è stata verificata.</p>	<p>Chiare evidenze di definizione del sistema di punteggio da utilizzare, completamente coerente con il modello e con il piano di AV (risorse, tempi di realizzazione).</p>	<p>Forti evidenze di definizione del sistema di punteggio da utilizzare. Il sistema è completamente coerente col modello e col piano di AV (risorse e tempi di realizzazione). La scelta è stata valutata ed è basata sul contesto e sul livello di maturità dell'organizzazione.</p>
<p>1.6. Allocare le risorse necessarie per condurre l'AV e definire l'ordine di priorità per la distribuzione delle risorse.</p>	<p>Nessuna evidenza di valutazione delle risorse necessarie per l'AV.</p>	<p>Alcune evidenze di valutazione delle risorse necessarie per l'AV, ma l'allocazione delle risorse non è evidente.</p>	<p>Buone evidenze di valutazione delle risorse necessarie per l'AV. L'allocazione delle risorse è stata definita, ma la disponibilità delle risorse non è evidente per tutte le attività.</p>	<p>Chiare evidenze di valutazione delle risorse necessarie per l'AV. L'allocazione delle risorse è stata definita e la loro disponibilità è sostanzialmente evidente, ma i criteri di definizione delle priorità non sono evidenti.</p>	<p>Forti evidenze di valutazione delle risorse necessarie per l'AV. Le risorse sono state allocate e le priorità definite. La disponibilità delle risorse ed i criteri di definizione delle priorità sono evidenti per tutte le posizioni.</p>

Formattato: Evidenziato

Formattato: Evidenziato

Formattato: Evidenziato

## Step 2 – Comunicare il progetto di autovalutazione

Attività	1	2	3	4	5
2.1. Definire un piano di comunicazione che includa i benefici attesi, l'obiettivo e le attività dell'AV.	Nessuna evidenza di un piano di comunicazione.	Alcune evidenze di un piano di comunicazione, ma i contenuti non garantiscono informazioni adeguate riguardo all'AV (obiettivi, scopo e attività, <i>portatori di interesse</i> coinvolti ecc.).	Buone evidenze di un piano di comunicazione, con sufficienti informazioni riguardo all'AV (obiettivi, scopo e attività, <i>portatori di interesse</i> coinvolti ecc.).	Chiare evidenze di un piano di comunicazione, con informazioni dettagliate riguardo gli obiettivi, lo scopo, i benefici attesi ed una descrizione delle attività. Il piano di comunicazione è indirizzato ai <i>portatori di interesse pertinenti</i> .	Forti evidenze di un piano di comunicazione con indicazione dettagliata degli obiettivi e scopo delle attività, i benefici attesi per i diversi <i>portatori di interesse</i> ed una descrizione dettagliata delle attività. Il piano di comunicazione è indirizzato a tutti i <i>portatori di interesse</i> e definisce il coinvolgimento delle diverse parti nel piano.
2.2. Implementare il piano di comunicazione avvalendosi di diversi strumenti.	Nessuna evidenza di implementazione del piano di comunicazione e/o degli strumenti definiti, o la comunicazione è limitata e generica.	Alcune evidenze di implementazione del piano di comunicazione e degli strumenti utilizzati, ma il piano è implementato in modo limitato, o la comunicazione non è completamente adeguata.	Buone evidenze di implementazione del piano di comunicazione, utilizzando diversi strumenti; i contenuti della comunicazione sono adeguati.	Chiare evidenze di implementazione del piano di comunicazione utilizzando diversi strumenti in modo valutato e ben definito. I contenuti della comunicazione sono completi.	Forti evidenze di implementazione del piano di comunicazione, utilizzando gli strumenti appropriati nelle diverse fasi e per i diversi destinatari con modalità adeguate e ben definite. I contenuti della comunicazione sono completi e l'efficacia della comunicazione è stata verificata.
2.3. Comunicare durante le diverse fasi dell'AV con tutti i relativi <i>portatori di interesse</i> e stimolare il coinvolgimento nell'AV del personale di ogni livello ( <i>top management, middle management, staff</i> ed impiegati).	Nessuna evidenza di comunicazione nelle diverse fasi dell'AV ed ai relativi <i>portatori di interesse</i> . Non ci sono iniziative per il coinvolgimento del personale.	Alcune evidenze di implementazione del piano di comunicazione, ma non in modo sistematico nelle fasi dell'AV e/o non ai relativi <i>portatori di interesse</i> , e/o non è adatto a stimolare il coinvolgimento del personale.	Buone evidenze di implementazione del piano di comunicazione, realizzato in modo sistematico nelle fasi principali dell'AV ed indirizzato ai relativi <i>portatori di interesse</i> , in modo adatto a stimolare il coinvolgimento del personale.	Chiare evidenze di implementazione del piano di comunicazione realizzato in modo sistematico in tutte le fasi dell'AV ed indirizzato ai relativi <i>portatori di interesse</i> . Il Piano è chiaramente mirato al coinvolgimento del personale.	Forti evidenze di implementazione del piano di comunicazione, realizzato in tutte le diverse fasi dell'AV ed indirizzato ai relativi <i>portatori di interesse</i> . Il Piano è chiaramente e specificatamente mirato al coinvolgimento di tutto il personale ( <i>top management, middle management, staff</i> ed impiegati).

