

**AICQ-SICEV**

**CEPAS**

## **Seminario 2008**

*Interazione dei Sistemi di Gestione volontari con quelli obbligatori*

# **LA QUALIFICA DEGLI AUDITOR DI SISTEMI DI GESTIONE INTEGRATA**

*Ing. Gaetano Montebelli – Direttore ANGQ*

**ANGQ** dal 1992 diffonde, per prima in Italia, la cultura dei Sistemi di Gestione Integrata.

**ANGQ** ha organizzato, insieme ad ENEA ed UNI, il primo Convegno Nazionale sui Sistemi di Gestione Integrata (Milano, sede UNI – 4 e 5 dicembre 1995)

Nel **1995** fu attivato un Gruppo di Lavoro UNI ad hoc per la predisposizione di una norma/guida italiana sui SGI, la cui presidenza fu affidata al Direttore ANGQ.

**Come è noto, a livello mondiale,**

**ISO ha notificato di avere interrotto il processo di emissione di norme integrate e che, quindi, continuerà ad emettere norme per singoli sistemi di gestione,**

**demandando alle organizzazioni il compito di realizzare Sistemi di Gestione Integrata, utilizzando diverse norme**

**(Joint Vision)**

**L'unica "norma integrata" ISO è la 19011 per l'auditing sui SGQ e SGA, pur essendo praticamente utilizzabile anche per altri sistemi di gestione**

**Per quanto concerne l'attività di audit su più sistemi di gestione, la stessa norma ISO 19.011 la prevede alla nota 3 del punto 3.1**

“Nota 3 Quando i sistemi di gestione per la qualità e di gestione ambientale vengono sottoposti contemporaneamente all'audit, questo viene definito "audit combinato".

**Anche se la norma si limita a due soli sistemi di gestione (SGQ ed SGA), e non chiarisce se detti sistemi siano integrati o separati, nulla esclude di effettuare “audit combinati” su sistemi integrati in ottemperanza a due o più norme.**

**Non deve, inoltre, essere trascurata la posizione del BSi di cui al documento PAS99 (Specifica sui requisiti comuni dei sistemi di gestione - Modello e guida per l'integrazione );**

**così come, nell'estendere l'audit ad aspetti gestionali cogenti, occorre ricordare le risultanze del Convegno, organizzato il 18 gennaio scorso da AICQ Triveneta sul tema "Un audit per tutti ...tutti per un solo audit. Confronto fra le parti interessate", ove è stata ben chiarita la differenza tra le attività di**

- audit e quella di**
- ispezione.**

## Seminario AICQ-SICEV e CEPAS 2008

L'**ispezione** (ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005) consiste nell'esame di un progetto, prodotto, servizio, processo o impianto, con conseguente determinazione della rispettiva conformità a requisiti specifici o, sulla base di "un giudizio professionale", a requisiti di carattere generale.

I rapporti ispettivi dichiarano che in quel dato momento il prodotto, processo, ecc., soddisfa o meno i requisiti applicabili.

Il rapporto rilasciato dall'Organismo di ispezione **prescinde dalla capacità dell'organizzazione esaminata di implementare azioni correttive per la rimozione di eventuali non conformità.**

Il **rapporto ispettivo**, dunque, è una sorta di fotografia, che rappresenta l'oggetto (progetto, processo, ecc.) in un istante preciso e identificato (dimensione sincronica).

*Fonte SINCERT*

## Seminario AICQ-SICEV e CEPAS 2008

Oggi, ad eccezione del documento PAS99 del BSi, che comunque è una guida e non una norma, non esistono norme sui Sistemi di Gestione Integrata, mentre per molti aspetti l'integrazione è possibile ed utile.

Norme e/o Guide sarebbero molto utili anche nella **integrazione tra modelli gestionali volontari e requisiti cogenti**;

al riguardo, ANGQ ha, quest'anno, proposto ad UNI la costituzione di un GdL, a cui ha offerto la propria collaborazione, per la emissione di una Guida per l'integrazione tra la norma **ISO9001 ed il modello previsto dal D.Lgs 231/01.**

**Quanto espresso nella precedente slide deve essere, comunque, rivolto a costituire strumenti per facilitare l'attività di audit,**

**senza alcun intento di interferire con l'attività di ispezione, secondo l'importante differenza tra le due attività (come prima evidenziato), che per gli aspetti cogenti è demandata a pubbliche istituzioni.**

