

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>4 PRINCIPI DELL'ATTIVITÀ DI AUDIT</b>	Il seguente paragrafo definisce e riepiloga i principi dell'attività di audit.
<p>L'attività di audit è caratterizzata dal rispetto di una serie di principi. Quest'ultimi dovrebbero contribuire a rendere l'audit uno strumento efficace e affidabile a sostegno delle politiche e dei controlli della direzione, fornendo informazioni in base alle quali un'organizzazione può agire al fine di migliorare le proprie prestazioni. Il rispetto di questi principi è un prerequisito per fornire conclusioni dell'audit pertinenti e sufficienti e per consentire ad auditor, che operano in modo indipendente gli uni dagli altri, di pervenire a conclusioni simili in circostanze simili.</p>	<p>Per principio si intende (fonte wikipedia) = le basi e i presupposti iniziali su cui si basa o poggia una teoria e che assumono, per convenzione o riconosciuto diritto, validità generale ed universale all'interno della teoria stessa; da esso discendono dunque per deduzione o logica conseguenza, ovvero in maniera coerente al principio stesso, tutta una serie di leggi secondarie che caratterizzano la teoria in questione, oppure viceversa tutte leggi della teoria devono rispettare il principio cardine della stessa per essere inserite all'interno.</p>
<p><b>1) Integrità:</b> il fondamento della professionalità. Gli auditor e la persona che gestisce un programma di audit dovrebbero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- svolgere il proprio lavoro con onestà, diligenza e responsabilità;</li> <li>- osservare e rispettare tutti i requisiti legali applicabili;</li> <li>- dimostrare la propria competenza nello svolgimento del proprio lavoro;</li> <li>- svolgere il proprio lavoro in modo imparziale, ossia con onestà e senza pregiudizi in tutte le proprie relazioni;</li> <li>- tener conto di eventuali influenze che possono essere esercitate sul proprio giudizio nell'esecuzione di un audit.</li> </ul>	
<p><b>2) Presentazione imparziale:</b> obbligo di elaborare rapporti veritieri e accurati. Le risultanze, le conclusioni e i rapporti dell'audit dovrebbero riflettere in modo veritiero e accurato le attività di audit. Dovrebbero essere segnalati gli ostacoli significativi incontrati durante l'audit e le opinioni divergenti irrisolte tra il gruppo di audit e l'organizzazione oggetto dell'audit. Le comunicazioni dovrebbero essere veritiere, accurate, obiettive, tempestive, chiare e complete.</p>	

<p><b>3) Dovuta professionalità:</b> l'applicazione di diligenza e di giudizio nel corso dell'attività di audit.</p> <p>Gli auditor dovrebbero esercitare un'adeguata attenzione conformemente all'importanza del compito che svolgono e della fiducia riposta in loro da parte del committente dell'audit e dalle altre parti interessate. Un fattore importante nello svolgimento del loro lavoro, con la dovuta professionalità, è avere la capacità di emettere giudizi ponderati in tutte le situazioni riguardanti l'audit.</p>	
<p><b>4) Riservatezza:</b> sicurezza delle informazioni.</p> <p>Gli auditor dovrebbero agire con discrezione nell'utilizzo e nella protezione delle informazioni acquisite nel corso dei loro compiti. Le informazioni relative all'audit non dovrebbero essere utilizzate impropriamente per vantaggi personali da parte dell'auditor o del committente dell'audit, o in un modo che possa danneggiare gli interessi legittimi dell'organizzazione oggetto dell'audit. Questo concetto comprende il corretto trattamento delle informazioni sensibili o riservate.</p>	
<p><b>5) Indipendenza:</b> la base per l'imparzialità dell'audit e l'obiettività delle conclusioni dell'audit.</p> <p>Gli auditor dovrebbero essere indipendenti dall'attività sottoposta ad audit ogni qual volta possibile, e dovrebbero in ogni caso agire in un modo libero da pregiudizi e conflitto d'interessi. Per gli audit interni, gli auditor dovrebbero essere indipendenti dai responsabili operativi della funzione sottoposta ad audit. Gli auditor dovrebbero operare in modo obiettivo nel corso del processo di audit per garantire che le risultanze dell'audit e le relative conclusioni siano basate solo sulle evidenze dell'audit.</p> <p>Per le piccole organizzazioni, può rivelarsi impossibile, per gli auditor interni, essere completamente indipendenti dall'attività sottoposta ad audit, tuttavia dovrebbe essere fatto ogni sforzo per eliminare i pregiudizi e favorire l'obiettività.</p>	
<p><b>6) Approccio basato sull'evidenza:</b> il metodo razionale per raggiungere conclusioni dell'audit affidabili e riproducibili in un processo di audit sistematico.</p> <p>I risultati dovrebbero essere verificabili e in linea di massima basati su campioni delle informazioni disponibili, poiché l'audit è condotto durante un periodo di tempo limitato e con risorse limitate. Si dovrebbe fare un utilizzo appropriato del campionamento, poiché esso è strettamente legato al livello di fiducia che può essere riposto nelle conclusioni dell'audit.</p>	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>5 GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT</b>	<p>Il seguente paragrafo definisce le attività, le risorse, gli aspetti necessari per svolgere un programma di audit.</p> <p>Cosa significa "programma di audit"?</p> <p>La definizione, riportata nella ISO 19011 al paragrafo 3.13, definisce programma di audit "Disposizioni per un insieme di uno o più audit (3.1) pianificati per un arco di tempo definito ed orientati verso uno scopo specifico.</p> <p>Nota Adattata dalla ISO 9000:2005, definizione 3.9.2.."</p> <p>Tutti i punti definiti e trattati dalla norma ISO 19011, inerenti la gestione del programma di audit, sono raffigurati nel flusso seguente.</p>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<p>figura 1 Flusso di processo per la gestione di un programma di audit</p> <p>Nota 1 Questa figura illustra l'applicazione del ciclo Plan-Do-Check-Act nella presente norma internazionale.</p> <p>Nota 2 La numerazione del punto/sottopunto si riferisce a quelli pertinenti della presente norma internazionale.</p>	
<p><b>5.1 Generalità</b></p>	<p>Questo paragrafo definisce informazioni introduttive (generiche) sul programma di audit.</p>
<p>Un'organizzazione che ha l'esigenza di condurre audit dovrebbe stabilire un programma di audit che contribuisca alla determinazione dell'efficacia del sistema di gestione dell'organizzazione oggetto dell'audit. Il programma di audit può comprendere audit che fanno riferimento ad una o più norme di sistemi di gestione, condotti separatamente o in modo combinato.</p>	<p>Le organizzazioni che hanno l'esigenza di condurre audit (Es. interni, di seconda parte presso fornitori, o di terza parte svolti dall'ente di certificazione) dovrebbero stabilire un programma di audit.</p> <p>Il programma di audit dovrebbe contribuire a determinare l'efficacia del sistema dell'organizzazione (Es. raggiungere gli obiettivi fissati, verificare che vengano applicate le procedure del sistema introdotto, ecc.).</p>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
	<p>Il programma di audit può comprendere una o più norme dei sistemi di gestione (Es. solo ISO 9001 o ISO 9001 + ISO 14001) e questi possono essere condotti separatamente (audit specifici su un singolo sistema Es. solo ISO 9001) o in modo combinato (svolgere contemporaneamente attività di audit su più sistemi di gestione Es. in contemporanea ISO 9001 e ISO 14001).</p>
<p>L'alta direzione dovrebbe assicurare che gli obiettivi del programma di audit siano stabiliti e dovrebbe assegnare, ad una o più persone competenti, la gestione del programma stesso. L'estensione di un programma di audit dovrebbe essere basata sulla dimensione e sul tipo dell'organizzazione oggetto dell'audit, così come sulla tipologia, il modo di funzionare, la complessità e il livello di maturità del sistema di gestione da sottoporre ad audit. Dovrebbe essere data priorità ad assegnare le risorse del programma di audit al fine di sottoporre ad audit gli elementi significativi nell'ambito del sistema di gestione.</p> <p>Questi elementi possono comprendere le caratteristiche chiave della qualità del prodotto o i pericoli per la salute e la sicurezza, o aspetti ambientali significativi e la loro tenuta sotto controllo.</p> <p>Nota Questo concetto è comunemente noto come attività di audit basata sui rischi (risk-based auditing). La presente norma internazionale non fornisce ulteriori indicazioni sull'attività di audit basata sui rischi.</p>	<p>La direzione dell'organizzazione dovrebbe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilire obiettivi del programma di audit. Cosa voglio ottenere e raggiungere con lo svolgimento dell'attività di audit? (Es. Assicurare di operare in accordo alla norma ISO 9001 e dunque soddisfare tutti i suoi requisiti. Verificare che le procedure vengano rispettate da tutto il personale dell'organizzazione. ecc) (per maggiori informazioni consultare il <a href="#">paragrafo 5.2 Definizione degli obiettivi del programma di audit</a>).</li> <li>• Assegnare il programma a persone competenti. Non tutti hanno le competenze e le abilità di gestire un programma di audit, la norma definisce le responsabilità e le competenze da possedere ai paragrafi: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="#">5.3.1 Ruoli e responsabilità della persona che gestisce</a></li> </ul> </li> </ul>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
	<p><a href="#">il programma di audit;</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="#">5.3.2 Competenza della persona che gestisce il programma di audit.</a></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'estensione del programma può variare a seconda: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dimensione dell'organizzazione,</li> <li>○ Tipo dell'organizzazione,</li> <li>○ Tipologia del sistema di gestione,</li> <li>○ Funzionalità del sistema di gestione,</li> <li>○ Maturità del sistema di gestione.</li> </ul> </li> </ul> <p>Anche per quanto riguarda il dettaglio delle variabili che influenzano l'estensione del programma di audit sono riportate al paragrafo <a href="#">5.3.3 Definizione dell'estensione del programma di audit.</a></p>
<p>Il programma di audit dovrebbe comprendere le informazioni e le risorse necessarie per organizzare e condurre i relativi audit in modo efficace ed efficiente nell'arco temporale specificato e può anche comprendere quanto segue:</p>	<p>Altre informazioni che dovrebbero essere trattate durante la realizzazione del programma di audit sono le risorse (uomini, tempo, denaro, etc.) necessarie per organizzare e condurre gli audit in modo efficace ed efficiente.</p> <p>Inoltre, un programma di audit dovrebbe comprendere:</p>
<p>- obiettivi del programma di audit e dei singoli audit;</p>	<p>Obiettivi del programma di audit: cosa voglio ottenere dallo svolgimento di ogni singolo dell'audit?</p> <p>Un organizzazione più svolgere più cicli di audit nel corso dell'anno; per ognuno dovrebbero essere definiti specifici obiettivi</p>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
	<p>in quanto potrebbero essere diversi da audit ad audit.</p> <p>Queste informazioni sono riprese più nel dettaglio nel paragrafo <a href="#">5.4.2 Definizione degli obiettivi, campo di applicazione e criteri per un singolo audit</a>.</p>
- estensione/numero/tipo/durata/siti/pianificazione temporale degli audit;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estensione degli audit (si veda <a href="#">paragrafo 5.3.3</a>);</li> <li>• Numero degli audit (annuale, due volte all'anno, ecc);</li> <li>• Tipo degli audit (audit di prima parte, audit di seconda parte, audit di terza parte);</li> <li>• Durata degli audit (1 giornata uomo, 2 gg/umo, ecc);</li> <li>• Siti degli audit (azienda che hanno più siti possono decidere quali di questi devono rientrare nell'attività soggetta ad audit);</li> <li>• Pianificazione temporale degli audit (Gennaio, Aprile, ecc)</li> </ul>
- procedure del programma di audit;	<p>Devono essere stabilite una o più procedure che definiscono come viene gestito il programma di audit. Maggiori informazioni sono riportate al paragrafo <a href="#">5.3.5 Definizione delle procedure per il programma di audit</a>.</p>
- criteri di audit;	<p>La definizione di criteri dell'audit è definita al <a href="#">paragrafo 3.2</a>.</p> <p>Criteri (Es. Contenuto della Politica della qualità, procedure interne dell'organizzazione, requisiti norma ISO 9001, obblighi cogenti come leggi e norme specifiche che l'organizzazione deve rispettare, ecc.)</p> <p>Sono i riferimenti con i quali valuto l'idoneità dell'esito degli audit svolti.</p>
- metodi di audit;	<p>I metodi di audit sono le modalità con cui viene condotto un audit (Es. interviste, osservazioni del lavoro svolto, compilazione di</p>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
	<p>liste di controllo e questionari, ecc.)</p> <p>La norma fornisce uno specifico paragrafo al punto <a href="#">5.4.3 - Selezione dei metodi di audit</a>.</p> <p>Esempi dei metodi di audit utilizzati sono riportati nell'appendice B, <a href="#">paragrafo B.1</a>, della seguente normativa.</p>
- selezione dei gruppi di audit;	La norma definisce gruppo di audit al <a href="#">paragrafo 3.9</a> .
- risorse necessarie, inclusi viaggi e alloggi;	<p>Durante il programma di audit è necessario definire le risorse necessarie per svolgere tale attività.</p> <p>Per maggiori informazioni si veda il <a href="#">paragrafo 5.3.6 - Identificazione delle risorse del programma di audit</a>.</p>
- processi per la gestione della riservatezza, sicurezza delle informazioni, salute e sicurezza sul lavoro e altre questioni simili.	<p>I temi inerenti la salute e la sicurezza sul lavoro non andrebbero mai tralasciati, anche durante la gestione del programma di audit.</p> <p>Lo stesso vale per la riservatezza e la sicurezza delle informazioni.</p>
L'attuazione del programma di audit dovrebbe essere monitorata e misurata per assicurare che i relativi obiettivi siano stati raggiunti. Il programma di audit dovrebbe essere riesaminato al fine di individuare i possibili miglioramenti.	<p>Monitorare e misurare, termini già più volte ripresi anche nella norma ISO 9001.</p> <p>Dunque anche il programma di audit dovrebbe essere monitorato, controllato nel tempo: maggiori informazioni sono riportate al <a href="#">paragrafo 5.5 Monitoraggio del programma di audit</a>.</p> <p>Il programma di audit andrebbe misurato (Es. valutando la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati dallo svolgimento degli audit?).</p> <p>Infine anche il programma di audit andrebbe riesaminato, al fine di valutare la sua idoneità, apportare delle modifiche, ecc. Maggiori informazioni sono</p>



CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
	riportate al paragrafo <a href="#">5.6 Riesame e miglioramento del programma di audit</a>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>5.2 Definizione degli obiettivi del programma di audit</b>	In questo paragrafo sono definiti gli obiettivi che si pone il programma di audit, e quali elementi possono essere considerati durante la loro definizione.
L'alta direzione dovrebbe assicurare che gli obiettivi del programma di audit siano stabiliti al fine di indirizzare la pianificazione e la conduzione degli audit e dovrebbe garantire che il programma di audit sia attuato in modo efficace. Gli obiettivi del programma di audit dovrebbero essere coerenti con e di supporto alla politica e agli obiettivi del sistema di gestione.	L'alta direzione dovrebbe assicurare che gli obiettivi di audit siano stabili (questo concetto rimarca l'importanza del ruolo della direzione nell'assicurare l'applicazione del sistema e nello specifico la gestione degli audit. Il ruolo della direzione deve essere sempre attivo.) Obiettivi coerenti e di supporto alla politica e agli obiettivi di sistema (gli obiettivi del programma di audit dovrebbero seguire, essere in linea con gli obiettivi contenuti nella politica o gli obiettivi dell'organizzazione). Gli obiettivi permettono dunque di definire le priorità degli aspetti che devono essere verificati in sede di audit.
Questi obiettivi possono essere basati sulla considerazione dei seguenti elementi:	
a) le priorità di gestione;	Es. un'organizzazione sta internazionalizzando i propri prodotti puntando a realizzare una piattaforma e-commerce per ampliare il proprio mercato. L'internazionalizzazione è la priorità che l'organizzazione vuole raggiungere nel corso dell'anno. Obiettivo del programma di audit è dunque assicurare che le attività di realizzazione della nuova piattaforma e-commerce sia operativa entro la fine dell'anno.
b) le politiche commerciali e di mercato;	Es. un'organizzazione nel corso dell'anno ha definito nuove politiche commerciali e di mercato (i prodotti forniti dall'organizzazione devono avere un prezzo inferiore del 5% rispetto alla concorrenza). In sede di audit si verifica l'effettiva applicazione delle nuove politiche commerciali e di mercato intraprese.
c) le caratteristiche dei processi, dei prodotti e dei progetti, e qualsiasi modifica relativa;	Es. L'organizzazione ha apportato delle modifiche alla gestione e logistica del proprio magazzino acquistando un nuovo software

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
	gestionale e assumendo un nuovo responsabile della gestione del magazzino. In sede di audit si verifica l'efficacia del nuovo software e l'operato del nuovo responsabile di magazzino.
d) i requisiti del sistema di gestione;	Es. Un'organizzazione certificata ISO 9001 verifica in sede di audit che i requisiti contenuti nel proprio Sistema di gestione qualità siano realmente soddisfatti.
e) i requisiti legali e contrattuali e altri requisiti che l'organizzazione è impegnata a soddisfare;	Es. Nel corso dell'anno è entrata in vigore una nuova legge che impone nuovi requisiti al prodotto fornito dall'organizzazione. In sede di audit si verifica che quanto richiesto dalla nuova legge sia realmente compreso ed efficacemente attuato sul prodotto fornito.
f) l'esigenza di valutazione dei fornitori;	Es. L'organizzazione nel corso dell'ultimo ha rilevato nel fornitore X un calo delle sue performance dovute a diversi ritardi ed errori nelle forniture. In vista del nuovo ciclo di audit intende svolgere una specifica verifica presso il fornitore, al fine di valutare e analizzare con maggiore precisione il suo operato.
g) le esigenze e le aspettative delle parti interessate, compresi i clienti;	Es. In sede di audit si svolge una verifica sulle modalità adottate dall'organizzazione per monitorare e misurare la soddisfazione dei propri clienti, svolgendo inoltre degli incontri direttamente presso la sede dei clienti per raccogliere informazioni dettagliate sul loro grado di soddisfazione.
h) il livello di prestazioni dell'organizzazione oggetto dell'audit, come evidenziato dal verificarsi di malfunzionamenti o incidenti o reclami dei clienti;	Es. nel corso dell'anno si è verificato un infortunio sul lavoro sul macchinario X durante lo svolgimento di una determinata attività lavorativa. Viene svolta un'attività di audit specifica al fine di garantire che le azioni correttive intraprese, a seguito dell'incidente, siano correttamente ed efficacemente attuate.
i) i rischi per l'organizzazione oggetto dell'audit;	L'organizzazione ha seguito delle NC rilevate dal fornitore X
j) i risultati di audit precedenti;	Es. negli audit precedenti sono emerse delle NC/osservazioni sulla gestione delle apparecchiature di misurazione dell'organizzazione (mancata taratura delle apparecchiature). Obiettivo del nuovo ciclo di audit è confermare che le apparecchiature di misurazione vengono correttamente gestite e sottoposte a regolari cicli di taratura come previsto dal Sistema.

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
k) il livello di maturità del sistema di gestione oggetto dell'audit.	Es. l'organizzazione ha introdotto un Sistema di gestione qualità da solo un anno e ritiene importante svolgere più cicli di audit al fine di assicurare che l'impostazione e i requisiti generici del Sistema vengano applicati.
<b>Esempi</b> di obiettivi del programma di audit includono i seguenti:	
- contribuire al miglioramento di un sistema di gestione e delle sue prestazioni;	
- soddisfare i requisiti esterni, per esempio una certificazione rispetto ad una norma di sistema di gestione;	
- verificare la conformità ai requisiti contrattuali;	
- ottenere e mantenere la fiducia nella capacità di un fornitore;	
- determinare l'efficacia del sistema di gestione;	
- valutare la compatibilità e l'allineamento degli obiettivi del sistema di gestione con la politica del sistema di gestione stesso e con gli obiettivi generali dell'organizzazione.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>5.3.1 Ruoli e responsabilità della persona che gestisce il programma di audit</b>	Questo paragrafo fornisce informazioni sui ruoli e le responsabilità della persona che gestisce il programma di audit
La persona che gestisce il programma di audit dovrebbe:	
- stabilire l'estensione del programma di audit;	Il responsabile del programma di audit dovrebbe stabilire l'estensione (vedi <a href="#">paragrafo 5.3.3.</a> ) del programma di audit.
- individuare e valutare i rischi per il programma di audit;	L'individuazione e la valutazione dei rischi come definito al <a href="#">paragrafo 5.3.4.</a>
- stabilire le responsabilità dell'audit;	Chi e quanti auditor dovranno essere impiegati per svolgere gli audit e quali responsabilità affidare a ciascuno.
- stabilire le procedure per i programmi di audit;	Gli aspetti che dovrebbero essere trattati nella procedura per il programma di audit sono riportati al <a href="#">paragrafo 5.3.5.</a> Es. una procedura che definisca come viene garantita la sicurezza e la riservatezza delle informazioni; come viene assicurata la competenza degli auditor e dei responsabili dei gruppi di audit; come avviene la selezione di gruppi di audit appropriati e l'assegnazione

	dei rispettivi ruoli e responsabilità; come avviene la conduzione degli audit, compreso l'utilizzo di metodi di campionamento appropriati; ecc.
- determinare le risorse necessarie;	Il responsabile del programma di audit dovrebbe determinare, ad esempio, le risorse finanziarie (costi per lo svolgimento dell'audit), numero di risorse umane (N° di persone necessarie per la programmazione degli audit), le tecnologie da impiegare (PC, Software), le infrastrutture (uffici), ecc.
- garantire l'attuazione del programma di audit, compresa la definizione degli obiettivi dell'audit, il campo di applicazione e i criteri dei singoli audit, determinando i metodi di audit, selezionando il gruppo di audit e valutando gli auditor;	Garantire che quanto definito nel programma venga realmente applicato, compresi gli obiettivi definiti, il campo di applicazione e i criteri dei singoli audit, determinando i metodi di audit, selezionando il gruppo di audit e valutando gli audit
- garantire che siano gestite e mantenute registrazioni appropriate del programma di audit;	Individuare i documenti necessari per gestire il programma di audit e le relative registrazioni (Es. verbali, note, informazioni degli obiettivi dell'audit, le risorse necessarie)
- monitorare, riesaminare e migliorare il programma di audit.	Definire i modi in cui il programma di audit viene monitorato (tenendo traccia di tutti gli audit svolti e il loro esito), riesaminato (Es. valutazioni di miglioramento o di modifiche su quanto svolto), migliorato (attuando vere e proprie azioni di miglioramento per rendere più efficace ed efficiente la gestione del programma di audit).
La persona che gestisce un programma di audit dovrebbe informare l'alta direzione circa i contenuti del programma stesso e, ove necessario, richiederne l'approvazione.	Al termine della stesura del programma di audit la figura responsabile svolge un incontro con la direzione nel quale viene illustrato il programma di audit. La direzione a seguito dell'illustrazione approva il programma predisposto.

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>5.3.2 Competenza della persona che gestisce il programma di audit</b>	Il presente paragrafo ha lo scopo di definire le competenze della persona che gestisce il programma di audit.
La persona che gestisce il programma di audit dovrebbe avere le competenze necessarie per gestire in modo efficace ed efficiente tale programma e i rischi ad esso associati, così come conoscenze e abilità nelle seguenti aree:	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
- principi, procedure e metodi di audit;	La persona che gestisce il programma di audit dovrebbe quindi conoscere i principi ( <a href="#">paragrafo 4</a> ), le procedure che l'organizzazione dovrebbe avere predisposto per definire le modalità di gestione degli audit ( <a href="#">paragrafo 5.3.5</a> ), i metodi di audit (esempi dei metodi sono riportati nell'appendice B, <a href="#">paragrafo B.1.</a> )
- norme di sistemi di gestione e documenti di riferimento;	Es. un'organizzazione che ha predisposto un Sistema di gestione della qualità avrà come norma di riferimento la ISO 9001, la persona che gestisce il programma di audit dovrà conoscere i suoi requisiti/contenuti. I documenti di riferimento sono le procedure, il manuale qualità, la politica e tutta la documentazione gestita dal Sistema.
- attività, prodotti e processi dell'organizzazione oggetto dell'audit;	Es. il responsabile del programma di audit di un'organizzazione che produce particolari in plastica dovrebbe conoscere nel dettaglio i diversi prodotti realizzati dall'organizzazione e tutti i processi che concorrono alla realizzazione del prodotto. Il Responsabile del programma non può di certo essere una persona che non conosce nell'insieme il funzionamento dell'organizzazione e i requisiti del prodotto fornito.
- requisiti legali applicabili e altri requisiti pertinenti le attività e i prodotti dell'organizzazione oggetto dell'audit;	Il responsabile del programma di audit dovrebbe conoscere le leggi e norme che regolano il settore in cui opera l'organizzazione. Es. in una carpenteria metallica è stata di recente introdotta la Norma EN 1090, che fornisce i requisiti per realizzare strutture in acciaio e in alluminio; il responsabile del programma dovrebbe conoscere questa norma come le altre leggi e norme che regolano il settore dell'organizzazione e suoi prodotti.
- clienti, fornitori e altre parti interessate dell'organizzazione oggetto dell'audit, per quanto applicabile.	Il responsabile del programma di audit dovrebbe conoscere e sapere come sono gestiti i rapporti con i clienti (Es. il loro grado di soddisfazione sull'operato fornito dall'organizzazione, ...) e i fornitori (Es. analisi del loro operato, NC emerse nel corso dell'anno, variazioni significative dei prezzi, ...)
La persona che gestisce il programma di audit dovrebbe impegnarsi in attività appropriate di sviluppo professionale	Es. Il responsabile del programma di audit annualmente partecipa a seminari e consulta

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
continuo, volte a mantenere le necessarie conoscenze e abilità per gestire il programma di audit.	siti-web specifici inerenti il tema delle certificazioni ed in particolare i requisiti della Norma ISO 9001, norma di riferimento del SGQ dell'organizzazione. Annualmente svolge incontri con la Direzione per analizzare l'andamento dell'organizzazione e partecipa al riesame della direzione. Svolge e partecipa a incontri inerenti i prodotti realizzati dall'organizzazione, individuando novità nel proprio settore. Studia nuovi obblighi cogenti imposti

