

# **Audit sull'efficacia degli audit interni**

(Traduzione del documento **APG-Auditing the effectiveness of internal audit** del 30 Luglio 2005)

## **1. Introduzione**

Le organizzazioni che desiderano un Sistema Gestione Qualità (SGQ) adatto, adeguato ed efficace devono effettuare audit interni per assicurarsi che il SGQ funzioni come previsto e che sia in grado di individuare i punti deboli del sistema nonché le opportunità potenziali per il miglioramento. L'audit interno costituisce per l'alta direzione un meccanismo di ritorno delle informazioni e può fornire all'alta direzione ed alle altre parti interessate l'assicurazione che il SGQ soddisfa i requisiti della ISO 9001:2000. Il modo con cui è gestito il processo degli audit interni è un fattore chiave per assicurare l'efficacia del SGQ.

## **2. Requisiti e Guida**

### **2.1 Punto 8.2.2 della ISO 9001:2000**

Il testo di questo punto 8.2.2 - *Verifiche ispettive interne* <sup>(1)</sup> riporta:

.....

“Deve essere pianificato un programma di verifiche ispettive che tenga conto dello stato e dell'importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica oltre che dei risultati di precedenti verifiche ispettive”

Questo requisito intende orientare il programma di audit interni su quei processi ed aree dove in passato erano emersi dei problemi o dove è probabile stiano emergendo e/o possano emergere (per la natura dei processi stessi). Questi problemi possono derivare da fattori umani, dalle caratteristiche dei processi, dalla sensibilità delle misure, da modifiche dei requisiti del cliente, da cambiamenti nell'ambiente di lavoro, etc.

I processi che presentano alti livelli del rischio di carenze o non conformità dovrebbero avere priorità nel programma degli audit interni.

Occorre prestare particolare attenzione ai processi dove l'alto livello del rischio è influenzato da fattori quali:

- severità delle conseguenze a causa di insuccessi nel corso dei processi;
- insoddisfazione dei clienti;
- mancata rispondenza ai requisiti cogenti relativi a prodotti (o processi).

### **2.1 Punto 8.2.1.3 della ISO 9004:2000**

Il testo di questo punto 8.2.1.3 *Verifiche ispettive interne* della ISO 9004:2000 riporta:

“L'alta direzione dovrebbe assicurarsi che venga attivato un efficace ed efficiente processo di verifiche ispettive interne al fine di valutare i punti di forza e di debolezza del sistema di gestione per la qualità. Il processo delle verifiche ispettive interne costituisce uno strumento direzionale per valutare in forma indipendente selezionati processi o attività. Il processo delle verifiche ispettive interne fornisce uno strumento indipendente, utilizzabile per ottenere evidenza oggettiva che i requisiti esistenti sono stati soddisfatti, poiché le verifiche ispettive interne valutano l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione”

---

<sup>(1)</sup> Il termine “verifica ispettiva”, adottato nella UNI EN ISO 9001:2000, equivale a tutti gli effetti al termine “audit” adottato nella più recente UNI EN ISO 19011 ed utilizzato anche nel testo della presente guida.

Questa raccomandazione della ISO 9004:2000 pone l'accento sull'esigenza di un efficiente utilizzo delle risorse nella conduzione di audit interni. (*Nota: questa raccomandazione della ISO 9004:2000 non è un requisito da verificare nelle valutazioni relative ad ISO 9001*).

### **3. Guida all'audit**

L'auditor di parte terza, nell'esame del processo di audit interni, dovrebbe valutare aspetti quali:

- le competenze necessarie per effettuare tali audit e quelle utilizzate a tale scopo;
- l'analisi dei rischi fatta dall'organizzazione (se è stata fatta) per pianificare gli audit interni;
- il grado di coinvolgimento dell'alta direzione nel processo di audit interni;
- le raccomandazioni della ISO 19011 (*Nota: la ISO 9001:2000 non richiede all'organizzazione di utilizzare la 19011*); e
- il modo in cui i risultati del processo di audit interni sono utilizzati dall'organizzazione per valutare l'efficacia del suo SGQ e per individuare opportunità per miglioramenti.

Un auditor di parte terza ha l'esigenza di:

#### a) valutare l'approccio adottato dall'organizzazione per individuare le aree critiche e gli altri parametri

Ad esempio, l'organizzazione ha individuato:

- i processi che critici per la qualità del prodotto;
- i processi complessi o che richiedono particolare attenzione;
- i processi che richiedono di essere validati;
- i processi che richiedono personale qualificato;
- i processi che richiedono uno stretto monitoraggio dei parametri di processo;
- le sue attività di monitoraggio e misurazione che richiedono frequenti tarature o verifiche;
- le attività e processi che coinvolgono più siti contemporaneamente e/o richiedono molto personale;
- i processi nei quali si sono verificati problemi o che sono a rischio; e
- indicatori delle prestazioni di processi che stabiliscono le misure di efficacia ed efficienza da effettuare (e queste misure sono in linea con gli obiettivi e traguardi generali dell'organizzazione)?

L'organizzazione utilizza queste informazioni nello stabilire la frequenza degli audit su tali processi e attività?

#### b) valutare la competenza degli auditor interni e dei gruppi di audit

Ad esempio, l'organizzazione:

- ha individuato i requisiti di competenza dei suoi auditor interni;
- ha fornito loro adeguato addestramento;
- ha attivato un processo per monitorare le prestazioni dei suoi auditor interni e dei gruppi di audit;
- inserisce nei suoi gruppi di audit personale con appropriate conoscenze settoriali specifiche (in modo da poter individuare dove c'è la probabilità che una deviazione in un determinato processo o attività possa avere conseguenze significative per la qualità del prodotto)?

Dovrebbe esser fatta anche una valutazione se gli auditor interni comprendono il rischio intrinseco che sia data fiducia ai risultati di un processo di audit qualora essi:

- non prendano in considerazione qualcosa che dovrebbe invece rientrare tra i risultati dell'audit;
- adottino un regime di campionamenti inappropriato;
- diano un peso inappropriato alle evidenze emerse;
- si discostino dal piano di audit e dalle procedure per gli audit interni.

c) valutare la pianificazione degli audit

L'organizzazione dovrebbe essere capace di massimizzare l'utilizzo delle risorse disponibili nella conduzione delle attività di audit interni. Questo può essere facilitato dall'adozione, nella pianificazione degli audit interni, di un approccio basato sul rischio.

Dovrebbe essere accertato se l'organizzazione (con il suo processo di audit interni), nel pianificare gli audit stessi, ha preso in considerazione l'adozione di un approccio basato sul rischio, al fine di assicurare un efficace ed efficiente utilizzo delle risorse. Questo dovrebbe assicurare la minimizzazione dei rischi inerenti al fallimento di un audit e dei suoi risultati.

L'organizzazione dovrebbe provvedere ad utilizzare, in fase di pianificazione dei successivi audit interni, i risultati di audit precedenti.

d) cercare evidenze che l'organizzazione ha messo in atto un efficace programma di audit interni

Prendendo in esame i fattori di cui sopra ed esaminando se il processo di audit interni sta portando a miglioramenti tangibili del SGQ, l'auditor di parte terza dovrebbe essere in grado di farsi un giudizio se l'organizzazione ha messo in atto un programma efficace di audit interni e se i risultati degli audit interni offrono evidenze per una analisi della efficacia del SGQ.

-----