**Premesso quanto fino ad ora esposto  
(che è servito a tracciare il quadro entro cui muoversi, sia  
per gli auditor, sia per chi deve valutarli),  
la domanda è**

**QUALI REQUISITI DEVE AVERE UN AUDITOR  
DI SISTEMI DI GESTIONE INTEGRATA ?**

### La norma ISO 19.011 riporta, per SGQ e SGQ, al punto 7.4, il

**Prospetto 1** - Esempio di grado di istruzione, di livelli di esperienza di lavoro, di formazione e di addestramento come auditor e di esperienza di audit per auditor che conducono audit di certificazione o simili

Parametro	Auditor	Auditor in entrambe le discipline	Responsabile del gruppo di audit
Istruzione	Istruzione secondaria	Come per l'auditor	Come per l'auditor
Esperienza di lavoro complessiva	5 anni	Come per l'auditor	Come per l'auditor
Esperienza di lavoro nel campo dei SGQ o SGA	Almeno 2 anni dei 5 complessivi	2 anni nella seconda disciplina	Come per l'auditor
Formazione e addestramento come auditor	40h di formazione ed addestramento sull'audit	24h di formazione ed addestramento nella seconda disciplina	Come per l'auditor

## Seminario AICQ-SICEV e CEPAS 2008

**Gli auditor per i quali oggi sono attivi schemi di certificazione in Italia sono:**

Organismo	Schemi Accreditati SINCERT
CEPAS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auditor /RGA di sistemi di gestione per la qualità</li><li>• Auditor /RGA di sistemi di gestione ambientale</li><li>• Auditor /RGA di sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro</li><li>• Auditor /RGA di ISMS</li></ul>
AICQ-SICEV	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auditor /RGA di sistemi di gestione per la qualità</li><li>• Auditor /RGA di sistemi di gestione ambientale</li><li>• Auditor /RGA di sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro</li></ul>
KHC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auditor /RGA di sistemi di gestione per la qualità</li><li>• Auditor /RGA di sistemi di gestione ambientale</li><li>• Auditor /RGA di sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro</li></ul>

## Seminario AICQ-SICEV e CEPAS 2008

Per ciascuno dei precedenti schemi, occorre considerare le **specializzazioni settoriali** e, se ad essi aggiungiamo gli schemi non accreditati, otteniamo una casistica molto ampia.

Con riferimento alla impostazione della tabella di cui al Prospetto n.1 del punto 7.4 della norma ISO 19011,

se le aziende andranno verso un sistema di gestione che integri tutti i vincoli volontari e cogenti,

**SI OTTERREBBERO SCHEMI MOLTO COMPLESSI  
E DIFFICILI DA APPLICARE**

**Proviamo ad esaminare possibili strumenti che permettano:**

- **prima, di progettare i Sistemi di Gestione Integrata,**
- **successivamente, di valutarli tramite audit ed,**
- **infine, di ricavare corrispondenti requisiti per certificare gli auditor.**

Nei vari Sistemi di Gestione abbiamo molti elementi ricorrenti:

1. la **Politica** relativa al singolo Sistema di Gestione;
2. i **documenti di riferimento** che costituiscono **vincolo** (volontario e/o cogente) al Sistema di Gestione (Norme, Leggi, ecc.);
3. la definizione e messa in atto delle **risorse** necessarie al raggiungimento degli obiettivi;
4. la definizione delle **funzioni** (compiti, responsabilità, autorità e collegamenti gerarchici e funzionali), con alcune figure definite dai documenti che costituiscono vincolo al sistema di gestione;
5. il **sistema documentale aziendale** (costituito da documenti prescrittivi, di registrazione e di riferimento) sia cartaceo che informatico;
6. il **sistema di autocontrollo** del sistema di gestione.

### Politica e documenti di riferimento

La Politica di una organizzazione dovrebbe tenere conto simultaneamente di tutti i vincoli al sistema di gestione aziendale.

Tuttavia, ancora oggi, istituti preposti alla verifica del rispetto di requisiti cogenti (quali, ad esempio, la safety, la privacy o l'HACCP) richiedono documenti distinti.

L'auditor, che volesse valutare diversi aspetti della Politica, dovrebbe avere:

- approfondita conoscenza della normativa volontaria e cogente applicabile;
- esperienza pluriennale, nei diversi sistemi di gestione interessati, maturata in posizione di rilievo, possibilmente, in più di una organizzazione.

## Risorse Umane

Le Risorse Umane devono avere competenze adeguate a svolgere tutte le attività nel rispetto della Politica e dei vincoli a cui il Sistema di Gestione aziendale vuole e/o deve soddisfare.