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>5.3.3 Definizione dell'estensione del programma di audit</b>	Il seguente paragrafo intende fornire informazioni sulle variabili che possono influenzare l'estensione del programma di audit (tempistiche, risorse, elementi da analizzare e il loro grado di dettaglio).
La persona che gestisce il programma di audit dovrebbe determinare l'estensione del programma di audit, che può variare in funzione delle dimensioni e del tipo di organizzazione oggetto dell'audit, così come dal tipo, modo di funzionare, complessità e livello di maturità del sistema di gestione da sottoporre ad audit e dei relativi fattori significativi.	L'estensione del programma di audit può dipendere da diversi fattori: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dimensione dell'organizzazione (è un conto programmare un audit per un'organizzazione di 3 dipendenti e un conto programmare un audit per un'organizzazione con 100 dipendenti);</li> <li>• tipo dell'organizzazione (è un conto programmare un audit per un'organizzazione che svolge la produzione di vasetti in terracotta e un conto programmare un audit per un'organizzazione che opera nel settore aerospaziale o nucleare);</li> <li>• tipo del sistema di gestione (è un conto programmare un audit per un'organizzazione che dispone di un Sistema di gestione per la qualità e un conto programmare un audit per un'organizzazione che dispone di un Sistema integrato qualità 9001 – ambiente 14001- sicurezza 18001);</li> <li>• modo di funzionare del sistema di gestione;</li> <li>• livello di maturità del sistema di gestione (è un conto programmare un audit per un sistema ISO 9001 di recente introduzione (Es. 1-2 anni) per il quale c'è ancora,</li> </ul>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
	<p>probabilmente, un livello di familiarizzazione basso nell'applicazione del Sistema e suoi requisiti, rispetto a un'organizzazione che applica un sistema di gestione qualità da 10 anni.</p>
<p>Nota In alcuni casi, in funzione della struttura o delle attività dell'organizzazione oggetto dell'audit, il programma di audit potrebbe semplicemente consistere in un audit unico (per esempio, una piccola attività progettuale).</p>	<p>Si ricorda come nelle piccole organizzazioni o qualora le variabili lo permettano il programma di audit può consistere in un audit unico.)</p>
<p>Altri fattori che incidono sull'estensione di un programma di audit comprendono i seguenti:</p>	
<p>- l'obiettivo, il campo di applicazione e la durata di ogni audit e il numero di audit da condurre, tra cui le azioni conseguenti all'audit, se applicabile;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'obiettivo (es. un'organizzazione può avere un maggiore o minore numero di obiettivi che intende raggiungere dallo svolgimento degli audit così come la complessità che ogni obiettivo porta con sé. Maggiore è il numero degli obiettivi e, normalmente, maggiori saranno le risorse necessarie al loro raggiungimento. Lo stesso vale per la complessità dell'obiettivo da raggiungere; grandi obiettivi, normalmente, richiedono maggiori risorse; viceversa piccoli obiettivi).</li> <li>• Il campo di applicazione (il campo di applicazione sono le attività, i processi, i prodotti realizzati dall'organizzazione e gestiti dal sistema).</li> <li>• La durata di ogni audit (la durata degli audit può variare, sempre a seconda delle variabili considerate. La durata può essere di una giornata uomo o due o più giornate uomo.)</li> <li>• Il numero di audit da condurre (Ci sono organizzazioni che conducono un ciclo di audit una volta all'anno, altre che svolgono gli audit più volte all'anno. Il numero degli audit può variare sempre a seconda delle innumerevoli variabili (obiettivi da raggiungere, disponibilità di risorse, esito di audit precedenti, ...) che devono essere prese in considerazione.</li> <li>• Le azioni conseguenti all'audit (Es. se a seguito di un audit emergono NC o osservazioni)</li> </ul>
<p>- il numero, l'importanza, la complessità, le analogie e i siti delle attività oggetto di audit;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il numero delle attività oggetto di audit (Es. organizzazioni che gestiscono l'attività di progettazione e sviluppo e aziende che</li> </ul>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
	<p>invece non gestiscono (escludono..) tale attività);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'importanza delle attività oggetto di audit (l'attività di produzione è ritenuta più importante rispetto all'attività di stoccaggio del prodotto);</li> <li>• La complessità delle attività oggetto di audit (ci sono attività che sono soggetti a più o meno variabili (grado di precisione, numero di attività in contemporanea da eseguire, ecc)</li> <li>• Le analogie delle attività oggetto di audit (</li> <li>• I siti delle attività oggetto di audit (Un'organizzazione che dispone di cinque unità produttive dovrà decidere quali di queste dovranno essere soggette ad audit)</li> </ul>
- i fattori che influenzano l'efficacia del sistema di gestione;	
- i criteri di audit applicabili come le disposizioni pianificate per le pertinenti norme di sistemi di gestione, i requisiti legali e contrattuali e gli altri requisiti che l'organizzazione si è impegnata a soddisfare;	
- le conclusioni di precedenti audit interni o esterni;	L'esito di precedenti audit interni ed esterni. Se in precedenza non sono emerse non conformità o osservazioni probabilmente non è necessario svolgere degli approfondimenti durante l'attività di audit come invece sarebbe opportuno fare a seguito della rilevazione di non conformità ed osservazioni.
- i risultati di un precedente riesame del programma di audit;	
- la lingua, il contesto culturale e sociale;	Es. (Un'organizzazione che ha sedi sparse nel mondo in fase di programmazione dovrà tenere conto delle diversità dovute alla lingua, il contesto culturale e sociale delle diverse sedi. Queste differenze comporteranno naturalmente a una variazione dell'estensione del programma di audit).
- le preoccupazioni delle parti interessate, come i reclami dei clienti o le non conformità a requisiti legali;	<p>In sede di programmazione devono essere presi in considerazione eventuali reclami clienti o non conformità a requisiti legali: la presenza di reclami nel corso dell'anno o il non soddisfacimento di requisiti cogenti dovrebbe influenzare l'estensione del programma di audit per accertare al risoluzione delle non idoneità rilevate.</p> <p>Se un'organizzazione ha rilevato 5 reclami e non ottemperato agli obblighi di legge inerenti la</p>



CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
	sicurezza sullo svolgimento di specifici corsi in sede di programmazione dovrebbe concentrarsi su questi aspetti per assicurare che il tutto è stato riportato alla normalità e dunque svolti i corsi obbligatori richiesti per legge e risoluzione dei reclami.
- le modifiche significative apportate all'organizzazione oggetto dell'audit o al suo funzionamento;	
- la disponibilità di tecnologie dell'informazione e di comunicazione a supporto delle attività di audit, in particolare l'utilizzo di metodi di audit a distanza (vedere punto B.1);	La tecnologia permette di svolgere attività altrimenti impossibili (Es. skype la possibilità di comunicare e vedersi a distanza; i servizi cloud per la condivisione di documenti e migliorare la collaborazione. Es. Google drive, Drop box) La tecnologia permette dunque di risparmiare risorse ed essere più efficienti.
- il verificarsi di eventi interni ed esterni, quali guasti dei prodotti, falle nella sicurezza delle informazioni, incidenti riguardanti la salute e la sicurezza sul lavoro, atti criminali o incidenti ambientali.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>5.3.4 Identificazione e valutazione dei rischi del programma di audit</b>	Questo paragrafo intende fornire utili informazioni per identificare e valutare i rischi che possono emergere durante la programmazione degli audit.
Esistono molti differenti rischi connessi alla definizione, attuazione, monitoraggio, riesame e miglioramento di un programma di audit che possono influenzare il raggiungimento dei relativi obiettivi. La persona che gestisce il programma dovrebbe considerare questi rischi nello sviluppo del programma stesso. Questi rischi possono essere associati a quanto segue:	La norma in questo paragrafo fornisce già utili esempi per identificare e valutare i rischi che possono emergere durante la programmazione degli audit.
- pianificazione, <b>per esempio</b> errata definizione di pertinenti obiettivi di audit ed errata determinazione dell'estensione del programma di audit;	
- risorse, <b>per esempio</b> concedendo un tempo insufficiente per sviluppare il programma di audit o per condurre un audit;	
- selezione del gruppo di audit, <b>per esempio</b> il gruppo, nel suo complesso, non ha la competenza per condurre gli audit in modo efficace;	
- attuazione, <b>per esempio</b> comunicazione inefficace del programma di audit;	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
- registrazioni e loro tenuta sotto controllo, <b>per esempio</b> incapacità di proteggere adeguatamente le registrazioni dell'audit per dimostrare l'efficacia del programma stesso;	
- monitoraggio, riesame e miglioramento del programma di audit, <b>per esempio</b> monitoraggio inefficace degli esiti del programma di audit.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>5.3.5 Definizione delle procedure per il programma di audit</b>	In accordo con la Norma ISO 9001 (paragrafo 8.2.2 Audit interno) è necessario predisporre una procedura che definisca come avviene la programmazione di un audit.
La persona che gestisce il programma di audit dovrebbe stabilire una o più procedure che trattino, per quanto applicabile, i seguenti aspetti:	
- la pianificazione e la programmazione temporale degli audit considerando i rischi connessi al programma di audit;	La pianificazione degli audit (Quanti audit è opportuno svolgere?, Quante risorse sono necessarie? Quali documenti devono essere utilizzati?, ecc.) La programmazione temporale degli audit (In quale periodo dell'anno saranno svolti? Quante giornate serviranno? ecc.)
- la garanzia della sicurezza e riservatezza delle informazioni;	Es. La procedura ha definito che la documentazione e le registrazioni impiegate per la conduzione degli audit (Piano degli audit, documenti di origine interna ed esterna impiegati per la stesura del programma di audit (rapporti di non conformità, lettere - e-mail di eventuali reclami cliente, esito del verbale del riesame della direzione, esito rapporti audit precedenti) devono essere gestiti e visualizzati dal Resp. del programma di audit e riconsegnati al responsabile del sistema gestione qualità.
- l'assicurazione della competenza degli auditor e dei responsabili dei gruppi di audit;	Le competenze che gli auditor e i responsabili dei gruppi di audit devono avere sono riportati al paragrafo (Es. la procedura prevede un'analisi del CV e un incontro con gli auditor e i responsabili dei gruppi di audit)
- la selezione di gruppi di audit appropriati e l'assegnazione dei rispettivi ruoli e responsabilità;	Come deve essere costituito il gruppo di audit (Es. quanti auditor servono? Chi sarà nominato Lead auditor? Ecc.)

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
	Come saranno assegnati i rispettivi ruoli e responsabilità (Comunicazione scritta? Registrazione in appositi documenti? Ecc.)
- la conduzione degli audit, compreso l'utilizzo di metodi di campionamento appropriati;	
- la conduzione di azioni conseguenti all'audit, se applicabile;	Es. Come saranno gestite eventuali osservazioni/non conformità rilevate in sede di audit?
- il riferire all'alta direzione sui risultati complessivi ottenuti dal programma di audit;	Come sarà informata l'alta direzione sui risultati complessivi ottenuti dal programma di audit? (Riunioni? Invio di verbali? Ecc.)
- il mantenimento delle registrazioni del programma di audit;	Come saranno gestite le registrazioni del programma di audit? (Es. Questo punto se un'organizzazione è certificata ISO 9001 si rimanda ai requisiti del paragrafo 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni della norma ISO 9001).
- il monitoraggio e il riesame delle prestazioni e dei rischi, e il miglioramento dell'efficacia del programma di audit.	Es (Il programma di audit si è rilevato applicabile in sede di svolgimento degli audit? Le modalità con la quale sono stati selezionati gli auditor se è rilevato positivo? Ecc.)

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>5.3.6 Identificazione delle risorse del programma di audit</b>	Questo paragrafo fornisce informazioni circa quali tipologie di risorse dovrebbero essere considerate nella gestione del programma di audit.
Nell'identificare le risorse per il programma di audit, la persona che gestisce il programma di audit dovrebbe considerare:	
- le risorse economico-finanziarie necessarie per sviluppare, attuare, gestire e migliorare le attività di audit;	(Es. Quante risorse economico-finanziarie sono necessarie?)  <b>Anche qui è possibile sviluppare esempi</b>
- i metodi di audit;	Vedi Appendice B.1
- la disponibilità di auditor ed esperti tecnici che possiedano competenze adeguate per gli obiettivi dello specifico programma di audit;	Es. deve essere svolto un audit presso un fornitore ed è necessario avere nel gruppo di audit un esperto tecnico.
- l'estensione del programma di audit e dei relativi rischi;	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
- il tempo di percorrenza e i costi, vitto-alloggio e altre esigenze dell'attività di audit;	Il personale che parteciperà al programma di audit, provenendo da lontano dovrà alloggiare una notte in hotel.
- la disponibilità di tecnologie dell'informazione e di comunicazione.	Es. Computer, portatili, macchina fotografica, connessione internet, Software specifici, ecc.

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>5.4 Attuazione del programma di audit</b>	Dopo aver visto tutti gli elementi che dovrebbero essere contenuti e gestiti in un programma di audit questo paragrafo definisce le modalità con cui il programma viene attuato, dunque messo in pratica.
<b>5.4.1 Generalità</b>	Gli aspetti generali che devono essere svolti per attuare il programma di audit sono di seguito elencati.
La persona che gestisce il programma di audit dovrebbe attuare il programma di audit attraverso quanto segue:	
- comunicare le parti pertinenti del programma di audit alle parti interessate ed informarle periodicamente sullo stato di avanzamento;	Es. Il responsabile del programma di audit invia una e-mail avvisando con diversi giorni in anticipo che si svolgerà il programma di audit.
- definire gli obiettivi, il campo di applicazione e i criteri per ciascun singolo audit;	
- coordinare e pianificare temporalmente gli audit e le altre attività pertinenti al programma stesso;	
- assicurare la selezione di gruppi di audit con le competenze necessarie;	Il gruppo di audit è costituito dal consulente esterno dell'organizzazione, dalla direzione e dal responsabile di gestione dell'organizzazione. (Tutti i componenti del gruppo hanno frequentato un corso di Lead Auditor di 40 ore inerente la norma ISO 9001).
- fornire le risorse necessarie per i gruppi di audit;	Il gruppo di audit dispone di tutte le risorse necessarie (apposito ufficio dove possono operare, computer, stampanti, connessione internet)
- assicurare che gli audit siano condotti in conformità al programma di audit ed entro l'arco temporale concordato;	Gli audit, della durata pianificata di due giorni (8-9 luglio), si sono svolti in accordo al programma di audit.
- assicurare che le attività di audit siano registrate e che le registrazioni siano propriamente gestite e mantenute.	La documentazione utilizzata per la gestione degli audit ( Es. Piano degli audit, Check-list, Rapporti di audit, ecc) sono correttamente gestiti e mantenuti. ( Es disponibilità della

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
	documentazione a distanza di 5 anni dallo svolgimento degli audit).

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>5.4.2 Definizione degli obiettivi, campo di applicazione e criteri per un singolo audit</b>	
Ogni singolo audit dovrebbe essere basato su obiettivi, campo di applicazione e criteri di audit documentati. Questi dovrebbero essere definiti dalla persona che gestisce il programma di audit ed essere coerenti con gli obiettivi complessivi del programma stesso.	
Gli obiettivi dell'audit definiscono cosa deve essere conseguito dal singolo audit e possono comprendere quanto segue:	Per concretizzare quanto segue si potrebbe realizzare un esempio
- la determinazione del grado di conformità del sistema di gestione da sottoporre ad audit, o parti di esso, rispetto ai criteri di audit;	
- la determinazione dell'estensione della conformità delle attività, dei processi e dei prodotti rispetto ai requisiti e alle procedure del sistema di gestione;	
- la valutazione della capacità del sistema di gestione di garantire la conformità ai requisiti legali e contrattuali e ad altri requisiti che l'organizzazione è impegnata a soddisfare;	
- la valutazione dell'efficacia del sistema di gestione nel soddisfare gli obiettivi specificati;	
- l'identificazione di aree di potenziale miglioramento del sistema di gestione.	
Il campo di applicazione dell'audit dovrebbe essere coerente con il programma e con gli obiettivi di audit. Esso comprende quei fattori come siti, unità organizzative, attività e processi da sottoporre ad audit, così come la durata dell'audit.	
I criteri di audit sono utilizzati come riferimento a fronte del quale è determinata la conformità e possono comprendere politiche, procedure, norme, requisiti legali, requisiti di sistema di gestione, requisiti contrattuali, codici di condotta settoriali o altre disposizioni pianificate.	
Il programma di audit dovrebbe, se necessario, essere modificato nel caso di cambiamenti agli obiettivi, al campo di applicazione o ai criteri di audit.	
Quando due o più sistemi di gestione di discipline differenti sono sottoposti contemporaneamente ad audit (un audit combinato), è importante che gli obiettivi, il campo di applicazione e i criteri dell'audit siano coerenti con gli obiettivi dei rispettivi programmi di audit.	



CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>5.4.3 Selezione dei metodi di audit</b>	Il seguente paragrafo ha l'intento di fornire informazioni sui metodi di audit utilizzati per condurre gli audit.
La persona che gestisce il programma di audit dovrebbe scegliere e determinare i metodi per condurre efficacemente l'audit in funzione degli obiettivi, del campo di applicazione e dei criteri di audit definiti.	
Nota Una guida su come determinare i metodi di audit è specificata in appendice B.	<a href="#">Vedi appendice B</a>
Qualora due o più organizzazioni che effettuano audit conducano un audit congiunto sulla medesima organizzazione oggetto dell'audit, le persone che gestiscono i diversi programmi di audit dovrebbero accordarsi sul metodo di audit e considerare le implicazioni per le risorse e la pianificazione dell'audit. Se un'organizzazione oggetto dell'audit attua due o più sistemi di gestione di discipline differenti, possono essere inclusi nel programma di audit degli audit combinati.	<p>Es. Due enti di certificazione (uno per verificare i requisiti della norma ISO 9001 e uno per svolgere delle prove specifiche sul prodotto realizzato) svolgono un audit congiunto presso un'organizzazione, i responsabili dei programmi di audit si accordano sui metodi di audit da utilizzare.</p> <p>Es. Due enti di certificazione (uno per verificare la ISO 9001 e uno per verificare la ISO 14001) che svolgono in maniera combinata un audit presso un'organizzazione dovrebbero accordarsi sul metodo di audit da impiegare.</p>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>5.4.4 Selezione dei membri del gruppo di audit</b>	<b>Il seguente paragrafo informa sull'importanza di saper selezionare i membri di un gruppo di audit da parte del responsabile del programma di audit.</b>
La persona che gestisce il programma di audit dovrebbe nominare i membri del gruppo di audit, compresi il responsabile del gruppo di audit e tutti gli esperti tecnici necessari per l'audit specifico.	
Un gruppo di audit dovrebbe essere selezionato tenendo conto delle competenze necessarie per conseguire gli obiettivi del singolo audit nel campo di applicazione definito.	La scelta di un gruppo di audit, per svolgere un audit presso un'impresa edile, non è certo che sia idoneo per svolgere un audit presso un'organizzazione che svolge prodotti in plastica per il settore auto motive: in quanto le competenze necessarie conseguire gli obiettivi del singolo audit nel campo di applicazione definito, sono differenti.

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
Se è presente un solo auditor, quest'ultimo dovrebbe svolgere tutti i compiti applicabili di un responsabile di gruppo di audit.	
Nota Il punto 7 contiene una guida per determinare la competenza richiesta per i membri del gruppo di audit e descrive i processi per la valutazione degli auditor.	
Nel decidere la dimensione e la composizione del gruppo di audit per l'audit specifico, dovrebbe essere considerato quanto segue:	
a) la competenza complessiva del gruppo di audit necessaria per raggiungere gli obiettivi dell'audit, tenendo conto del campo di applicazione e dei criteri di audit;	Se l'organizzazione da auditare è una carpenteria metallica il gruppo di audit dovrebbe avere le competenze specifiche per quel settore.
b) la complessità dell'audit e se questo è un audit combinato o congiunto;	Complessità (Es. È un conto auditare una carpenteria metallica di 4 dipendenti, che svolge piccole lavorazioni, e un conto auditare una carpenteria metallica da 80 dipendenti che opera in tutto il mondo e con più sedi operative.) Audit combinato (Es. È un conto auditare un'organizzazione con un solo sistema di gestione (ISO 9001) o auditare un'organizzazione che dispone di tre sistemi di gestione (ISO 9001 – OHSAS 18001 – ISO 14001) Audit congiunto (Es. È un conto se a condurre l'audit è un solo ente di certificazione o se a condurre l'audit sono due o più enti di certificazione).
c) i metodi di audit che sono stati selezionati;	
d) i requisiti legali e contrattuali e gli altri requisiti che l'organizzazione è impegnata a soddisfare;	
e) l'esigenza di garantire l'indipendenza dei membri del gruppo di audit dalle attività da sottoporre ad audit e di evitare qualsiasi conflitto di interessi [vedere principio e) di cui al punto 4];	
f) la capacità dei membri del gruppo di audit d'interagire efficacemente con i rappresentanti dell'organizzazione oggetto dell'audit e di lavorare insieme;	
g) la lingua dell'audit e le caratteristiche sociali e culturali dell'organizzazione oggetto dell'audit. Questi aspetti possono essere affrontati o attraverso le abilità personali dell'auditor o attraverso il supporto di un esperto tecnico.	
Per assicurare la competenza complessiva del gruppo di audit, dovrebbero essere seguite le seguenti fasi:	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
- identificazione delle conoscenze e delle abilità necessarie per raggiungere gli obiettivi dell'audit;	
- selezione dei membri del gruppo di audit in modo tale che tutte le conoscenze e abilità necessarie siano presenti nel gruppo di audit.	
Se gli auditor del gruppo di audit non posseggono tutte le competenze necessarie, dovrebbero essere inclusi nel gruppo esperti tecnici con competenze aggiuntive. Gli esperti tecnici dovrebbero operare sotto la direzione di un auditor, ma non dovrebbero agire in qualità di auditor.	
Possono essere inclusi nel gruppo di audit auditor in addestramento, ma questi dovrebbero partecipare sotto la direzione e la guida di un auditor.	
Modifiche della dimensione e composizione del gruppo di audit possono rendersi necessarie nel corso dell'audit, cioè in caso d'insorgenza di conflitto di interesse o di problemi di competenza. Qualora emergesse tale situazione, questa dovrebbe essere discussa con le parti appropriate (per esempio, il responsabile del gruppo di audit, la persona che gestisce il programma di audit, il committente dell'audit o l'organizzazione oggetto dell'audit) prima di compiere qualsiasi modifica.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>5.4.5 Assegnazione della responsabilità per un singolo audit al responsabile del gruppo di audit</b>	Questo paragrafo definisce come, per ogni audit svolto, il responsabile del gruppo di audit deve assegnare le responsabilità al gruppo di audit.  Un'attività ripetitiva, per ogni audit svolto.
La persona che gestisce il programma di audit dovrebbe assegnare la responsabilità della conduzione del singolo audit ad un responsabile di gruppo di audit.	
L'incarico dovrebbe essere assegnato in tempo utile prima della data prevista per l'audit, al fine di garantire la pianificazione efficace dell'audit stesso. Per garantire un efficace svolgimento dei singoli audit, dovrebbero essere fornite al responsabile del gruppo di audit le seguenti informazioni:	Es. Avvisare in anticipo e non assegnare l'incarico il giorno prima
a) obiettivi dell'audit;	Es. Garantire che i requisiti del Sistema di gestione per la qualità, recentemente introdotto, siano rispettati.
b) criteri dell'audit e qualsiasi documento di riferimento;	Es. Norma ISO 9001, Politica per la qualità, Manuale della Qualità, procedure di Sistema



CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
c) campo di applicazione dell'audit, compresa l'identificazione delle unità organizzative e funzionali e dei processi da sottoporre ad audit;	Es. L'organizzazione, che svolge attività di progettazione e sviluppo, l'attività di audit non prevede la verifica di tale processo; il processo di progettazione e sviluppo sarà verificato in un altro audit. Es. L'organizzazione dispone di 4 sedi operative, l'audit previsto non verificherà tutte e 4 le sedi ma solo 2; le altre due sedi saranno verificate in un altro audit.
d) metodi e procedure dell'audit;	Es. i metodi utilizzati per questo audit saranno: pre-analisi documentale a distanza, analisi documentale e svolgimento di interviste sul campo.
e) composizione del gruppo di audit;	Consulente esterno e responsabile qualità dell'organizzazione
f) dettagli circa i contatti dell'organizzazione oggetto dell'audit, i siti, le date e la durata delle attività di audit da condurre;	L'organizzazione dispone di un solo sito produttivo.
g) assegnazione di risorse adeguate per condurre l'audit;	2 portatili, collegamento internet, drop-box per condivisione documenti.
h) informazioni necessarie per valutare e affrontare i rischi identificati per il raggiungimento degli obiettivi dell'audit.	
Le informazioni concernenti l'incarico dovrebbero inoltre trattare, come appropriato, quanto segue:	
- la lingua utilizzata per le attività e per l'elaborazione dei rapporti, nei casi in cui questa sia diversa dalla lingua dell'auditor o dell'organizzazione oggetto dell'audit, o di entrambi;	
- i contenuti del rapporto di audit e la distribuzione richiesta dal programma di audit;	
- le questioni riguardanti la riservatezza e la sicurezza delle informazioni, se richiesto dal programma di audit;	
- qualsiasi requisito circa la salute e la sicurezza sul lavoro per gli auditor;	
- qualsiasi requisito relativo alla sicurezza e alle autorizzazioni;	
- qualsiasi azione conseguente, per esempio derivante da un audit precedente, se applicabile;	
- il coordinamento con altre attività di audit, in caso di audit congiunto.	
Qualora sia condotto un audit congiunto, è importante raggiungere un accordo tra le organizzazioni che conducono l'audit, prima che questo inizi, circa le responsabilità specifiche di ciascuna parte, con particolare riferimento all'autorità del responsabile del gruppo designato per l'audit.	



CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>5.4.6 Gestione dell'esito di un programma di audit</b>	Il seguente paragrafo fornisce informazioni di come la persona che gestisce il programma di audit dovrebbe gestire l'esito degli audit svolti: confrontando quanto programmato con quanto verificatosi.
La persona che gestisce il programma di audit dovrebbe garantire che siano eseguite le seguenti attività:	
- riesame e approvazione dei rapporti di audit, che comprenda la valutazione dell'idoneità e dell'adeguatezza delle risultanze dell'audit;	Es. gli audit svolti sono stati eseguiti in linea con il programma di audit (non ci sono state problematiche, scostamenti, tutti gli obiettivi prefissati sono stati raggiunti, ecc)
- riesame dell'analisi della causa radice e dell'efficacia delle azioni correttive e preventive;	Il programma di audit ha rilevato uno sbaglio nella selezione del gruppo di audit. Il programma è stato riesaminato, verificando nell'audit successivo che le azioni correttive intraprese siano state efficaci.
- distribuzione dei rapporti di audit all'alta direzione e alle altre parti pertinenti;	A seguito dell'audit sono stati inviati alla direzione i rapporti di quanto emerso. I rapporti sono stati consegnati in forma cartacea.
- determinazione della necessità di qualsiasi audit conseguente.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>5.4.7 Gestione e mantenimento delle registrazioni del programma di audit</b>	Questo paragrafo fornisce informazioni di come le registrazioni dell'audit siano gestite e mantenute al fine di fornire evidenza dell'attuazione del programma di audit.
La persona che gestisce il programma di audit dovrebbe garantire che le registrazioni dell'audit siano generate, gestite e mantenute per dimostrare l'attuazione del programma di audit. Dovrebbero essere stabiliti processi per assicurare che siano state affrontate tutte le esigenze di riservatezza associate alle registrazioni dell'audit.	
Le registrazioni dovrebbero comprendere quanto segue:	
a) le registrazioni concernenti il programma di audit, come:	
- gli obiettivi e l'estensione documentati del programma di audit,	
- quelle che trattano i rischi connessi al programma di audit,	
- i riesami dell'efficacia del programma di audit;	
b) le registrazioni relative a ciascun singolo audit, come:	
- i piani di audit ed i rapporti di audit,	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
- i rapporti di non conformità,	
- i rapporti di azioni correttive e preventive,	
- i rapporti circa azioni conseguenti all'audit, se applicabile;	
c) le registrazioni relative al personale dell'audit che trattano argomenti quali:	
- la valutazione della competenza e delle prestazioni dei membri del gruppo di audit,	
- la selezione dei gruppi di audit e dei membri dei gruppi,	
- il mantenimento e il miglioramento della competenza.	
La forma e il livello di dettaglio delle registrazioni dovrebbero dimostrare che gli obiettivi del programma di audit sono stati raggiunti.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>5.5 Monitoraggio del programma di audit</b>	Il seguente paragrafo informa sulla necessità di svolgere attività di monitoraggio sui programmi di audit svolti
La persona che gestisce il programma di audit dovrebbe monitorarne l'attuazione prendendo in considerazione l'esigenza di:	L'attività di monitoraggio dovrebbe prendere in considerazione i seguenti aspetti:
a) valutare la conformità ai programmi, alla pianificazione temporale e agli obiettivi di audit;	Es. obiettivo dell'audit è di verificare il soddisfacimento dei requisiti della norma ISO 9001, il periodo temporale pianificato è di due giornate /uomo. Gli audit svolti hanno raggiunto l'obiettivo previsto e si sono svolti entro le 2 giornate pianificate.
b) valutare le prestazioni dei membri del gruppo di audit;	Es. valutare le prestazioni del gruppo di audit (Lead auditor e auditor) sulla capacità di interagire con il personale dell'organizzazione soggetta ad audit e sulle loro capacità di raccogliere evidenze oggettive.
c) valutare la capacità dei gruppi di audit di attuare il piano di audit;	Es. il piano di audit prevede che il processo produttivo dell'organizzazione deve essere verificato in due ore, dalle ore 10.00 alle ore 12.00, e in generale l'attività di audit deve essere eseguita entro la giornata. Il gruppo di audit riesce ad eseguire l'attività di verifica del processo produttivo nell'orario pianificato e in generale a concludere l'audit in giornata.
d) valutare le informazioni di ritorno dall'alta direzione, dalle organizzazioni oggetto dell'audit, dagli auditor e dalle altre parti interessate.	Es. La direzione è soddisfatta dall'esito dell'audit svolto e dalle osservazioni/non conformità rilevate in quanto hanno fornito ottimi spunti di miglioramento per l'organizzazione: allo stesso