Formattato: Evidenziato

Formattato: Evidenziato

Formattato: Evidenziato

### Step 3 – Creare uno o più gruppi di autovalutazione

Attività	1	2	3	4	5
3.1. Decidere se è necessario creare uno o più gruppi di AV, definirne il numero, costituirli ed organizzarli (Scegliere il responsabile, assegnare le responsabilità a ciascun membro del gruppo in base alle necessità).	Nessuna evidenza della decisione di formare uno o più gruppi di AV, scegliere il responsabile ed assegnare le responsabilità.	Alcune evidenze della decisione e dei criteri per formare un gruppo di AV, ma i criteri per la scelta delle sue dimensioni, la scelta del responsabile e l'assegnazione delle responsabilità non sono chiari.	Buone evidenze della decisione e dei criteri per creare il gruppo/i gruppi di AV e per definirne le dimensioni, ma l'assegnazione delle responsabilità all'interno del gruppo/dei gruppi non è stata formalmente definita.	Chiare evidenze della decisione e dei criteri per creare il gruppo/i gruppi di AV, sulla base di una valutazione del numero dei gruppi di AV e la loro dimensione; la creazione di tale gruppo/i è stata formalizzata con la nomina di un responsabile e l'assegnazione dei compiti e delle responsabilità.	Forti evidenze della decisione e dei criteri per costituire il gruppo/i gruppi di AV, sulla base di una valutazione del numero dei gruppi di AV e della loro dimensione, documentando le motivazioni di tali scelte; la creazione del gruppo/dei gruppi è stata formalizzata con la nomina di un responsabile e l'assegnazione dei compiti e delle responsabilità a ciascun membro.
3.2. Decidere se il manager/i manager debbano far parte del gruppo/dei gruppi di AV.	Nessuna evidenza di una valutazione e decisione in merito alla partecipazione del management al gruppo/ai gruppi di AV.	Alcune evidenze di una valutazione e decisione in merito alla partecipazione del management al gruppo/ai gruppi di AV, ma le valutazioni non sono chiare.	Buone evidenze di una valutazione e decisione in merito alla partecipazione del management al gruppo/ai gruppi di AV.	Chiare evidenze di una valutazione e decisione in merito alla partecipazione del management al gruppo/ai gruppi di AV, considerando la cultura dell'organizzazione ed indicando il possibile ruolo del/dei manager.	Forti evidenze di valutazioni formali rispetto alla decisione relativa alla partecipazione del/dei manager al gruppo/ai gruppi di AV considerando la cultura e le tradizioni dell'organizzazione ed indicando il ruolo dei manager nelle diverse fasi (dell'AV).
3.3. Selezionare i partecipanti al gruppo/ai gruppi di AV sulla base di specifici criteri, come la conoscenza dell'organizzazione, gli <i>skill</i> personali e la loro rappresentatività.	Nessuna evidenza di criteri per la selezione dei partecipanti al gruppo/ai gruppi di AV.	Alcune evidenze di criteri per la selezione dei partecipanti al gruppo/ai gruppi di AV ma non è basata, o lo è solo parzialmente, sulla conoscenza dell'organizzazione, gli <i>skill</i> personali e la rappresentatività delle persone selezionate.	Buone evidenze di criteri per la selezione della maggior parte dei partecipanti al gruppo/ai gruppi di AV, basata su specifici criteri come la conoscenza dell'organizzazione, gli <i>skill</i> personali e la rappresentatività delle persone selezionate.	Chiare evidenze di criteri per la selezione di tutti i partecipanti al gruppo/ai gruppi di AV, sulla base di specifici criteri documentati, come la conoscenza dell'organizzazione, gli <i>skill</i> personali e la rappresentatività delle persone selezionate.	Forti evidenze documentate di criteri per la selezione di tutti i partecipanti al gruppo di AV, basata sulla conoscenza dell'organizzazione, gli <i>skill</i> personali, la rappresentanza e partecipazione di tutte le funzioni interne coinvolte; le caratteristiche dei partecipanti selezionati sono state prese in considerazione nella definizione dei ruoli e nella formazione del gruppo/dei gruppi.

