

La nuova UNI EN ISO 19011:2012

La UNI EN ISO 19011:2003 è stata un'importante linea guida, uscita nel 2003, ma ancora attuale ed applicabile in tutti i contesti.

Benché apparentemente limitata al solo ambito dei sistemi di gestione della qualità e dell'ambiente, poteva essere ed è stata utilizzata anche in settori ben più ampi, sia sui sistemi integrati che su schemi come quelli settoriali (alimentare, cosmetico), senza perdere nulla della sua efficacia.



In sostanza la ISO 19011 del 2003 ha egregiamente conseguito le sue finalità, come testimonia anche il fatto che è stata modificata dopo ben 9 anni. Un aspetto assai rilevante della ISO 19011:2003 è anche la sua struttura, sostanzialmente mantenuta nella nuova versione. Mentre normalmente si rileva l'importanza dei contenuti del capitolo 6 della linea guida medesima, vorrei sottolineare quanto il capitolo 7 sia significativo proprio per quanto concerne la sua struttura, applicabile in contesti differenti.

Cito a tal proposito un piccolo esempio: in un'occasione mi chiesero di impostare il profilo ed il sistema di valutazione di una specifica funzione – che nulla aveva a che fare con la figura dell'auditor – ed io presi spunto proprio dall'impostazione del capitolo 7 della ISO 19011:2003, ottenendo dei risultati estremamente soddisfacenti. Anche il capitolo 5 è particolarmente interessante: la sua struttura, basata sul modello PDCA, ne fa un format adattabile a qualsiasi contesto (nessun capitolo della ISO 9001 ha una struttura così nettamente riconducibile al modello PDCA). Per quanto riguarda il capitolo 3, si è sempre apprezzato la valenza pratica. Il vocabolario all'inizio di ogni norma è il modo più semplice ed efficace per prendere confidenza con la norma medesima, ridurre i fraintendimenti ed uniformare i linguaggi.

Spesso ci si dimentica, ad esempio, di quanto i vocabolari (ISO 9000 prima di tutto) abbiano permesso anche di uniformare il linguaggio tra aziende diverse, tra clienti e fornitori, anche a migliaia di chilometri di distanza. Non fosse che per questo, le ISO 9001 hanno dato un notevole contributo al commercio ed agli scambi internazionali.

Ambiti di miglioramento

La ISO 19011 evidenzia anche dei settori con margini di miglioramento, tra questi vorrei citare:

- potenziamento dei riferimenti alle opportunità offerte dall'Information Technology nelle aziende;
- utilizzo della fotografia e del video come mezzo di raccolta delle evidenze;
- effettuazione di audit per commessa (e non solo per funzione e processo come si potrebbe individuare in prima battuta nella linea guida);
- inadeguati riferimenti alla tematica del campionamento.

Vediamo come la nuova versione risponde.

A gennaio del 2012 è uscita la UNI EN ISO 19011:2012 "Linee guida per audit di sistemi di gestione", sviluppata dal comitato tecnico ISO/TC 176, Quality management and Quality assurance, sottocomitato SC 3, Supporting technologies.

La ISO 19011:2012 il cui impianto, nella pratica, era già utilizzabile, come accennato in premessa, per testare diversi tipi di sistemi, ha formalmente esteso il suo ambito a tutti i sistemi di gestione (inclusi quelli per la sicurezza delle informazioni e per i servizi IT).

Per alcuni schemi, sono state emesse anche delle norme specifiche per la conduzione degli audit. Entrambe le norme diventano quindi i riferimenti (es. ISO/IEC 27007 "Guidelines for information security management systems auditing", UNI EN 9101 Serie aerospaziale - Sistemi di Gestione per la Qualità - Verifiche)

I vantaggi dell'integrazione di sistemi sono già stati trattati altrove, ma nello specifico l'integrazione delle attività di audit comporta:

- razionalizzazione di procedure, moduli e registrazione;
- riduzione degli impegni e tempi richiesti ai reparti sottoposti ad audit;
- aumento della visione di insieme di un processo e delle varie variabili connesse;

- impostazione anche di audit per commesse, a fianco a quelli più tradizionali per funzione o processo.