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<p style="text-align: center;">↓</p> <p>Alcuni fattori possono determinare l'esigenza di modificare il programma di audit, come i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- risultanze dell'audit;</li> <li>- livello dimostrato di efficacia del sistema di gestione;</li> <li>- modifiche del sistema di gestione del committente o dell'organizzazione oggetto dell'audit;</li> <li>- modifiche delle norme, dei requisiti legali e contrattuali e degli altri requisiti che l'organizzazione è impegnata a soddisfare;</li> <li>- cambiamento del fornitore.</li> </ul>	<p>modo anche il personale dell'organizzazione è soddisfatto dell'attività di audit svolta.</p> <p>Gli auditor hanno rilevato piccole problematiche, a livello comunicativo, con un dipendente dell'organizzazione in quanto straniero.</p> <p>Il sistema di gestione qualità introdotto dall'organizzazione è carente in un determinato requisito. L'organizzazione</p> <p>L'organizzazione ha di recente introdotto un nuovo processo, l'attività di progettazione e sviluppo. Il nuovo processo ha dovuto richiedere una modifica al programma di audit.</p> <p>Una nuova legge che regola lo scambio di prodotti tra i paesi dell'unione europea è entrata in vigore. L'organizzazione che esporta i propri prodotti in tutta Europa ha dovuto adeguarsi alla nuova legge. Il programma di audit è stato rivisto tenendo in considerazione la nuova legge.</p> <p>L'organizzazione ha previsto di svolgere un ciclo di audit di seconda parte presso il fornitore. Il fornitore ha comunicato che nel corso dell'anno ci sono state delle modifiche ai processi produttivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alcune attività sono state esternalizzate,</li> <li>• l'organizzazione ha spostato la produzione all'estero (Romania).</li> </ul> <p>Le modifiche del fornitore richiedono dunque una modifica del programma di audit: (spese per la trasferta, necessità di un traduttore, ecc.)</p>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>5.6 Riesame e miglioramento del programma di audit</b>	Il seguente paragrafo informa sulla necessità di svolgere un riesame del programma di audit al fine di individuare miglioramenti al programma stesso.
La persona che gestisce il programma di audit dovrebbe riesaminare il programma di audit per valutare se sono stati raggiunti i relativi obiettivi. Gli insegnamenti derivanti dal	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
riesame del programma di audit dovrebbero essere utilizzate come elementi in ingresso del processo di miglioramento continuo del programma.	
Il riesame del programma di audit dovrebbe prendere in considerazione quanto segue:	
a) i risultati e le tendenze risultanti dal monitoraggio del programma di audit;	
b) la conformità alle procedure del programma di audit;	
c) l'evoluzione delle esigenze e delle attese delle parti interessate;	Es. l'organizzazione auditata ha la necessità di essere verificata per quanto riguarda gli aspetti legislativi e normativi a livello commerciale, in quanto vende i propri prodotti in tutto il mondo.
d) le registrazioni del programma di audit;	
e) metodi di audit alternativi o nuovi;	La complessità dell'organizzazione richiede nuovi metodi di audit (riesame dei documenti a distanza, prima di svolgere l'audit presso l'organizzazione)
f) l'efficacia delle misure per affrontare i rischi associati al programma di audit;	
g) le questioni inerenti la riservatezza e la sicurezza delle informazioni riguardanti il programma di audit.	
La persona che gestisce il programma di audit dovrebbe riesaminare l'attuazione complessiva del programma di audit, identificare le aree di miglioramento, modificare il programma se necessario, e dovrebbe anche:	
- riesaminare lo sviluppo professionale continuo degli auditor, in conformità ai punti 7.4, 7.5 e 7.6;	
- riferire i risultati del riesame del programma di audit all'alta direzione.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6 SVOLGIMENTO DI UN AUDIT</b>	
<b>6.1 Generalità</b>	
Il presente punto contiene una guida per preparare e condurre attività di audit come parte di un programma di audit. La figura 2 illustra una visione d'insieme delle tipiche attività di audit. Il grado di estensione con cui le disposizioni del presente punto sono applicabili è funzione degli obiettivi e dal campo di applicazione dell'audit specifico.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<p>Tipiche attività di un audit</p> <pre> graph TD     6.2[6.2 Avvio dell'audit] --&gt; 6.3[6.3 Preparazione delle attività di audit]     6.3 --&gt; 6.4[6.4 Conduzione delle attività di audit]     6.4 --&gt; 6.5[6.5 Preparazione e distribuzione del rapporto di audit]     6.5 --&gt; 6.6[6.6 Chiusura dell'audit]     6.6 --&gt; 6.7[6.7 Conduzione di azioni conseguenti all'audit] </pre> <p><b>6.2 Avvio dell'audit</b></p> <p>6.2.1 Generalità 6.2.2 Presa di contatto iniziale con l'organizzazione oggetto dell'audit 6.2.3 Determinazione della fattibilità dell'audit</p> <p><b>6.3 Preparazione delle attività di audit</b></p> <p>6.3.1 Svolgimento del riesame dei documenti nel corso della preparazione dell'audit 6.3.2 Preparazione del piano di audit 6.3.3 Assegnazione dei compiti di lavoro al gruppo di audit 6.3.4 Preparazione dei documenti di lavoro</p> <p><b>6.4 Conduzione delle attività di audit</b></p> <p>6.4.1 Generalità 6.4.2 Conduzione della riunione di apertura 6.4.3 Esecuzione del riesame dei documenti durante la conduzione dell'audit 6.4.4 Comunicazione durante l'audit 6.4.5 Assegnazione di ruoli e responsabilità a guide e osservatori 6.4.6 Raccolta e verifica delle informazioni 6.4.7 Produzione delle risultanze dell'audit 6.4.8 Preparazione delle conclusioni dell'audit 6.4.9 Conduzione della riunione di chiusura</p> <p><b>6.5 Preparazione e distribuzione del rapporto di audit</b></p> <p>6.5.1 Preparazione del rapporto di audit 6.5.2 Distribuzione del rapporto di audit</p> <p><b>6.6 Chiusura dell'audit</b></p> <p><b>6.7 Conduzione di azioni conseguenti all'audit</b> (se specificate nel piano di audit)</p> <p>Nota La numerazione dei sottopunti si riferisce ai sottopunti pertinenti della presente norma internazionale.</p>	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.2 Avvio dell'audit</b>	
<b>6.2.1 Generalità</b>	
Quando si avvia un audit, la responsabilità di condurre l'audit stesso ricade sul responsabile del gruppo di audit incaricato (vedere punto 5.4.5) fino a quando l'audit è completato (vedere punto 6.6).	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
Per avviare un audit, dovrebbero essere prese in considerazione le fasi descritte in figura 2; tuttavia, la sequenza può variare in funzione dell'organizzazione oggetto dell'audit, dei processi e delle circostanze specifiche dell'audit.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.2.2 Presa di contatto iniziale con l'organizzazione oggetto dell'audit</b>	<b>Il seguente paragrafo fornisce informazioni di come</b>
Il contatto iniziale con l'organizzazione oggetto dell'audit, per lo svolgimento dell'audit medesimo, può essere informale o formale e dovrebbe essere eseguito dal responsabile del gruppo di audit. Le finalità del contatto iniziale sono le seguenti:	
- stabilire i canali di comunicazione con i rappresentanti dell'organizzazione oggetto dell'audit;	Es. Invio di un e-mail che ricorda all'organizzazione che entro la data X deve essere svolta l'attività di audit.
- confermare l'autorità per condurre l'audit;	Es. La direzione dell'organizzazione soggetta ad audit conferma la disponibilità a svolgere il ciclo di audit.
- fornire le informazioni sugli obiettivi dell'audit, il campo di applicazione, i metodi e la composizione del gruppo di audit, compresi gli esperti tecnici;	L'e-mail inviata all'organizzazione che ricorda lo svolgimento dell'attività di audit entro la data X, viene allegato un documento che riporta gli obiettivi dell'audit (Es. conformità alla norma ISO 9001) il campo di applicazione (Es. i processi dell'organizzazione che saranno soggetti ad audit (commerciale, acquisiti, risorse umane e requisiti generici del sistema (gestione non conformità e azioni di miglioramento, monitoraggio obiettivi, aggiornamento legislativo/normativo, ecc.)
- richiedere l'accesso ai documenti e alle registrazioni pertinenti ai fini della pianificazione dell'audit;	
- determinare i requisiti legali e contrattuali applicabili e gli altri requisiti riguardanti le attività e i prodotti dell'organizzazione oggetto dell'audit;	Una carpenteria metallica che svolge lavorazioni strutturali dovrà dimostrare di operare in accordo alla En 1090.
- confermare l'accordo con l'organizzazione oggetto dell'audit per quanto riguarda il grado di estensione della divulgazione e il trattamento delle informazioni riservate;	Invio all'organizzazione documento che conferma che le informazioni rilevate in sede di audit sono garantite dalla privacy.
- prendere accordi per l'audit inclusa la pianificazione delle date;	L'audit deve essere svolto entro la data X e si concorda con l'organizzazione la data esatta nel quale svolgere l'audit.
- determinare, per ogni sito, i requisiti di accesso, di sicurezza, di salute e sicurezza sul lavoro o altri requisiti specifici;	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
- prendere accordi sulla presenza di osservatori e sull'esigenza di guide per il gruppo di audit;	
- determinare ogni area d'interesse o di attenzione dell'organizzazione oggetto dell'audit in relazione all'audit specifico.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.2.3 Determinazione della fattibilità dell'audit</b>	
La fattibilità dell'audit dovrebbe essere determinata per fornire una ragionevole fiducia che gli obiettivi dell'audit possano essere raggiunti.	Obiettivo dell'audit è assicurarsi che i requisiti della norma ISO 9001 vengano rispettati.
La determinazione della fattibilità dovrebbe prendere in considerazione fattori come la disponibilità dei seguenti elementi:	
- informazioni sufficienti e adeguate per la pianificazione e la conduzione dell'audit;	Es. (anni di applicazione del Sistema e analisi dei rapporti di audit passati, indagine telefonica con il responsabile gestione qualità dell'organizzazione per sapere se viene svolto il Riesame della direzione, le apparecchiature di misurazione sono sottoposte a taratura, se sono disponibili ed aggiornati gli indicatori dell'organizzazione, se la direzione ha definito gli obiettivi per l'anno in corso, ecc.)
- adeguata collaborazione da parte dell'organizzazione oggetto dell'audit;	Es. Il responsabile gestione qualità dell'organizzazione invia documenti di sistema prima di svolgere gli audit, fornisce informazioni utili al fine di capire lo stato di applicazione del sistema (la documentazione del sistema in generale viene correttamente gestita fornendo le opportune registrazioni necessarie per soddisfare i requisiti della norma ISO 9001, non ci sono state modifiche nel corso dell'anno e tutto il personale ha familiarità con i requisiti del sistema, ecc.)
- tempo e risorse adeguati per la conduzione dell'audit.	Il gruppo di audit che verrà impiegato è lo stesso degli ultimi due anni. L'organizzazione non ha subito modifiche e lo stesso vale per le tempistiche per la conduzione dell'audit. Non essendo emerse non conformità o problematiche negli anni passati si ritiene fattibile che gli obiettivi dell'audit vengano raggiunti.



CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
Nei casi in cui l'audit non sia fattibile, dovrebbe essere proposta al committente dell'audit un'alternativa, in accordo con l'organizzazione oggetto dell'audit.	Una carpenteria metallica soggetta ha normativa EN 1090 non ha ancora introdotto e certificato il sistema di Fabbricazione e Controllo richiesto dalla nuova normativa, requisito cogente per il mantenimento della certificazione ISO 9001. In accordo con l'organizzazione l'audit viene rinviato sino all'ottenimento della certificazione EN 1090.