Talvolta, alcune di queste competenze (così come alcune risorse materiali) possono essere gestite in outsourcing, ferme restando le responsabilità e le conseguenti competenze del personale dell'organizzazione per tenere sotto controllo i processi dati in outsourcing.

L'auditor, che volesse valutare l'adeguatezza delle Risorse Umane, dovrebbe avere:

- approfondita conoscenza delle figure professionali previste dalla normativa volontaria e cogente applicabile;
- approfondita conoscenza dei processi, nei diversi sistemi di gestione interessati, per valutare l'adeguatezza delle Risorse Umane.

## Risorse Materiali

Le Risorse Materiali devono essere adeguate ai processi aziendali nel rispetto della Politica e dei vincoli a cui il Sistema di Gestione aziendale vuole e/o deve soddisfare.

Le Risorse Materiali riguardano la logistica, gli impianti, le apparecchiature, i sistemi SW ed HW e quanto altro necessario alla gestione dei processi, con diverse specificità per i diversi vincoli aziendali (Q-A-Sa-Se-D.lgs 231, ecc.).

L'auditor, che volesse valutare l'adeguatezza delle Risorse Materiali, dovrebbe avere:

- approfondita conoscenza dei requisiti tecnici relativi alla normativa volontaria e cogente applicabile;
- approfondita conoscenza dei processi, nei diversi sistemi di gestione interessati, per valutare l'adeguatezza delle Risorse Materiali.

### Funzioni

Nella definizione degli organigrammi e nella definizione delle Job Description è indispensabile tenere in considerazione, in un quadro unico, le figure, i compiti, le responsabilità e le autorità previsti

- dai requisiti cogenti,
- dalla normativa volontaria prescelta,
- dalla tipologia dei processi aziendali .

L'auditor, che volesse valutare l'adeguatezza delle Funzioni e delle loro interazioni gerarchiche e funzionali, dovrebbe avere:

- esperienza pluriennale nella valutazione di diversi sistemi di gestione che gli permetta di fare emergere conflittualità, sovrapposizioni o indefinizioni delle responsabilità.

## Sistema Documentale

Il Sistema Documentale costituito dai Documenti Prescrittivi, Documenti di Registrazione della Qualità e Documenti Emessi da Terzi costituenti il data base aziendale.

Il sistema in oggetto, per la sua complessità e rilevanza, è uno dei principali argomenti su cui si concentra l'audit. Detto sistema trasforma le prescrizioni della normativa di riferimento in regole aziendali per lo svolgimento delle attività ed in regole per la registrazione dei dati.

L'auditor, che volesse valutare il Sistema Documentale , dovrebbe avere:

- approfondita conoscenza della normativa volontaria e cogente applicabile;
- esperienza pluriennale, nei diversi strumenti operativi sia per la pianificazione delle attività, sia per la registrazione dei dati, in uso nei diversi sistemi di gestione interessati, maturata in posizioni anche operative, possibilmente, in più di una organizzazione.

## Sistema di Autocontrollo del Sistema di Gestione

Il Sistema di Autocontrollo del Sistema di Gestione è, essenzialmente, costituito dai seguenti strumenti:

- gestione degli Audit interni,
- gestione dei Prodotti Non Conformi,
- gestione dei Problemi e relative AC e AP,
- gestione dei Reclami,
- gestione degli strumenti per misurare la Soddisfazione dei Clienti,
- gestione dei Riesami della Direzione.

Volutamente è stata non riportata la Gestione della Sorveglianza, in quanto attualmente (purtroppo) non è più evidenziata nelle norme sui Sistemi di Gestione aziendale e, quindi, non è oggetto di audit.

*Continua*

*Continuazione*

### **Sistema di Autocontrollo del Sistema di Gestione**

Gli strumenti del Sistema di Autocontrollo del Sistema di Gestione sono molto articolati e, quasi sempre, molto “specializzati”, almeno dal punto di vista applicativo, ai singoli aspetti del Sistema di Gestione aziendale.

Ne consegue che l’auditor deve avere maturato specifiche esperienze di progettazione od attuazione di strumenti di autocontrollo nei diversi aspetti gestionali del Sistema di Gestione Integrata in cui intende operare.

