

La norma UNI EN ISO 19011:2003 per la conduzione degli audit di Sistemi di Gestione

PUNTO 1: SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La norma UNI EN ISO 19011:2003 fornisce le **linee guida** su:

- principi dell'attività di audit,
- gestione dei programmi di audit,
- conduzione dell'audit del sistema di gestione per la qualità e del sistema di gestione ambientale
- competenza degli auditor di tali sistemi di gestione.

PUNTO 4:

PRINCIPI DELL'ATTIVITA' DI AUDIT

I principi che si riferiscono agli auditor sono i seguenti:

- **COMPORTAMENTO ETICO:** *il fondamento della professionalità.*

Fiducia, integrità, riservatezza e discrezione sono essenziali per l'attività di audit.

- **PRESENTAZIONE IMPARZIALE:** *l'obbligo di riportare fedelmente e con precisione.*

Le risultanze, le conclusioni ed i rapporti degli audit riflettono fedelmente ed accuratamente le attività di audit. Vengono riportati gli ostacoli significativi incontrati e le opinioni divergenti non risolte tra il gruppo di audit e l'organizzazione.

- **ADEGUATA PROFESSIONALITÀ:** *l'applicazione di accuratezza e discernimento nell'attività di audit.*

Gli auditor pongono un'attenzione di livello adeguato all'importanza del compito che essi svolgono e alla fiducia riposta in loro dai committenti e dalle altre parti interessate. E' fondamentale che possiedano le competenze necessarie.

PUNTO 4:

PRINCIPI DELL'ATTIVITA' DI AUDIT

I principi che si riferiscono al processo dell'audit che per definizione è **indipendente** e **sistematico** sono i seguenti:

- **INDIPENDENZA:** *la base per l'imparzialità dell'audit e l'obiettività delle sue conclusioni*

Gli auditor sono indipendenti dall'attività oggetto dell'audit e sono liberi da pregiudizi e conflitto di interessi. Gli auditor conservano uno stato di obiettività di pensiero durante il processo di audit per assicurare che i risultati siano basati solo sulle evidenze dell'audit.

- **APPROCCIO BASATO SULL'EVIDENZA:** *il metodo razionale per raggiungere conclusioni dell'audit affidabili e riproducibili in un processo dell'audit sistematico.*

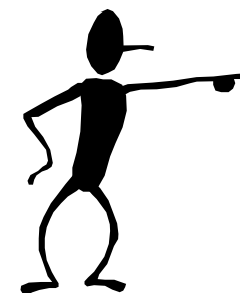
Le evidenze dell'audit sono verificabili. Esse si basano su campioni di informazioni disponibili, poiché un audit è effettuato in un periodo di tempo limitato e con risorse limitate. L'uso appropriato del campionamento è strettamente connesso con il livello di confidenza che può essere riposto sulle conclusioni dell'audit.

PUNTO 5:

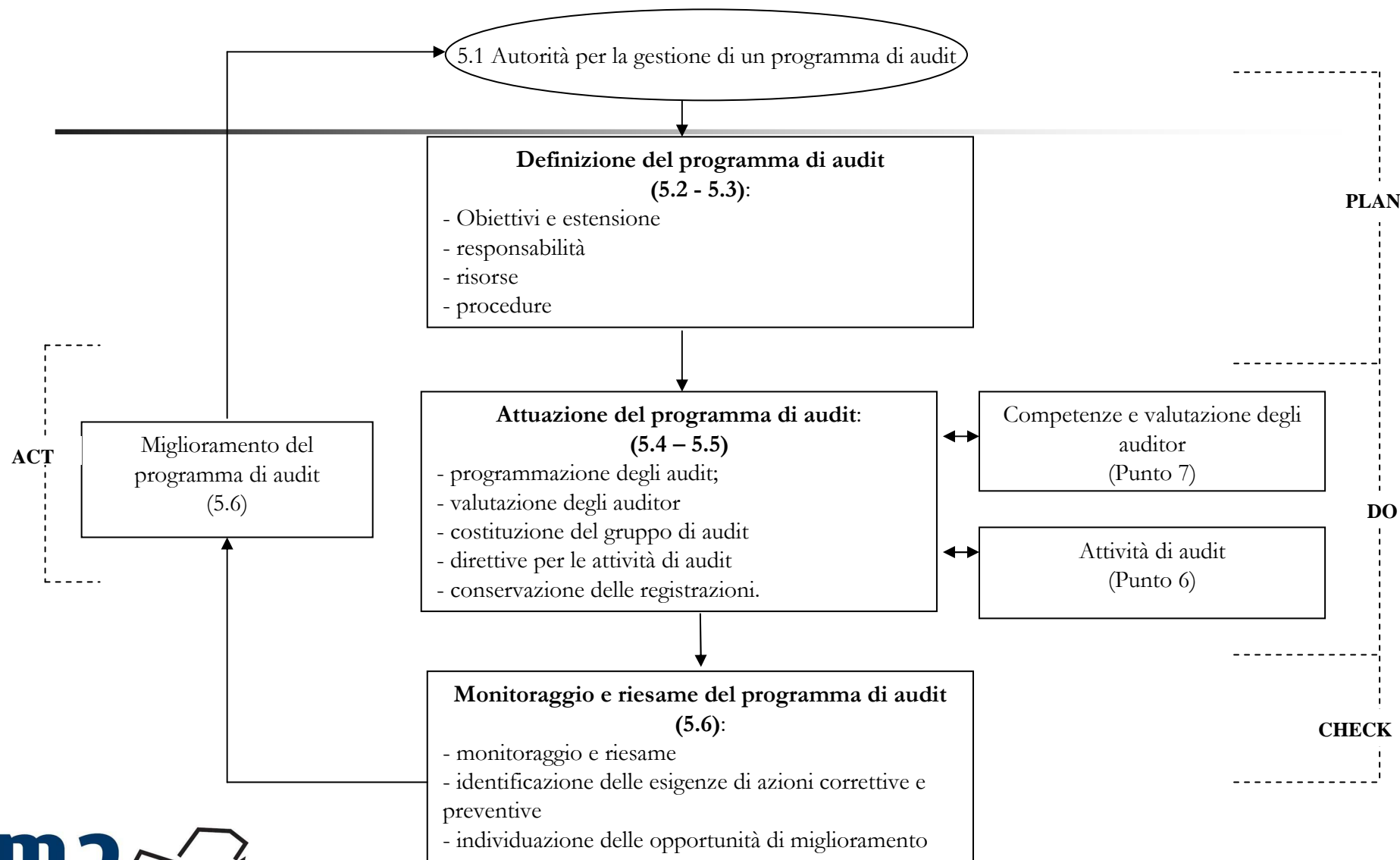
GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

A seconda delle dimensioni, natura e complessità dell'organizzazione da sottoporre ad audit, **il programma può prevedere uno o più audit** che possono avere vari obiettivi e/o includere **audit combinati o congiunti**.

L'alta direzione dell'organizzazione dovrebbe garantire **l'autorità** per la gestione del programma di audit.

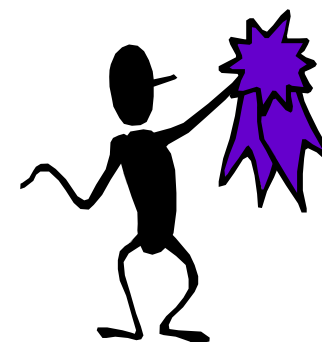


FLOW-CHART DELLA GESTIONE DEL PROGRAMMA DI AUDIT



PUNTO 5: ESEMPI DI OBIETTIVI DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

- a) Soddisfare i requisiti per la certificazione rispetto ad una norma di sistema di gestione.
- b) Verificare la conformità ai requisiti contrattuali.
- c) Ottenere e conservare la fiducia sull'idoneità di un fornitore.
- d) Contribuire al miglioramento del sistema di gestione.