Formattato: Evidenziato

Formattato: Evidenziato

Formattato: Evidenziato

## Step 4 – Organizzare la formazione

Attività	1	2	3	4	5
4.1. Organizzare attività di informazione/formazione per leader e manager (top management e middle management) per promuovere senso di responsabilità ed impegno.	Nessuna evidenza di attività di informazione/formazione per leader e manager.	Alcune evidenze di attività di informazione/formazione. L'attività non coinvolge tutti i livelli interessati e/o non è adeguata a promuovere senso di responsabilità ed impegno.	Buone evidenze di attività di informazione/formazione destinata a leader e manager per promuovere senso di responsabilità ed impegno.	Chiare evidenze di attività di informazione/formazione basata sulle necessità dei diversi livelli del management e per promuovere senso di responsabilità e impegno ad ogni livello.	Forti evidenze di attività di informazione/formazione, organizzate in modo da tenere in considerazione diversi aspetti (modello, processo di AV, metrica, step, ecc.), e basate sulle necessità dei diversi livelli del management e finalizzata a promuovere senso di responsabilità e impegno ad ogni livello.
4.2. Preparare un piano per tutte le attività di formazione del gruppo/dei gruppi di AV.	Nessuna evidenza di un piano per le attività di formazione.	Alcune evidenze di un piano per le attività di formazione, ma i contenuti sono parziali e non adeguati ai bisogni dei gruppi (completezza, tempi, docenti, ...).	Buone evidenze di un piano per le attività di formazione per il gruppo/i gruppi di AV; il piano è stato formalizzato ed i contenuti sono adeguati ai bisogni dei gruppi di AV (completezza, tempi, docenti, ...).	Chiare evidenze di pianificazione delle attività di formazione per il gruppo/i gruppi di AV; le attività sono state pianificate nel dettaglio, la fattibilità è stata verificata, il piano è stato formalizzato ed i contenuti sono adeguati ai bisogni dei gruppi (completezza, tempi, docenti, ...).	Forti evidenze di attività di formazione per il gruppo/i gruppi di AV; le attività sono state pianificate nel dettaglio, la fattibilità è stata verificata, il piano è stato formalizzato ed i contenuti sono adeguati ai bisogni dei gruppi (completezza, tempi, docenti, ...). Il piano include la verifica dell'efficacia delle attività di formazione.
4.3. Formare i membri del gruppo/dei gruppi di AV.	Nessuna evidenza di formazione del gruppo/dei gruppi di AV.	Alcune evidenze di realizzazione della formazione, ma la formazione non è completa rispetto al piano o non adeguata ai bisogni del gruppo/dei gruppi di AV, per i contenuti, la partecipazione, programmazione dei tempi ed i docenti.	Buone evidenze di realizzazione delle attività di formazione. La formazione rispetta i punti principali del piano ed è adeguata ai bisogni del gruppo/dei gruppi di AV, relativamente ai contenuti, alla partecipazione, alla programmazione dei tempi e ai docenti.	Chiare evidenze di realizzazione delle attività di formazione. I membri del gruppo/dei gruppi di AV hanno ricevuto un'adeguata formazione in base ai bisogni specifici di ogni membro ed in coerenza col piano di formazione.	Forti evidenze di realizzazione delle attività di formazione. I membri del gruppo/dei gruppi di AV hanno ricevuto un'adeguata formazione in base ai bisogni specifici di ogni membro ed in coerenza con il piano di formazione. L'efficacia della formazione è stata verificata con riscontro positivo.