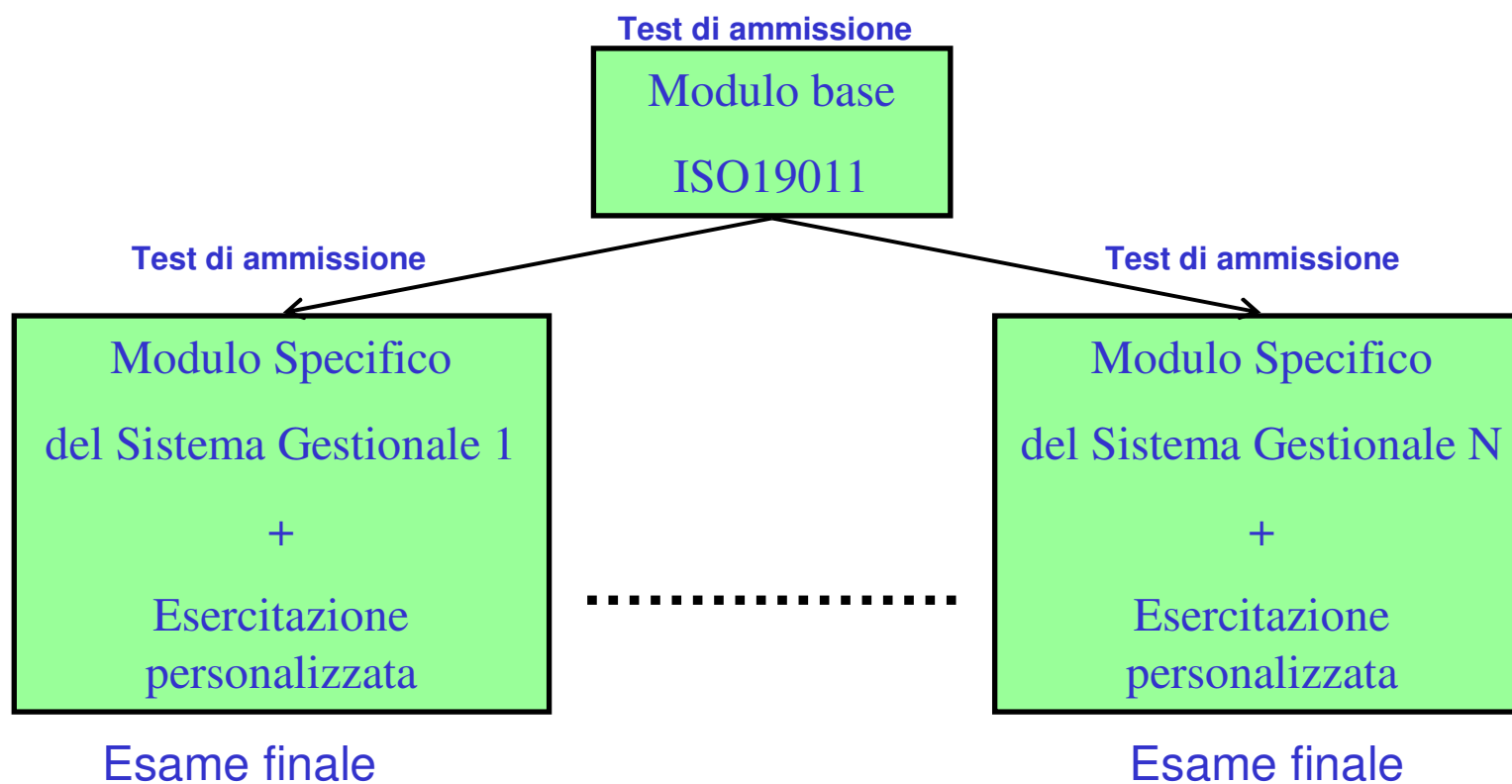
**Dopo avere esaminato, sui singoli elementi significativi dei Sistemi di Gestione Aziendale,**

- **le problematiche connesse ad ogni elemento, e**
- **le competenze conseguenti per gli auditor di Sistemi di Gestione Integrata,**

**nel seguito, proveremo ad eseguire una sintesi di dette competenze, tenendo conto dei diversi aspetti del sistema di gestione in esame.**

## Seminario AICQ-SICEV e CEPAS 2008

La metodica che utilizzeremo si rifà alla impostazione dei corsi per Auditor/RGA modulari qualificati dal CEPAS, che prevedono.