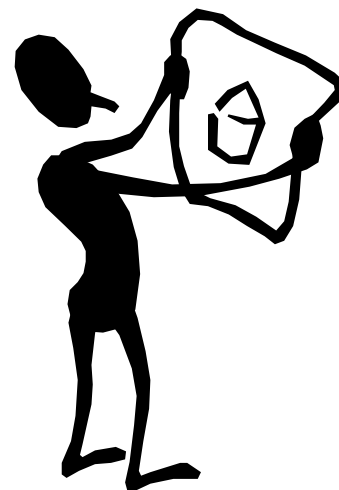


PUNTO 5.2.2:

ESTENSIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

L'estensione di un programma di audit dipenderà da:

- Il campo, l'obiettivo e la durata di ogni audit
- La frequenza degli audit
- Il numero, l'importanza, la complessità, l'analogia e le localizzazioni delle attività da sottoporre ad audit
- Le norme, le leggi, i requisiti regolamentari e contrattuali
- L'esigenza di certificazione
- Le conclusioni di precedenti audit o i risultati del riesame di un precedente programma di audit
- La lingua, gli aspetti culturali e sociali
- Le problematiche delle parti interessate
- Le modifiche significative di un'organizzazione o delle sue attività.

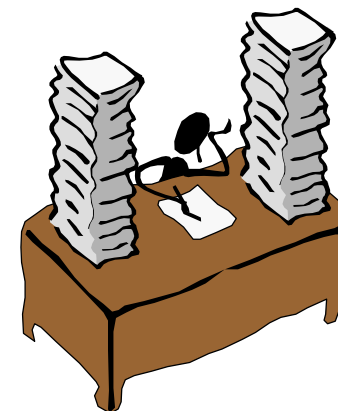


PUNTO 5.3.3:

PROCEDURE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

Le procedure per il programma di audit devono tener conto di:

- Pianificazione e programmazione dell'audit
- Assicurazione della competenza degli auditor e dei responsabili del gruppo di audit
- Costituzione di appropriati gruppi di audit e l'assegnazione dei rispettivi ruoli e responsabilità
- Conduzione degli audit
- Esecuzione delle azioni successive all'audit, se necessarie
- Conservazione delle registrazioni del programma di audit
- Controllo delle prestazioni e dell'efficacia del programma di audit
- Rapporto all'alta direzione sulle acquisizioni complessive del programma di audit.



Per le organizzazioni più piccole, tali attività possono essere oggetto di un'unica procedura.

PUNTO 5.4:

ATTUAZIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

L'attuazione di un programma di audit dovrebbe comprendere quanto segue:

- Comunicazione del programma di audit alle parti interessate
- Coordinamento e programmazione degli audit e delle altre attività del programma di audit
- Attuazione e mantenimento di un processo per la valutazione iniziale degli auditor e per il loro sviluppo professionale continuo, in conformità con quanto previsto ai punti 7.5 e 7.6 della norma
- Garanzia che vengano costituiti gruppi di audit
- Fornitura delle risorse necessarie per i gruppi di audit
- Garanzia che gli audit vengano eseguiti secondo il programma prestabilito
- Garanzia che vengano tenute sotto controllo le registrazioni delle attività di audit
- Garanzia del riesame ed approvazione dei rapporti di audit e la garanzia della loro distribuzione alle parti interessate
- Garanzia che vengano effettuate, se applicabile, le azioni a seguire dell'audit.

PUNTO 5.5:

REGISTRAZIONI DEL PROGRAMMA DI AUDIT

Devono essere conservate **le registrazioni** per dimostrare l'attuazione del programma di audit e tali registrazioni devono comprendere:

- a) Registrazioni relative ai singoli audit, quali
 - piani dell'audit
 - rapporti di audit
 - rapporti di non conformità
 - rapporti di azioni correttive e preventive
 - rapporti di azioni successive all'audit, se applicabili.
- b) I risultati del riesame del programma di audit
- c) Le registrazioni relative al personale coinvolto nell'audit, riguardanti argomenti quali:
 - valutazione delle competenze e delle prestazioni dell'auditor
 - composizione del gruppo di audit
 - mantenimento e miglioramento delle competenze.



PUNTO 5.6:

CONTROLLI E RIESAME DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

L'attuazione del programma di audit deve essere **controllata e riesaminata** ad intervalli appropriati per valutare se i suoi obiettivi siano stati raggiunti e per identificare opportunità di miglioramento.