Formattato: Evidenziato

Formattato: Evidenziato

Formattato: Evidenziato

## Step 5 – Condurre l'autovalutazione

Attività	1	2	3	4	5
5.1. Raccogliere informazioni e documenti e metterli a disposizione del gruppo/dei gruppi di AV.	Nessuna evidenza di raccolta di documenti e informazioni da mettere a disposizione del gruppo/dei gruppi di AV.	Alcune evidenze di documenti resi disponibili, ma non sufficienti per fornire informazioni esaurienti su tutti i processi chiave e sui risultati dell'organizzazione e per la maggior parte delle aree del modello.	Buone evidenze di raccolta di documenti e informazioni riguardanti i processi chiave ed i risultati dell'organizzazione e delle aree del modello.	Chiare evidenze di raccolta di documenti e informazioni, messi a disposizione dei gruppi di AV, riguardanti i principali processi e risultati dell'organizzazione e tutte le aree del modello.	Forti evidenze di raccolta di documenti e informazioni, messi a disposizione dei gruppi di AV, riguardanti i principali processi, progetti e risultati dell'organizzazione e tutte le aree del modello. Forniscono informazioni sulla attività pianificate (plan), la loro realizzazione (do), la verifica (check) e il miglioramento (act) per tutte le aree del modello.
5.2. I membri del gruppo/dei gruppi di AV stilano una lista dei punti di forza e delle aree da migliorare ed assegnano un punteggio ad ogni sottocriterio del CAF.	Nessuna evidenza di preparazione di liste dei punti di forza e delle aree da migliorare e/o di assegnazione di punteggi da parte dei membri del gruppo / dei gruppi di AV.	Alcune evidenze di <i>input</i> individuali con alcune indicazioni relative ai punti di forza le aree da migliorare e punteggi, ma non da parte di tutti i membri e/o non completi per ogni sottocriterio del CAF.	Buone evidenze di <i>input</i> individuali da parte di tutti i membri, con indicazione dei punti di forza, le aree da migliorare e punteggi, completi per ogni sottocriterio del CAF.	Chiare evidenze di <i>input</i> individuali con una lista dei punti di forza, delle aree da migliorare e punteggi da parte di tutti i membri del gruppo/dei gruppi di AV, completi per ogni sottocriterio del CAF; gli <i>input</i> sono dettagliati e ben strutturati per supportare le azioni di miglioramento.	Forti evidenze di <i>input</i> individuali con una lista dettagliata dei punti di forza, delle aree da migliorare e punteggi, da parte di tutti i membri del gruppo/dei gruppi di AV e completi per ogni sottocriterio del CAF; gli <i>input</i> individuali sono integrati da note e commenti per supportare le analisi e le azioni di miglioramento.
5.3. Il referente dell'AV raccoglie i contributi e prepara la riunione di consenso creando tutte le condizioni per assicurarne il successo.	Nessuna evidenza di raccolta di <i>input</i> individuali da utilizzare nella riunione di consenso. Nessuna evidenza di preparativi per la riunione di consenso.	Alcune evidenze di raccolta di <i>input</i> individuali, ma non c'è aggregazione ed analisi dei dati da usare nella riunione di consenso. C'è limitata evidenza di preparativi per la riunione di consenso.	Buone evidenze di raccolta di <i>input</i> individuali e aggregazione dei dati per la riunione di consenso. La riunione di consenso è pianificata.	Chiare evidenze di raccolta, aggregazione ed analisi di <i>input</i> individuali per la riunione di consenso. Chiare evidenze di preparativi per la riunione di consenso (programmazione dei tempi e ruoli, disponibilità dei documenti).	Forti evidenze di raccolta, aggregazione ed analisi di <i>input</i> individuali come base per le valutazioni nella riunione di consenso. E' evidente una dettagliata pianificazione della riunione di consenso, con programmazione dei tempi, assegnazione dei ruoli, raccolta e disponibilità dei documenti, definizione delle regole e criteri per favorire il consenso, ecc.
5.4. Il gruppo di AV raggiunge il consenso sui punti di forza, le aree da migliorare ed i punteggi per ogni sottocriterio.	Nessuna evidenza di un vero processo di consenso sui punti di forza, sulle aree da migliorare ed i punteggi per ottenere una valutazione finale.	Alcune evidenze del processo di consenso, ma non copre tutti i sottocriteri relativi ai punti di forza, le aree da migliorare ed i punteggi.	Buone evidenze del processo di consenso per tutti i sottocriteri, relativo ai punti di forza, alle aree da migliorare e ai punteggi.	Chiare evidenze del processo di consenso. E' efficace e completo di punti di forza, aree da migliorare e punteggi, impostato con un approccio ben definito. Le valutazioni sono formalmente documentate e accettate.	Forti evidenze del processo di consenso. E' efficace e completo: le valutazioni individuali sono documentate ed il consenso è dato formalmente da tutti i partecipanti in merito ai punti di forza, le aree da migliorare ed i punteggi. Le valutazioni, le decisioni prese, gli scostamenti dalle valutazioni individuali ed il consenso sono registrati formalmente ed analizzati.