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.3.1 Svolgimento del riesame dei documenti nel corso della preparazione dell'audit</b>	Il seguente paragrafo fornisce informazioni sull'importanza di svolgere il riesame dei documenti di sistema prima di svolgere l'attività di audit, al fine di rilevare in anticipo eventuali carenze e conoscere lo stato di applicazione del sistema.
La documentazione pertinente del sistema di gestione dell'organizzazione oggetto dell'audit dovrebbe essere riesaminata al fine di:	
- raccogliere informazioni per preparare le attività di audit ed elaborare i documenti di lavoro applicabili (vedere punto 6.3.4), per esempio, relativi a processi, funzioni;	L'organizzazione invia al gruppo di audit, per preparare le attività di audit, il manuale qualità, le procedure di sistema, l'organigramma aggiornato, l'ultimo verbale di riesame e i valori degli indicatori dei diversi processi dell'organizzazione aggiornati. ( <a href="#">Paragrafo 6.3.4 Preparazione dei documenti di lavoro</a> )
- pervenire ad una visione d'insieme circa l'estensione della documentazione del sistema per rilevare eventuali lacune.	A seguito del riesame della documentazione di sistema inviata preventivamente dall'organizzazione si evidenzia come non sia disponibile la procedura documentata della gestione del prodotto non conforme.
Nota Una guida su come eseguire un riesame dei documenti è fornita al punto B.2.	<a href="#">Paragrafo B.2.</a>
La documentazione dovrebbe comprendere, per quanto applicabile, i documenti e le registrazioni del sistema di gestione, così come il rapporto dell'audit precedente. Il riesame dei documenti dovrebbe tener conto di dimensione, tipo e complessità del sistema di gestione dell'organizzazione oggetto dell'audit e della sua stessa organizzazione, nonché degli obiettivi e del campo di applicazione dell'audit.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.3.2 Preparazione del piano di audit</b>	<p>Il seguente paragrafo definisce le informazioni che dovrebbero essere prese in considerazione durante la preparazione del piano di audit.</p> <p>Le informazioni che dovrebbero essere analizzate sono molteplici.</p>
<p><b>6.3.2.1</b> Il responsabile del gruppo di audit dovrebbe preparare un piano di audit sulla base delle informazioni contenute nel programma di audit e della documentazione fornita dall'organizzazione oggetto dell'audit. Il piano di audit dovrebbe considerare l'effetto delle attività di audit sui processi dell'organizzazione oggetto dell'audit e fornire le basi per l'accordo tra il committente dell'audit, il gruppo di audit e l'organizzazione oggetto dell'audit, per quanto riguarda la conduzione dell'audit stesso. Il piano dovrebbe facilitare una pianificazione temporale e un coordinamento efficienti delle attività di audit al fine di raggiungere gli obiettivi in modo efficace.</p>	<p>Le informazioni che dovrebbero essere contenute sono riepilogate al paragrafo <a href="#">(5.1 Gestione di un programma di audit - generalità.docx)</a>.</p>
<p>Il livello di dettaglio fornito nel piano di audit dovrebbe riflettere il campo di applicazione e la complessità dell'audit, così come l'effetto dell'incertezza sul raggiungimento degli obiettivi dell'audit stesso. Durante la preparazione del piano di audit, il responsabile del gruppo di audit dovrebbe essere a conoscenza di quanto segue:</p>	
- le tecniche di campionamento appropriate (vedere punto B.3);	<a href="#">Paragrafo B.3</a>
- la composizione del gruppo di audit e la sua competenza complessiva;	Es.
- i rischi per l'organizzazione creati dall'audit.	
<p>Per esempio, i rischi per l'organizzazione possono derivare dal fatto che la presenza dei membri del gruppo di audit possa avere influenza sulla salute e sicurezza sul lavoro, sull'ambiente e sulla qualità, e che la loro presenza possa rappresentare una minaccia per i prodotti, i servizi, il personale o le infrastrutture dell'organizzazione oggetto dell'audit (per esempio, contaminazione di una camera bianca).</p>	
<p>Nel caso di audit combinati, dovrebbe essere posta particolare attenzione alle interazioni tra i processi operativi e quegli obiettivi e priorità dei differenti sistemi di gestione che sono in concorrenza tra loro.</p>	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.3.2 Preparazione del piano di audit</b>	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.3.2.2</b> Il grado di dettaglio e il contenuto del piano di audit possono essere diversi, per esempio, tra audit iniziale e audit successivi, così come tra gli audit interni e quelli esterni. Il piano di audit dovrebbe essere sufficientemente flessibile per consentire cambiamenti che possono diventare necessari durante l'avanzamento delle attività di audit.	
Il piano di audit dovrebbe trattare o fare riferimento a quanto segue:	
a) gli obiettivi di audit;	
b) il campo di applicazione dell'audit, compresa l'identificazione delle unità organizzative e funzionali, così come i processi da sottoporre ad audit;	
c) i criteri di audit e ogni eventuale documento di riferimento;	
d) i siti, date, tempi e durata attesi delle attività di audit da condurre, incluse le riunioni con la direzione dell'organizzazione oggetto dell'audit;	
e) i metodi di audit da utilizzare, compresa l'estensione del campionamento relativo all'audit necessaria per ottenere sufficienti evidenze di audit e la progettazione del piano di campionamento stesso, se applicabile;	
f) i ruoli e le responsabilità dei membri del gruppo di audit, così come quelli di guide e osservatori;	
g) l'assegnazione di risorse adeguate per le aree critiche dell'audit.	
Il piano di audit può anche riguardare, come appropriato, quanto segue:	
- l'identificazione del rappresentante, ai fini dell'audit, dell'organizzazione oggetto dell'audit;	
- la lingua utilizzata nelle attività e nei rapporti di audit qualora sia diversa da quella dell'auditor o dell'organizzazione oggetto dell'audit o di entrambi;	
- gli argomenti del rapporto di audit;	
- gli aspetti logistici e le modalità di comunicazione, comprese le disposizioni specifiche per i siti da sottoporre ad audit;	
- ogni misura specifica da adottare per trattare l'effetto dell'incertezza sul raggiungimento degli obiettivi di audit;	
- gli aspetti relativi alla riservatezza e alla sicurezza delle informazioni;	
- ogni attività conseguente ad un audit precedente;	
- ogni attività conseguente all'audit pianificato;	
- il coordinamento con altre attività di audit, in caso di audit congiunto.	
Il piano di audit può essere riesaminato e accettato dal committente dell'audit, e dovrebbe essere presentato all'organizzazione oggetto dell'audit. Qualsiasi obiezione da parte dell'organizzazione oggetto dell'audit, riguardo al piano di	

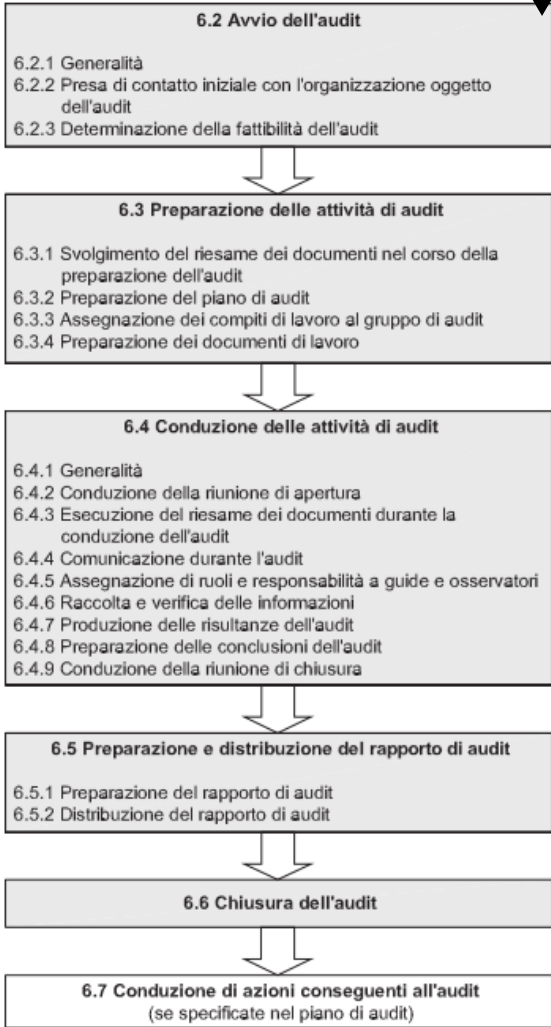
CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
audit, dovrebbe essere risolta tra il responsabile del gruppo di audit, l'organizzazione oggetto dell'audit e il committente dell'audit.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.3.3 Assegnazione dei compiti di lavoro al gruppo di audit</b>	<b>Il seguente paragrafo fornisce informazioni sulla necessità di assegnare, da parte del responsabile del gruppo di audit, responsabilità</b>
Il responsabile del gruppo di audit, di concerto con il gruppo di audit, dovrebbe assegnare, ad ogni membro del gruppo, la responsabilità di sottoporre ad audit processi, attività, funzioni o siti specifici. Tali incarichi dovrebbero tener conto dell'indipendenza e della competenza degli auditor e dell'utilizzo efficace delle risorse, così come dei diversi ruoli e responsabilità degli auditor, degli auditor in addestramento e degli esperti tecnici.	Es. Un gruppo di audit formato da un Lead Auditor e da due auditor, per ognuno il responsabile del gruppo di audit ha assegnato le seguenti responsabilità: Lead auditor (svolgerà l'audit sui processi di produzione e sui requisiti generali del sistema dell'organizzazione (Es. riesame della direzione, gestione non conformità ed azioni di miglioramento, analisi soddisfazione cliente, gestione documenti ecc.) Auditor n°1 (svolgerà l'audit sul processo produttivo) Auditor n° 2 (svolgerà l'audit sul processo commerciale e degli acquisti). L'assegnazione delle responsabilità ha tenuto conto dell'indipendenza e della competenza degli auditor (L'auditor n° 1 ha lavorato per quindici anni come responsabile produzione nello stesso settore dell'organizzazione soggetta ad audit: le sue competenze sono migliori rispetto ai restanti auditor del gruppo di audit, ed è proprio per questo motivo che è stato scelto nel verificare il processo produttivo dell'organizzazione).
Al fine di assegnare i compiti di lavoro e decidere eventuali modifiche, dovrebbero essere svolti incontri preliminari (briefing) del gruppo di audit, per quanto appropriato, a cura del responsabile del gruppo stesso.	
Modifiche all'assegnazione dei compiti di lavoro possono essere fatte nel corso dell'audit in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi dell'audit.	Durante lo svolgimento dell'audit, l'auditor n°2 trova delle difficoltà nel comunicare con il responsabile commerciale dell'organizzazione. Avvisato il Lead auditor viene svolto un cambio di responsabilità: il Lead auditor verificherà le risorse umane e le infrastrutture, lasciando al

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
↓	Lead auditor la responsabilità della verifica del processo produttivo.

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.3.4 Preparazione dei documenti di lavoro</b>	
I membri del gruppo di audit dovrebbero raccogliere e riesaminare le informazioni relative ai loro incarichi di audit ed elaborare i documenti di lavoro, come necessario, che servano da riferimento e per le registrazioni delle evidenze di audit. Tali documenti di lavoro possono comprendere quanto segue:	
- liste di controllo;	
- piani di campionamento dell'audit;	
- moduli per registrare le informazioni, come, per esempio, il supporto alle evidenze dell'audit, le risultanze dell'audit e le registrazioni delle riunioni.	
L'utilizzo di liste di controllo e di moduli non dovrebbe limitare l'estensione delle attività di audit, che possono cambiare in funzione delle informazioni raccolte durante l'audit medesimo.	
Nota Una guida per la preparazione dei documenti di lavoro è fornita al punto B.4.	<a href="#">Paragrafo B.4</a>
I documenti di lavoro, comprese le registrazioni derivanti dal loro utilizzo, dovrebbero essere conservati almeno fino alla chiusura dell'audit, o come specificato nel piano di audit. La conservazione dei documenti, dopo la chiusura dell'audit, è descritta al punto 6.6. Quei documenti che comprendono informazioni riservate o di proprietà dovrebbero essere opportunamente salvaguardati, in ogni momento, dai membri del gruppo di audit.	<a href="#">Paragrafo 6.6.</a>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.4 Conduzione delle attività di audit</b>	<b>Questo paragrafo fornisce informazioni di come concretamente il gruppo di audit opera nell'organizzazione, svolgendo l'attività di audit.</b>
<b>6.4.1 Generalità</b>	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<p>Le attività di audit sono generalmente condotte secondo una sequenza definita come indicato in figura 2. Questa sequenza può essere variata per adattarla alle circostanze di audit specifici.</p>	
<p>Tipiche attività di un audit</p>  <pre> graph TD     6.2[6.2 Avvio dell'audit 6.2.1 Generalità 6.2.2 Presa di contatto iniziale con l'organizzazione oggetto dell'audit 6.2.3 Determinazione della fattibilità dell'audit] --&gt; 6.3[6.3 Preparazione delle attività di audit 6.3.1 Svolgimento del riesame dei documenti nel corso della preparazione dell'audit 6.3.2 Preparazione del piano di audit 6.3.3 Assegnazione dei compiti di lavoro al gruppo di audit 6.3.4 Preparazione dei documenti di lavoro]     6.3 --&gt; 6.4[6.4 Conduzione delle attività di audit 6.4.1 Generalità 6.4.2 Conduzione della riunione di apertura 6.4.3 Esecuzione del riesame dei documenti durante la conduzione dell'audit 6.4.4 Comunicazione durante l'audit 6.4.5 Assegnazione di ruoli e responsabilità a guide e osservatori 6.4.6 Raccolta e verifica delle informazioni 6.4.7 Produzione delle risultanze dell'audit 6.4.8 Preparazione delle conclusioni dell'audit 6.4.9 Conduzione della riunione di chiusura]     6.4 --&gt; 6.5[6.5 Preparazione e distribuzione del rapporto di audit 6.5.1 Preparazione del rapporto di audit 6.5.2 Distribuzione del rapporto di audit]     6.5 --&gt; 6.6[6.6 Chiusura dell'audit]     6.6 --&gt; 6.7[6.7 Conduzione di azioni conseguenti all'audit (se specificate nel piano di audit)] </pre> <p>Nota La numerazione dei sottopunti si riferisce ai sottopunti pertinenti della presente norma internazionale.</p>	<p>La conduzione delle attività di audit, come definito nella figura 2, sono definite nei seguenti paragrafi:</p> <p><a href="#">6.4.2 Conduzione della riunione di apertura</a></p> <p><a href="#">6.4.3 Esecuzione del riesame dei documenti durante la conduzione dell'audit</a></p> <p><a href="#">6.4.4 Comunicazione durante l'audit</a></p> <p><a href="#">6.4.5 Assegnazione di ruoli e responsabilità a guide e osservatori</a></p> <p><a href="#">6.4.6 Raccolta e verifica delle informazioni</a></p> <p><a href="#">6.4.7 Produzione delle risultanze dell'audit</a></p> <p><a href="#">6.4.8 Preparazione delle conclusioni dell'audit</a></p> <p><a href="#">6.4.9 Conduzione della riunione di chiusura</a></p>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<p><b>6.4.2 Conduzione della riunione di apertura</b></p>	<p><b>Il seguente paragrafo fornisce informazioni di come avviene e dovrebbe essere condotta la riunione di apertura e il suo scopo.</b></p>
<p>Lo scopo della riunione di apertura è quello di:</p>	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
a) confermare l'accordo di tutte le parti (per esempio, organizzazione oggetto dell'audit, gruppo di audit) in riferimento al piano di audit;	Sia l'organizzazione che il gruppo di audit confermano l'accordo di svolgere l'audit pianificato.
b) presentare il gruppo di audit;	Tutti i componenti del gruppo si presentano (Nome e Cognome, consegna CV e sintesi delle sue responsabilità in sede di audit (Es. le mie responsabilità sono di verificare il processo commerciale, delle risorse umane e svolgere la visita presso il cantiere X)) all'organizzazione durante la riunione di apertura.
c) assicurarsi che possano essere eseguite tutte le attività di audit pianificate.	Il Lead auditor potrebbe riepilogare in sintesi con il responsabile qualità dell'organizzazione o la direzione stessa per assicurarsi che tutte le attività di audit pianificate possano essere eseguite. (Es. Previsto audit del processo produttivo, nel pomeriggio, dalle ore 15:00 alle ore 16.30, si conferma che sia disponibile il Resp. della produzione in quella fascia di tempo).
Una riunione di apertura dovrebbe essere tenuta con la direzione dell'organizzazione oggetto dell'audit e, ove appropriato, con i responsabili delle funzioni o dei processi da sottoporre ad audit. Durante la riunione dovrebbe essere fornita l'opportunità di porre domande.	Es. L'audit prevede la verifica dei seguenti processi (commerciale, produzione e aspetti generici della norma ISO 9001). Durante la riunione di apertura è opportuno che siano disponibili: la direzione, il responsabile del sistema gestione qualità, il resp. commerciale e il resp. produzione. Il personale dell'organizzazione, presente alla riunione di apertura, può fare domande al gruppo di audit.
Il grado di dettaglio dovrebbe essere coerente con la familiarità dell'organizzazione oggetto dell'audit con il processo di audit. In molti casi, per esempio per audit interni in una piccola organizzazione, la riunione di apertura può consistere semplicemente nella comunicazione che un audit sta per essere eseguito, e nella spiegazione della tipologia dell'audit stesso.	Es. se un'organizzazione è certificata iso 9001 da diversi anni e il personale che gestisce il sistema è invariato, la conduzione della riunione d'apertura può essere più veloce, senza la necessità che il gruppo di audit ripeta determinati aspetti (Es. metodi dell'audit impiegati, finalità dell'audit, presentazione del gruppo di audit se invariato, ecc.).
Per altre situazioni di audit, la riunione può essere formale e dovrebbero essere conservate le registrazioni delle presenze dei partecipanti. La riunione dovrebbe essere presieduta dal responsabile del gruppo di audit, e dovrebbero essere considerati i seguenti elementi, come appropriato:	Es. durante lo svolgimento degli audit interni, solitamente la riunione di apertura è meno formale rispetto a quelli condotti dall'ente di certificazione. Qualora l'audit richieda un certo grado di formalità (es audit dell'ente di certificazione, e quindi). Ad esempio può non essere necessario raccogliere
- presentazione dei partecipanti, compresi gli osservatori e le guide, e un profilo dei loro ruoli;	Es. se un gruppo di audit è composto da un lead auditor, da un auditor e da un osservatore,