Mettendo in risalto l'aspetto dell'integrazione degli audit, (ma anche nella versione precedente ciò era accettato) nascono, oltre alle ovvie opportunità, anche alcune esigenze:

- predisporre programmi di audit articolati;
- armonizzare le procedure relative all'attività di audit;
- disporre di ispettori formati su più riferimenti.

Alister Dalrymple, presidente del gruppo, che ha aggiornato queste linee guida cita:

"This standard provides guidance on auditing management systems including the principles of auditing, managing an audit programme and conducting management system audits as well as guidance on the evaluation of competence of individuals involved in the audit process, including the person managing the audit programme, auditors and audit teams. It is applicable to all organizations needing to conduct internal or external audits of management systems or manage an audit programme. The application of the international standard to other types of audits is possible, provided that special consideration is given to the specific competence needed".

Gli elementi caratterizzanti la nuova versione della ISO 19011 riguardano:

- favorire la conduzione di audit integrati finalizzati ad una visione complessiva e più armoniosa delle attività aziendali;
- introduzione del principio di riservatezza/sicurezza delle informazioni
- significativo rilievo al concetto di rischio (si veda anche UNI ISO 31000:2010 Gestione del rischio - Principi e linee guida), nell'ambito dell'attività di audit, con particolare riguardo al rischio connesso al campionamento;
- puntualizzazione sulle competenze richieste al team di audit, nel suo complesso, ed ai singoli auditor;
- introduzione del concetto di "remote auditing" tramite interviste ed analisi di documenti a distanza; conseguente rilievo dato alla tecnologia come mezzo a supporto di tali audit.

Un elemento di innovazione è rappresentato dall'appendice B "Guida supplementare destinata agli auditor per la pianificazione e la conduzione degli audit". Questa guida fornisce indicazioni operative facilmente applicabili in campo, in relazione a strumenti comunemente utilizzati in fase di audit. Tra questi, ampio rilievo viene dato a:

(si citano in particolare quelli innovativi rispetto alla precedente versione della linea guida)

- il campionamento sia in termini generali che "basato sul giudizio" e "statistico";
- guida alla visita del sito dell'organizzazione oggetto di audit
- registrazione delle risultanze tra cui il trattamento delle risultanze riguardanti più criteri.



Joan Peris – "Skyline" – 2011 Milano, collezione privata (particolare)

Da segnalare, infine, tra le indicazioni riportate nel paragrafo relativo alla visita in campo del sito, anche il riferimento alle riprese fotografiche e video (nei dovuti limiti e modi e comunque tenendo conto degli aspetti di privacy e dei regolamenti aziendali). L'introduzione di questa metodologia di raccolta di evidenze, già sperimentata da alcuni anni, ad esempio da chi scrive, si rileva particolarmente efficiente nei casi di audit rispetto ad alcuni criteri (ambiente, sicurezza, igiene, ecc.). I risultati di una fotografia sono molto più immediati ed oggettivi di quelli di un testo, ed inconfutabili (ovviamente nella documentazione di situazioni di conformità come di non conformità).

Per quanto riguarda l'effettuazione di audit integrati si riportano un paio di esempio di taglio strettamente operativo:

Esempio 1

Campo di audit: reparto produttivo

Criterio di riferimento:

- Sistema qualità ISO 9001 – requisiti 7.5, 8.2.3.

- Sistema ambientale – verifica sulla gestione delle situazioni di emergenza (es. versamento di olio, vernice, e materiali liquidi o solidi in generale, etc.).
- Sistema sicurezza – analisi della consegna dei DPI in relazione ai rischi individuati, nel reparto produttivo.

Esempio 2

Campo di audit: manutenzione

Criterio di riferimento:

- Sistema qualità ISO 9001 – requisiti 6.3.
- Sistema ambientale – approfondimento nella gestione dei rifiuti derivanti dall'attività di manutenzione.
- Sistema sicurezza – indagine sulla gestione in sicurezza delle ditte esterne che effettuano interventi manutentivi.

Fonti:

www.iso.org

www.uni.com

www.saatca.co.za

Materiale vario reperibile sul WEB

Monica Perego
Febbraio 2012