PUNTO 6: ATTIVITA' DI AUDIT

Le fasi descritte sono:

- l'avvio,
- l'esame iniziale della documentazione
- la preparazione/pianificazione delle attività in campo
- l'attività in campo
- la redazione e la distribuzione del rapporto
- il follow-up delle eventuali azioni correttive

FLOW-CHART DELLE ATTIVITA' TIPICHE DI AUDIT



PUNTO 6.2: AVVIO DELL'AUDIT

- Nomina del responsabile del gruppo di audit (6.2.1)
- Definizione degli obiettivi, del campo e dei criteri dell'audit (6.2.2)
- Determinazione della fattibilità dell'audit (6.2.3)
- Costituzione del gruppo di audit (6.2.4)
- Presa di contatto iniziale con l'organizzazione oggetto dell'audit (6.2.5)

PUNTO 6.3: CONDUZIONE DEL RIESAME DELLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione deve essere riesaminata prima dello svolgimento dell'audit in campo per determinare la conformità del sistema con i criteri dell'audit. La documentazione può comprendere documenti e registrazioni del sistema di gestione e rapporti di audit precedenti. Può essere rinviato fino all'inizio delle attività sul posto, se ciò non risulti dannoso per l'efficace conduzione dell'audit.

PUNTO 6.4: PREPARAZIONE DELL'ATTIVITA' DI AUDIT IN CAMPO

- Preparazione del **piano dell'audit** (6.4.1) per facilitare la programmazione e il coordinamento delle attività. Deve essere sufficientemente flessibile da permettere modifiche.

Dovrebbe comprendere:

- obiettivi dell'audit
- criteri dell'audit e tutti i documenti di riferimento
- campo dell'audit
- date e luoghi ove si devono attuare le attività di audit
- stima del tempo e della durata delle attività sul posto
- ruoli e responsabilità dei membri del gruppo di audit e degli accompagnatori
- assegnazione di appropriate risorse per le aree critiche di audit.

Il piano deve essere riesaminato e presentato all'organizzazione oggetto dell'audit prima che inizino le attività di audit sul posto.

PUNTO 6.4: PREPARAZIONE DELL'ATTIVITA' DI AUDIT IN CAMPO

- **Assegnazione dei compiti al gruppo di audit** (6.4.2) da parte del responsabile del gruppo di audit tenendo conto delle esigenze di indipendenza e competenza dell'auditor e di un'utilizzazione efficiente delle risorse.

- **Preparazione dei documenti di lavoro** (6.4.3) che possono comprendere liste di riscontro, piani di campionamento dell'audit, e moduli per la registrazione delle informazioni, risultanze dell'audit e delle riunioni.

I documenti di lavoro devono essere conservati almeno fino al termine dell'audit, mentre la conservazione dopo la conclusione è descritta al punto 6.7.

PUNTO 6.5: SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA' DI AUDIT SUL POSTO

- **Svolgimento della riunione di apertura (6.5.1)** con la direzione dell'organizzazione e ove appropriato con i responsabili delle funzioni o dei processi da sottoporre ad audit.

Lo scopo della riunione di apertura è di confermare il piano dell'audit, fornire una breve sintesi di come verranno eseguite le attività di audit, confermare i canali di comunicazione e offrire l'opportunità da fare domande.

- **Comunicazione durante l'audit (6.5.2).** Le evidenze raccolte che indichino un rischio immediato e significativo dovrebbero essere riportate senza ritardo all'organizzazione oggetto di audit.

PUNTO 6.5: SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA' DI AUDIT SUL POSTO

- **Ruoli e responsabilità di guide ed osservatori (6.5.3).** Possono accompagnare il gruppo di audit, ma non ne fanno parte, per cui non dovrebbero influenzare o interferire con l'esecuzione dell'audit.
- **Raccolta e verifica delle informazioni (6.5.4).** Le informazioni dovrebbero essere raccolte mediante opportuno campionamento durante l'audit e verificate. Solo le informazioni verificabili possono costituire evidenze dell'audit e dovrebbero essere registrate. I metodi per raccogliere informazioni comprendono:
 - interviste
 - osservazione di attività
 - riesame dei documenti.