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
	ognuno deve fornire una breve presentazione di se (nome e cognome, e loro ruoli nello svolgimento degli audit (Es. aree/processi che verificheranno).
- conferma degli obiettivi, del campo di applicazione e dei criteri dell'audit;	Es. L'obiettivo è di assicurare la corretta applicazione del sistema gestione qualità. I criteri sono i requisiti della norma ISO 9001, la politica della qualità e le procedure di sistema.
- conferma, con l'organizzazione oggetto dell'audit, del piano di audit e delle altre disposizioni pertinenti, come data e ora per la riunione di chiusura, qualsiasi riunione intermedia fra il gruppo di audit e la direzione dell'organizzazione oggetto dell'audit e qualsiasi cambiamento dell'ultima ora;	Il gruppo di audit legge il piano di audit all'organizzazione confermando gli orari di svolgimenti delle singole attività pianificate (compresa la pausa pranzo), confermando inoltre che non ci sono modifiche al piano di audit.
- presentazione dei metodi da utilizzare per la conduzione dell'audit, compresa l'informazione all'organizzazione oggetto dell'audit che le evidenze dell'audit sono basate su un campione delle informazioni disponibili;	Il metodo utilizzato per raccogliere le evidenze dell'audit sono basate su un campione delle informazioni disponibili. (Es. presa visione della gestione di una commessa dell'organizzazione, dal processo commerciale alla realizzazione del prodotto e sua consegna al cliente). Sarebbe impossibile svolgere un audit verificando ogni singola commessa dell'organizzazione soggetta ad audit.
- introduzione dei metodi per gestire i rischi per l'organizzazione che possono derivare dalla presenza dei membri del gruppo di audit;	
- conferma dei canali di comunicazione formale tra il gruppo di audit e l'organizzazione oggetto dell'audit;	
- conferma della lingua da utilizzare durante l'audit;	Se l'audit viene svolto in Italia, la lingua ovviamente sarà l'italiano. Se l'audit viene svolto nella zona dell'Alto Adige, nella zona di San Candido, ai confini con l'Austria, il gruppo di audit conferma all'organizzazione che la lingua utilizzata è l'italiano.
- conferma che, durante l'audit, l'organizzazione oggetto dell'audit sarà tenuta informata sullo stato di avanzamento dell'audit stesso;	Es. ogni due ore il gruppo di audit riporterà all'organizzazione lo stato di avanzamento dell'audit (non conformità/osservazioni rilevate, rispetto delle attività come da piano di audit, ecc.)
- conferma che sono disponibili le risorse e i mezzi necessari per il gruppo di audit;	
- conferma di aspetti inerenti la riservatezza e la sicurezza delle informazioni;	Nessuna informazioni dell'organizzazione, visionata in sede di audit, sarà divulgata a terzi.
- conferma di procedure pertinenti alla salute e sicurezza sul lavoro, alle emergenze e alla sicurezza per il gruppo di audit;	Il gruppo di audit che svolge verifiche presso le organizzazioni deve essere informato sui rischi





CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
	inerenti la salute e la sicurezza del luogo di lavoro auditato, e dunque operare in accordo alle leggi in vigore.
- informazioni sul metodo con cui le risultanze di audit verranno riportate, tra cui la classificazione delle stesse, se del caso;	Es. Le risultanze dell'audit possono essere suddivise in: idonee, osservazioni, non conformità minori e non conformità maggiori.
- informazioni sulle condizioni nelle quali l'audit può essere terminato;	Es. durante lo svolgimento dell'audit emergono non conformità maggiori, in quanto alcuni requisiti della Norma ISO 9001 non sono soddisfatti (Es. mancato svolgimento del riesame della direzione, assenza di una politica della qualità) e possono bloccare il proseguo dell'audit.
- informazioni sulla riunione di chiusura;	Es. Quando si svolgerà, chi dovrà essere presente tra i membri dell'organizzazione (Es. direzione, i responsabili delle aree auditate, il responsabile gestione qualità), le finalità della riunione di chiusura, ecc.
- informazioni su come trattare le possibili risultanze durante l'audit;	Es. come deve operare l'organizzazione in caso si rilevino delle non conformità minori.
- informazioni su qualsiasi sistema per ottenere informazioni di ritorno da parte dell'organizzazione oggetto dell'audit sulle risultanze o sulle conclusioni dell'audit, inclusi reclami o appelli.	Esempio. Consegna di un questionario da parte del gruppo di audit all'organizzazione che potranno consegnare compilato in un secondo momento.

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.4.3 Esecuzione del riesame dei documenti durante la conduzione dell'audit</b>	
La documentazione pertinente dell'organizzazione oggetto dell'audit dovrebbe essere riesaminata per:	
- determinare la conformità del sistema, per quanto documentato, rispetto ai criteri di audit;	Es. se i criteri dell'audit sono i requisiti della Norma ISO 9001, il contenuti della Politica della qualità e delle procedure di Sistema la documentazione oggetto dell'audit (Es. verbale di riesame, obiettivi definiti dall'organizzazione, registrazione della formazione svolta, modalità adottate per pianificare le commesse, ecc) è riesaminata al fine determinare la conformità (l'adeguatezza) ai criteri definiti.
- raccogliere le informazioni a supporto delle attività di audit.	Es. le informazioni possono essere raccolte intervistando il personale dell'organizzazione, osservando l'operato delle risorse umane nello svolgere le diverse attività lavorative, osservando gli ambienti di lavoro ecc.


CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
Nota Una guida su come eseguire un riesame dei documenti è fornita al punto B.2.	<a href="#">Paragrafo B.2</a>
Il riesame può essere combinato con le altre attività di audit e può continuare nel corso dell'audit, sempreché ciò non pregiudichi l'efficacia della conduzione dell'audit medesimo.	
Se non può essere fornita una documentazione adeguata entro il termine stabilito dal piano di audit, il responsabile del gruppo di audit dovrebbe informare sia la persona che gestisce il programma di audit sia l'organizzazione oggetto dell'audit. In funzione degli obiettivi e del campo di applicazione dell'audit, dovrebbe essere presa una decisione sulla continuazione dell'audit o sulla sua sospensione fino a quando non siano risolti i problemi relativi alla documentazione.	Es. il piano di audit prevede la verifica del processo commerciale dalle ore 15:00 alle ore 16:00. Durante la pausa pranzo si verifica un imprevisto/emergenza e il responsabile commerciale, che doveva fornire i documenti contrattuali della commessa soggetta ad audit, non è più disponibile. L'auditor decide di sospendere l'audit e di proseguire la verifica del processo commerciale la mattina seguente.

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.4.4 Comunicazione durante l'audit</b>	
Durante l'audit, può essere necessario adottare disposizioni formali per la comunicazione all'interno del gruppo di audit, così come con l'organizzazione oggetto dell'audit, con il committente dell'audit e, potenzialmente, con organismi esterni (per esempio autorità in ambito legislativo), soprattutto quando i requisiti legali richiedono la notifica obbligatoria delle non conformità.	
Il gruppo di audit dovrebbe consultarsi periodicamente per scambiare informazioni, valutare lo stato di avanzamento dell'audit e, se necessario, riassegnare i compiti di lavoro tra i membri del gruppo di audit.	Es. il gruppo di audit svolge riunioni ogni due ore, durante l'attività di audit, valutando eventuali carenze o ritardi rispetto al piano di audit.  Sono stati riassegnati i compiti di lavoro: Es. ritardo di un auditor sulla verifica di un processo, un suo compito viene trasferito ad un altro auditor che invece è leggermente in anticipo sul lavoro a lui assegnato.
Nel corso dell'audit, il responsabile del gruppo di audit dovrebbe comunicare periodicamente all'organizzazione oggetto dell'audit e al committente dell'audit, come appropriato, lo stato di avanzamento dell'audit e gli eventuali problemi. Le evidenze raccolte durante l'audit, che suggeriscono un rischio immediato e significativo per l'organizzazione oggetto dell'audit, dovrebbero essere riportate senza indugio all'organizzazione stessa e, come appropriato, al committente dell'audit. Qualsiasi problema al	Es. al termine delle riunioni svolte dal gruppo di audit, il lead auditor informa la direzione sullo stato di avanzamento dell'audit (Es. ritardi, problematiche, buon andamento dell'audit, ecc)  <b>Es. il campo di applicazione....</b>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
di fuori del campo di applicazione dell'audit dovrebbe essere annotato e riportato al responsabile del gruppo di audit, per l'eventuale comunicazione al committente dell'audit e all'organizzazione oggetto dell'audit.	
Nei casi in cui le evidenze dell'audit disponibili indichino che gli obiettivi dell'audit non sono raggiungibili, il responsabile del gruppo di audit dovrebbe riferire i motivi al committente dell'audit e all'organizzazione oggetto dell'audit per determinare le azioni appropriate. Tali azioni possono comprendere la riconferma o la modifica del piano di audit, modifiche degli obiettivi di audit o del campo di applicazione dell'audit, così come la cessazione dell'audit stesso.	<p>Obiettivo dell'audit è assicurarsi che i requisiti della Norma ISO 9001 vengano rispettati. Durante l'audit si evidenzia il non soddisfacimento dei seguenti requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taratura delle apparecchiature di misurazione;</li> <li>• Svolgimento dei corsi obbligatori in tema sicurezza (Primo soccorso e antincendio);</li> <li>• Registrazioni della rivalutazione dei fornitori;</li> <li>• Registrazioni del riesame dei requisiti del prodotto e di un contratto con il committente.</li> </ul> <p>Il gruppo di audit ritiene, a causa delle diverse lacune nell'applicazione del sistema gestione qualità, di cessare l'attività di audit.</p>
Le eventuali esigenze di modifiche al piano di audit, che possono manifestarsi nel corso di avanzamento delle attività di audit, dovrebbero essere riesaminate e approvate, come appropriato, sia dalla persona che gestisce il programma di audit sia dall'organizzazione oggetto dell'audit.	<p>Es. il piano di audit prevede la verifica del processo commerciale dalle ore 15:00 alle ore 16:00.</p> <p>Alle ore 11:00 si verifica un imprevisto/emergenza e il responsabile commerciale, non è più disponibile nel pomeriggio alle ore 15:00.</p> <p>L'auditor decide di modificare il piano di audit svolgendo una rapida riunione con la direzione dell'organizzazione e il responsabile gestione qualità, riesaminando ed approvando le modifiche al piano di audit.</p>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.4.5 Assegnazione di ruoli e responsabilità a guide e osservatori</b>	<b>Il seguente paragrafo fornisce informazioni sui ruoli e le responsabilità che le guide e gli osservatori devono avere durante l'attività di audit.</b>
Le guide e gli osservatori (per esempio autorità in ambito legislativo o altre parti interessate) possono accompagnare il gruppo di audit. Essi non dovrebbero influenzare o interferire	<a href="#">Definizione di guida.</a>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
con la conduzione dell'audit. Se questo non può essere assicurato, il responsabile del gruppo di audit dovrebbe avere il diritto di rifiutare la partecipazione degli osservatori a certe attività di audit.	<a href="#">Definizione di osservatore.</a>
Per gli osservatori, tutti gli obblighi in materia di salute e sicurezza sul lavoro, di sicurezza e di riservatezza dovrebbero essere gestiti tra il committente dell'audit e l'organizzazione oggetto dell'audit.	Il gruppo di audit è incaricato a svolgere una verifica presso un cantiere di un'organizzazione. Insieme al gruppo di audit è presente un osservatore. La visita in cantiere richiede di indossare appositi DPI (Dispositivi di Protezione Individuale). Si accerta della disponibilità dell'osservatore a possedere i DPI richiesti e a utilizzarli.
Le guide, nominate dall'organizzazione oggetto dell'audit, dovrebbero assistere il gruppo di audit e agire su richiesta del responsabile del gruppo di audit. Le loro responsabilità dovrebbero comprendere quanto segue:	
a) assistere gli auditor nell'identificazione dei soggetti da intervistare e nella conferma delle tempistiche;	La guida sta accompagnando il gruppo di audit nell'officina dell'organizzazione. Nell'officina operano più di 70 persone su una superficie di 10.000m <sup>2</sup> . La guida assiste il gruppo di audit nell'individuare il responsabile di officina e i vari capi reparto da intervistare.
b) organizzare l'accesso a siti specifici dell'organizzazione oggetto dell'audit;	L'audit prevede la verifica di cinque differenti sedi operative di un'organizzazione, la verifica sarà svolta nell'arco di una giornata. Per accedere ai diversi siti è necessaria l'autorizzazione del responsabile, di ognuna delle sedi operative. La guida avvisa in tempo il responsabile di ogni sede operativa, quando insieme al gruppo di audit stanno per arrivare, al fine di velocizzare la pratica necessaria per accedere alla sede operativa.
c) garantire che le regole in materia di salute e sicurezza sul lavoro e le procedure di sicurezza del sito siano conosciute e rispettate dai membri del gruppo di audit e dagli osservatori.	Es. la guida fornisce i DPI necessarie e informa sui rischi presenti nell'officina che il gruppo di audit dovrà verificare.
Il ruolo della guida può anche comprendere quanto segue:	
- assistere all'audit per conto dell'organizzazione oggetto dell'audit;	
- fornire chiarimenti o assistenza nella raccolta delle informazioni.	Il gruppo di audit necessita di alcuni documenti per ultimare la verifica dell'officina. La guida si mobilita interfacciandosi con le altre figure dell'organizzazione per recuperare la documentazione richiesta dal gruppo di audit.