Formattato: Evidenziato

Formattato: Evidenziato

Formattato: Evidenziato

Formattato: Evidenziato

## Step 6 – Stendere un report descrittivo dei risultati dell'autovalutazione

Attività	1	2	3	4	5
<p>6.1. Stendere una relazione conclusiva, contenente i seguenti elementi per ciascun sottocriterio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- punti di forza</li> <li>- aree da migliorare</li> <li>- punteggio</li> </ul>	Nessuna evidenza di stesura di una relazione conclusiva formale sulle attività di AV o la relazione non include informazioni sui punti di forza e/o le aree da migliorare e/o punteggio.	Alcune evidenze di stesura di una relazione conclusiva sulle attività di AV, che include alcune indicazioni sui punti di forza, le aree da migliorare ed i punteggi, ma le indicazioni non sono complete o non coprono ogni sottocriterio del modello.	Buone evidenze di stesura di una relazione finale che copre tutti i sottocriteri del modello, ed indica i punti di forza, le aree da migliorare ed i punteggi.	Chiare evidenze di stesura di una relazione finale che copre tutti i sottocriteri del modello, i punti di forza, le aree da migliorare ed i punteggi. La relazione contiene informazioni e commenti destinati all'organizzazione al fine di valutare le azioni correttive e di miglioramento.	Forti evidenze di stesura di una relazione finale che copre tutti i sottocriteri del modello, ed indica nel dettaglio i punti di forza, le aree da migliorare ed i punteggi. La relazione contiene informazioni e commenti destinati all'organizzazione al fine di valutare correttivi efficaci ed azioni di miglioramento, definendone importanza e priorità.
6.2. Presentare la relazione conclusiva ai vertici dell'organizzazione.	Nessuna evidenza di presentazione della relazione conclusiva ai vertici dirigenziali.	Alcune evidenze di presentazione della relazione conclusiva ai vertici dirigenziali ma nessuna evidenza che sia stata presentata in occasione di riunioni formali e documentate.	Buone evidenze di presentazione della relazione conclusiva ai vertici dirigenziali dell'organizzazione in riunioni formali e documentate.	Chiare evidenze di presentazione della relazione conclusiva ai vertici dirigenziali dell'organizzazione. E' stata presentata e discussa in riunioni formali e documentate, con una dettagliata analisi dei punti di forza e dei punti deboli.	Forti evidenze di presentazione della relazione conclusiva ai vertici dirigenziali. E' stata presentata e discussa in riunioni formali e documentate, in cui è stata fatta una dettagliata analisi dei punti di forza e dei punti deboli ed una prima valutazione delle possibili aree su cui intervenire.
6.3. Comunicare i risultati più importanti al personale dell'organizzazione ed ai portatori di interesse.	Nessuna evidenza di comunicazione dei risultati dell'AV.	Alcune evidenze di comunicazione dei risultati più importanti, ma non è estesa a tutte le parti interne ed esterne coinvolte.	Buone evidenze di comunicazione dei risultati più importanti alle persone dell'organizzazione ed a tutti gli altri portatori di interesse.	Chiare evidenze di comunicazione dei risultati più importanti, con informazioni dettagliate, in modo formale e con gli strumenti adeguati. La comunicazione è rivolta alle persone dell'organizzazione ed agli altri portatori di interesse.	Forti evidenze di comunicazione dei risultati più importanti, con informazioni dettagliate, in modo formale e con gli strumenti adeguati. La comunicazione è rivolta alle persone dell'organizzazione ed agli altri portatori di interesse. L'informazione è chiaramente mirata a coinvolgere le parti interessate nelle azioni correttive e di miglioramento.

Formattato: Evidenziato

Formattato: Evidenziato

Formattato: Evidenziato