PUNTO 6.5: SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA' DI AUDIT SUL POSTO

- **Elaborazione delle risultanze dell'audit (6.5.5).** Le risultanze dell'audit, in relazione ai criteri di audit, possono indicare sia conformità, sia non conformità sia obiettivi di miglioramento. Le non conformità e le relative evidenze di supporto devono essere registrate e le NC possono essere classificate. Le NC dovrebbero essere riesaminate con l'organizzazione per ottenere consapevolezza che le evidenze siano accurate e che le NC siano capite.
- **Preparazione delle conclusioni dell'audit (6.5.6).** Il gruppo di audit dovrebbe consultarsi prima della riunione di chiusura per:
 - riesaminare le risultanze dell'audit
 - concordare le conclusioni dell'audit
 - preparare raccomandazioni
 - discutere sulle azioni successive da intraprendere.

PUNTO 6.5: SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA' DI AUDIT SUL POSTO

- **Conduzione della riunione di chiusura (6.5.7).** Sarebbe opportuno tenere una riunione di chiusura, presieduta dal responsabile del gruppo di audit, per presentare le risultanze e le conclusioni dell'audit in modo tale che siano conosciute e comprese. Dovrebbero essere discusse e, se possibile risolte, eventuali divergenze di opinione e tutte le opinioni dovrebbero essere registrate in caso di mancato accordo.

In audit interni di piccole imprese, la riunione di chiusura può consistere semplicemente nella comunicazione delle risultanze o delle conclusioni dell'audit.

PUNTO 6.6: PREPARAZIONE, APPROVAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL RAPPORTO DI AUDIT

- **Preparazione del rapporto di audit (6.6.1).** Il rapporto di audit, steso dal responsabile, dovrebbe fornire una completa, accurata, concisa e chiara registrazione dell'audit e dovrebbe comprendere o far riferimento a:

- obiettivi dell'audit
- campo dell'audit (unità organizzative e funzionali, processi e tempo impiegato)
- identificazione del committente dell'audit
- identificazione del responsabile e dei membri del gruppo di audit
- date e luoghi in cui sono state svolte la attività di audit sul posto
- criteri di audit
- risultanze dell'audit
- conclusioni dell'audit.

PUNTO 6.6: PREPARAZIONE, APPROVAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL RAPPORTO DI AUDIT

- Preparazione del rapporto di audit (6.6.1).

Il rapporto di audit può anche includere o fare riferimento, quando appropriato, a:

- piano dell'audit
- elenco dei rappresentanti dell'organizzazione oggetto di audit
- sintesi del processo di audit comprendente incertezze o eventuali ostacoli incontrati
- conferma del raggiungimento degli obiettivi di audit
- eventuali aree non coperte, sebbene rientranti nel campo di audit
- eventuali opinioni divergenti non risolte tra il gruppo di audit e l'organizzazione
- raccomandazioni per il miglioramento
- piani concordati delle azioni successive, se ce ne sono
- una dichiarazione sulla riservatezza dei contenuti
- la lista di distribuzione del rapporto di audit.

PUNTO 6.6: PREPARAZIONE, APPROVAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL RAPPORTO DI AUDIT

- **Approvazione e distribuzione del rapporto di audit (6.6.2).** Il rapporto di audit dovrebbe essere emesso entro il periodo di tempo concordato. Dovrebbe essere datato, riesaminato ed approvato in conformità alle procedure del programma di audit. Il rapporto deve essere distribuito ai destinatari designati dal committente dell'audit.

PUNTO 6.7: CHIUSURA DELL'AUDIT

L'audit è completato quando tutte le attività descritte nel piano dell'audit sono state attuate e il rapporto di audit approvato è stato distribuito.

I documenti riguardanti l'audit dovrebbero essere conservati o distrutti come da accordi fra le parti partecipanti.

A meno che non sia richiesto per legge, il gruppo di audit non dovrebbero divulgare i contenuti, il rapporto e ogni altra informazione inerente l'audit.

PUNTO 6.8: CONDUZIONE DI AZIONI SUCCESSIVE ALL'AUDIT

Le conclusioni dell'audit possono indicare l'esigenza di **azioni correttive, preventive** e, se applicabile, di **miglioramento**.