## Seminario AICQ-SICEV e CEPAS 2008

**Quindi possiamo concludere che le competenze degli auditor, da considerare ai fini della loro certificazione, dovrebbero essere:**

**1.competenza di base sulla metodica di auditing (conoscenza teorica ed applicativa della norma UNI EN ISO 19011), più**

**2.conoscenza approfondita, sia dal punto di vista teorico che applicativo, della normativa volontaria e cogente inerente i diversi aspetti del Sistema di Gestione Integrata su cui intende operare, più**

**3.esperienza di lavoro e di auditing nei singoli sistemi di gestione per acquisire la conoscenza delle pratiche operative sia inerenti i singoli aspetti gestionali, sia quelli caratteristici del settore merceologico in cui intende operare.**

## Seminario AICQ-SICEV e CEPAS 2008

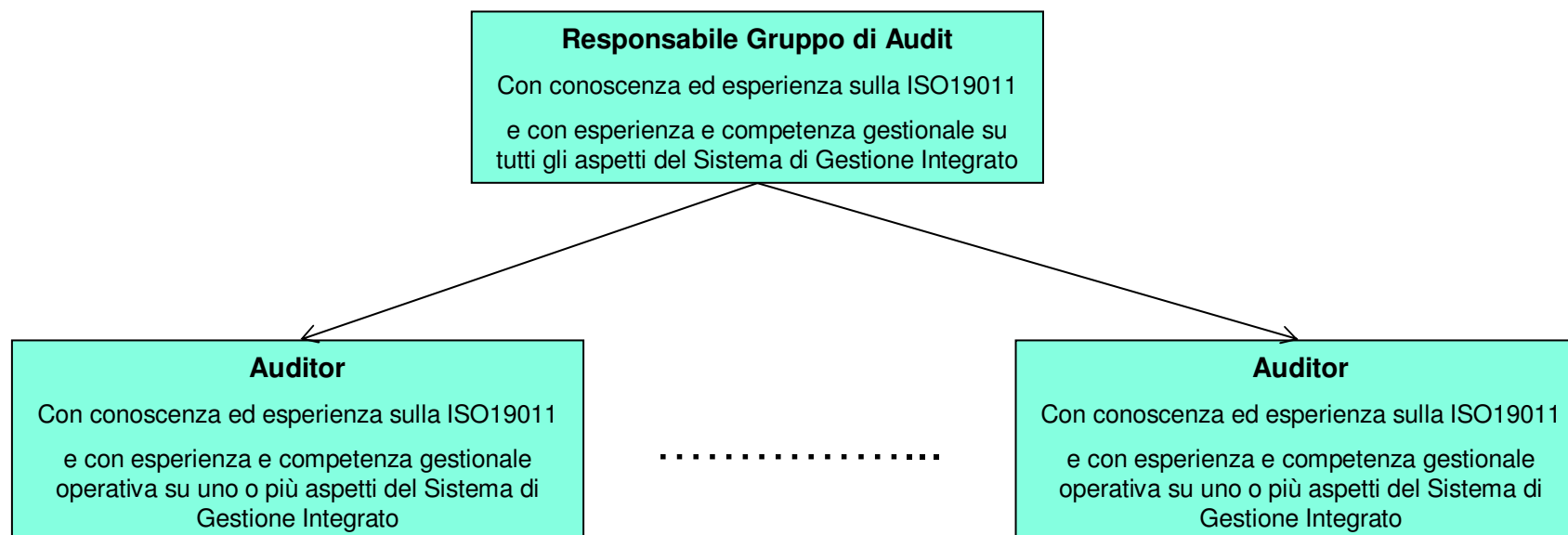
**I requisiti esposti nella precedente slide rendono difficile trovare operatori che li posseggano tutti (per tutti gli aspetti gestionali e per uno o più settori merceologici).**

**Una soluzione potrebbe risiedere in un team di auditor con diversi membri, il cui insieme copre tutti gli aspetti (soluzione già prevista dalla norma UNI EN ISO 19011 anche per l'audit sui un singolo aspetto del sistema di gestione).**

**Resta da soddisfare il requisito del Responsabile del Gruppo di Audit che deve, in ogni caso, dirigere tutti i membri del team e garantire che tutti processi oggetto di audit siano stati valutati, con competenza ed omogeneità, sotto tutti gli aspetti gestionali che costituiscono il Sistema di Gestione Integrata in esame.**

## Seminario AICQ-SICEV e CEPAS 2008

**Per i motivi appena esposti, sarebbe quanto mai opportuno prevedere un team così costituito**



**Certamente, una ottima soluzione può essere quella in cui il Top Manager, dopo adeguata formazione ed esperienza sulla norma UNI EN ISO 19011, assume lui il ruolo di RGA.**