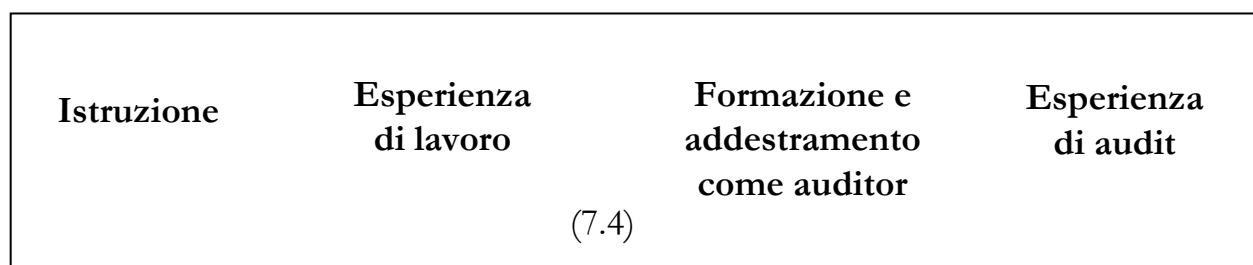
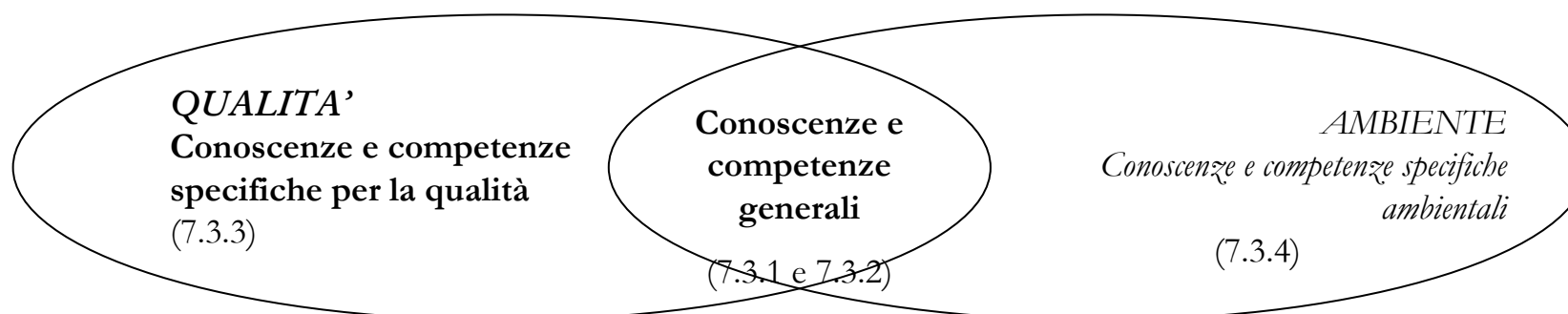
Tali azioni sono generalmente decise ed effettuate dall'organizzazione oggetto di audit secondo tempistiche concordate e non sono considerate come facenti parte dell'audit.

Il **completamento e l'efficacia** delle azioni correttive dovrebbero essere verificati. Questa verifica può costituire oggetto di un audit successivo.

Il programma di audit può specificare azioni successive da parte dei membri del gruppo di audit che sono considerati valore aggiunto in quanto utilizzano la loro competenza. In tali casi dovrebbe essere prestata attenzione per mantenere l'indipendenza nelle successive attività di audit.



PUNTO 7: COMPETENZE

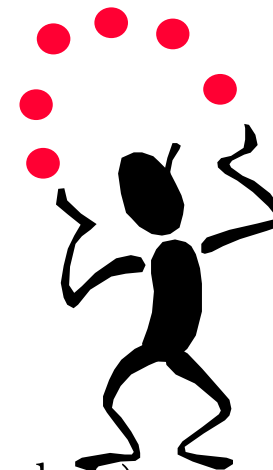


Caratteristiche personali (7.2)

PUNTO 7.2: CARATTERISTICHE PERSONALI

Gli auditor dovrebbero essere:

- rispettosi dei principi etici (giusti, veritieri, sinceri, onesti e riservati)
- di mentalità aperta
- diplomatici
- dotati di spirito di osservazione
- perspicaci (istintivamente percettivo di situazioni e capace di comprenderle)
- versatili (pronti ad adeguarsi a situazioni differenti)
- tenaci e perseveranti
- risoluti, in grado di pervenire a conclusioni tempestive basate su analisi e ragionamenti logici
- sicuri di sé.



PUNTO 7.3: CONOSCENZE E COMPETENZE

Conoscenze e competenze di carattere generale (7.3.1)

- Principi, procedure e tecniche di audit
- Sistema di gestione e documenti di riferimento
- Situazioni organizzative
- Leggi applicabili, regolamenti ed altri requisiti attinenti alla disciplina.

Conoscenze e competenze di carattere generale dei responsabili di audit (7.3.2)

- pianificare l'audit e fare uso efficace di risorse durante l'audit
- rappresentare il gruppo di audit
- organizzare e guidare i membri del gruppo di audit
- dirigere e guidare auditor in addestramento
- guidare il gruppo di audit a raggiungere le conclusioni dell'audit
- prevenire e risolvere i conflitti
- preparare e completare il rapporto di audit

PUNTO 7.3: CONOSCENZE E COMPETENZE

Conoscenze e capacità specifiche degli auditor di sistemi di gestione per la qualità (7.3.3)

- metodi e tecniche relative alla qualità (terminologia, i principi di gestione per la qualità e la loro applicazione, gli strumenti di gestione per la qualità e la loro applicazione)
- processi e prodotti, inclusi i servizi per consentire all'auditor di comprendere il contesto tecnologico in cui viene eseguito l'audit

Conoscenze e capacità specifiche degli auditor di sistemi di gestione ambientali (7.3.4)

- metodi e tecniche di gestione ambientale
- scienze e tecnologie ambientali per comprendere le relazioni fondamentali tra le attività umane e l'ambiente
- aspetti tecnici e ambientali delle attività in opera

PUNTO 7.4: ISTRUZIONE, ESPERIENZA DI LAVORO, FORMAZIONE, ADDESTRAMENTO ED ESPERIENZA

TAB 1:
*esempio di
livelli di
competenza
necessaria per
auditor che
conducono
audit di
certificazione
o simili*

	Auditor	Auditor in entrambe le discipline	Ulteriore esperienza di Audit per diventare Lead Auditor
Istruzione	Insegnamento secondario	Nessun ulteriore requisito	Nessun ulteriore requisito
Esperienza professionale	5 anni	Nessun ulteriore requisito	Nessun ulteriore requisito
Esperienza professionale in ambito Qualità e Ambiente	Almeno 2 anni dei 5 complessivi	2 anni nella seconda disciplina	Nessun ulteriore requisito
Formazione e addestramento per diventare auditor	40 ore di addestramento sull'audit	24 ore di addestramento nella seconda disciplina	Nessun ulteriore requisito
Esperienze di audit	4 audit completi e non meno di 20 giorni di esperienza di audit agendo come auditor in addestramento. Audit da concludersi entro gli ultimi tre anni consecutivi	3 audit completi e non meno di 15 giorni di esperienza di audit nella seconda disciplina (standard). Gli audit devono essere completati entro gli ultimi 2 anni consecutivi	3 audit completi e non meno di 15 giorni di esperienza di audit nel ruolo di Lead Auditor. Gli audit devono essere completati entro gli ultimi 2 anni consecutivi

PUNTO 7.5: MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO DELLA COMPETENZA

7.5.1 Sviluppo professionale continuo

Può essere ottenuto con metodi quali ulteriore esperienza di lavoro, formazione ed addestramento, studi personali, partecipazione a convegni, seminari e conferenza o altre attività idonee.

7.5.2 Mantenimento della capacità di effettuare gli audit

Gli auditor dovrebbero dimostrare la loro capacità ad eseguire audit attraverso la regolare partecipazione ad audit di sistema qualità e/o ambiente.

PUNTO 7.6: VALUTAZIONE DEGLI AUDITOR

La valutazione degli auditor e dei responsabili dovrebbe essere pianificata, attuata e registrata in conformità con le procedure del programma di audit per ottenere un risultato obiettivo, coerente, corretto e attendibile.