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.4.6 Raccolta e verifica delle informazioni</b>	<p>Il seguente paragrafo fornisce informazioni circa la raccolta e verifica delle informazioni durante l'attività di audit.</p>
<p>Durante l'audit, le informazioni pertinenti agli obiettivi, al campo di applicazione e ai criteri dell'audit, comprese le informazioni relative alle interfacce tra le funzioni, le attività ed i processi, dovrebbero essere raccolte mediante un appropriato campionamento e dovrebbero essere verificate. Dovrebbero essere accettate come evidenze dell'audit solo le informazioni che siano verificabili. Le evidenze dell'audit, che portano a risultanze dell'audit, dovrebbero essere registrate. Se, durante la raccolta delle evidenze, il gruppo di audit viene a conoscenza di qualsiasi circostanza o rischio nuovi o mutati, questi dovrebbero essere presi in esame dal gruppo in modo conseguente.</p>	
<p>Nota 1 Una guida in materia di campionamento è fornita al punto B.3.</p>	
<p>La figura 3 illustra una visione d'insieme del processo, dalla raccolta delle informazioni fino al raggiungimento delle conclusioni dell'audit.</p>	
<p>figura 3 Visione d'insieme del processo di raccolta e verifica delle informazioni</p>  <pre> graph TD     A[Fonti d'informazione] --&gt; B[Raccolta mediante appropriato campionamento]     B --&gt; C[Evidenze dell'audit]     C --&gt; D[Valutazione rispetto ai criteri di audit]     D --&gt; E[Risultanze dell'audit]     E --&gt; F[Riesame]     F --&gt; G[Conclusioni dell'audit] </pre>	<p>Es. raccolta e verifica delle informazioni riguardanti lo svolgimento del riesame della direzione.</p> <p>Fonti d'informazioni (Documento di verbale del riesame)</p> <p>Raccolta mediante appropriato campionamento (Specifico documento di verbale del riesame dell'ultimo anno)</p> <p>Evidenze dell'audit (Disponibilità del documento dell'ultimo anno)</p> <p>Valutazione rispetto ai criteri di audit (Il verbale di riesame compilato riportata tutti i dati in ingresso richiesti dalla norma ISO 9001? (paragrafo 5.6))</p> <p>Risultanze dell'audit (il verbale riporta i requisiti della Norma ISO 9001)</p>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
	Riesame (riesame del verbale)  Conclusioni dell'audit (Il verbale è conforme)
I metodi di raccolta delle informazioni comprendono quanto segue:	
- interviste;	
- osservazioni;	
- riesame dei documenti, comprese le registrazioni.	
Nota 2 Una guida sulle fonti di informazione è fornita al punto B.5.	<a href="#">Paragrafo B.5</a>
Nota 3 Una guida per la visita al sito dell'organizzazione oggetto dell'audit è fornita al punto B.6.	<a href="#">Paragrafo B.6</a>
Nota 4 Una guida su come condurre le interviste è fornita al punto B.7.	<a href="#">Paragrafo B.7</a>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.4.7 Produzione delle risultanze dell'audit</b>	Il seguente paragrafo fornisce informazioni circa le risultanze dell'audit.  La definizione delle risultanze dell'audit è (vedi <a href="#">paragrafo 3.4</a> )
Le evidenze dell'audit dovrebbero essere valutate a fronte dei criteri di audit al fine di determinare le risultanze dell'audit. Quest'ultime possono indicare conformità o non conformità ai criteri di audit. Quando specificato dal piano di audit, le risultanze di un singolo audit dovrebbero comprendere conformità e buone prassi con le relative evidenze a supporto, opportunità di miglioramento ed ogni eventuale raccomandazione per l'organizzazione oggetto dell'audit.	Le evidenze dell'audit (svolgimento riesame della direzione, registrazione e gestione non conformità, registrazioni obiettivi qualità, registrazione formazione svolta, ecc) devono essere valutate a fronte dei criteri dell'audit (requisiti ISO 9001, Politica qualità, procedure di sistema) I risultati dell'audit sono conformi o no rispetto ai criteri definiti?  Es. le registrazioni del verbale di riesame sono in accordo ai requisiti della norma ma alcuni aspetti potrebbero essere maggiormente trattati (Es. approfondire maggiormente lo stato in essere delle azioni di miglioramento intraprese)
Le non conformità e le loro evidenze a supporto dovrebbero essere registrate. Le non conformità possono essere classificate. Esse dovrebbero essere riesaminate con l'organizzazione oggetto dell'audit al fine di ottenere il riconoscimento che le evidenze dell'audit siano ben circostanziate e che le non conformità siano comprese. Dovrebbe essere fatto ogni tentativo per risolvere qualsiasi	Le non conformità e le loro evidenze a supporto dovrebbero essere registrate (Es. se il verbale di riesame non è correttamente compilato, bisogna tenere traccia della non conformità). Le non conformità possono essere classificate (ci possono essere non conformità minori (Es. verbale di riesame non riporta tutti i requisiti di

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<p>opinione divergente circa le evidenze o le risultanze dell'audit e i punti irrisolti dovrebbero essere registrati.</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>ingresso della norma ISO 9001) e non conformità maggiori (il riesame non è stato svolto).</p> <p>Esse dovrebbero essere riesaminate con l'organizzazione oggetto dell'audit al fine di ottenere il riconoscimento che le evidenze dell'audit siano ben circostanziate e che le non conformità siano comprese (il gruppo di audit che rileva una non conformità (es. mancato svolgimento del riesame della direzione) dovrebbe essere tratta con l'organizzazione (Es. direzione) cercando di capire le cause del non svolgimento del verbale di riesame.</p> <p>Dovrebbe essere fatto ogni tentativo per risolvere qualsiasi opinione divergente circa le evidenze o le risultanze dell'audit e i punti irrisolti dovrebbero essere registrati (Es. la direzione afferma che effettivamente non è stato svolto il riesame della direzione nel periodo pianificato a causa di problematiche interne, accetta e concorda con il gruppo di audit sulla non conformità segnalata. Qualora la direzione).</p>
<p>Il gruppo di audit dovrebbe riunirsi, quando necessario, per esaminare le risultanze dell'audit in fasi appropriate nel corso dell'audit stesso.</p>	<p>Es. Il gruppo di audit costituito da tre auditor concordano di riunirsi a metà giornata, prima della pausa pranzo, per esaminare le risultanze dell'audit.</p>
<p>Nota Una guida aggiuntiva sull'identificazione e sulla valutazione delle risultanze dell'audit è fornita al punto B.8.</p>	<p>Il Paragrafo B.8 – risultanze dell'audit, si scompone ulteriormente in quattro paragrafi come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">B.8.1 - Risultanze dell'audit - Determinazione delle risultanze dell'audit;</a></li> <li>• <a href="#">B.8.2 - Risultanze dell'audit - Registrazione delle conformità;</a></li> <li>• <a href="#">B.8.3 - Risultanze dell'audit - Registrazione delle non conformità;</a></li> <li>• <a href="#">B.8.4 - Risultanze dell'audit - Trattamento delle risultanze riguardanti più criteri.</a></li> </ul>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<p><b>6.4.8 Preparazione delle conclusioni dell'audit</b></p>	<p>Il seguente paragrafo fornisce informazioni dell'importanza di preparare le conclusioni dell'audit, di come il gruppo di audit dovrebbe</p>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
	<p>riunirsi prima di svolgere la riunione di chiusura.</p> <p>Il paragrafo individua anche gli elementi che dovrebbero essere trattati durante la preparazione delle conclusioni dell'audit.</p>
Il gruppo di audit si dovrebbe consultare prima della riunione di chiusura al fine di:	
a) riesaminare le risultanze degli audit e ogni altra informazione appropriata raccolta durante l'audit, a fronte degli obiettivi dell'audit;	
b) concordare le conclusioni dell'audit, tenendo conto delle incertezze inerenti il processo di audit;	
c) elaborare raccomandazioni, se specificato dal piano di audit;	
d) discutere azioni conseguenti all'audit, per quanto applicabile.	
Le conclusioni dell'audit possono trattare questioni come le seguenti:	
- il grado di estensione della conformità rispetto ai criteri di audit e la robustezza del sistema di gestione, compresa l'efficacia del sistema di gestione nel raggiungimento degli obiettivi stabiliti;	
- l'efficace attuazione, mantenimento e miglioramento del sistema di gestione;	
- la capacità del processo di riesame di direzione di assicurare l'idoneità, adeguatezza, efficacia e miglioramento continui del sistema di gestione;	
- il raggiungimento degli obiettivi di audit, la copertura del campo di applicazione dell'audit e il soddisfacimento dei criteri di audit;	
- le cause radice delle risultanze, se incluse nel piano di audit;	
- risultanze simili ottenute in diverse aree, che sono state sottoposte ad audit al fine di identificare possibili tendenze.	
Se specificato dal piano di audit, le conclusioni dell'audit possono portare a raccomandazioni per il miglioramento, o a future attività di audit.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.4.9 Conduzione della riunione di chiusura</b>	
Si dovrebbe tenere una riunione di chiusura, facilitata dal responsabile del gruppo di audit, per presentare le risultanze e le conclusioni dell'audit. I partecipanti alla riunione di chiusura dovrebbero comprendere la direzione dell'organizzazione	



CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<p>oggetto dell'audit e, ove appropriato, i responsabili delle funzioni o dei processi che sono stati sottoposti ad audit, e possono anche includere il committente dell'audit e altre parti. Se applicabile, il responsabile del gruppo di audit dovrebbe informare l'organizzazione oggetto dell'audit delle situazioni incontrate durante l'audit che possono diminuire la fiducia che può essere riposta nelle conclusioni dell'audit stesso. Se definito nel sistema di gestione o da un accordo con il committente dell'audit, i partecipanti dovrebbero accordarsi sulla tempistica per un piano d'azione per trattare i risultati dell'audit.</p>	
<p>Il livello di dettaglio dovrebbe essere coerente con la familiarità dell'organizzazione oggetto dell'audit con il processo di audit. Per alcune situazioni di audit, la riunione può essere formale e dovrebbe essere conservato il verbale, incluse le registrazioni delle presenze. In altri casi, per esempio per gli audit interni, la riunione di chiusura è meno formale e può consistere unicamente nel comunicare le risultanze e le conclusioni dell'audit.</p>	
<p>Per quanto appropriato, nel corso della riunione di chiusura dovrebbe essere spiegato all'organizzazione oggetto dell'audit quanto segue:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'informazione che le evidenze di audit raccolte sono basate su un campione delle informazioni disponibili;</li> </ul>	<p>Es. l'audit si è svolto verificando una specifica commessa dell'organizzazione e non su tutte le commesse che l'organizzazione ha svolto nel corso dell'anno.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- il metodo di elaborazione dei rapporti;</li> </ul>	<p>Es. Per ogni check-list predisposta per svolgere gli audit, è stato predisposto un verbale di rapporto contenente informazioni sull'esito dell'audit.</p> <p>Es. Per verificare il processo commerciale dell'organizzazione è stata predisposta una specifica check-list alla quale sarà associata il rapporto di audit specifico del processo commerciale.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- il processo di trattamento delle risultanze di audit e delle possibili conseguenze;</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- la presentazione delle risultanze e delle conclusioni di audit in modo tale che esse siano comprese e riconosciute da parte della direzione dell'organizzazione oggetto dell'audit;</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- eventuali attività post-audit (per esempio, attuazione delle azioni correttive, trattamento dei reclami di audit, procedimento di appello).</li> </ul>	
<p>Eventuali pareri divergenti tra il gruppo di audit e l'organizzazione oggetto dell'audit, per quanto riguarda le risultanze o le conclusioni dell'audit, dovrebbero essere</p>	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
discussi e, se possibile, risolti. Se non risolti, questi dovrebbero essere registrati.	
Se specificato negli obiettivi dell'audit, possono essere presentate raccomandazioni per il miglioramento. Si dovrebbe evidenziare che le raccomandazioni non hanno carattere vincolante.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.5.1 Preparazione del rapporto di audit</b>	Il seguente paragrafo fornisce informazioni del contenuto di un rapporto di audit.
Il responsabile del gruppo di audit dovrebbe riportare i risultati di audit in conformità alle procedure del programma di audit.	
Il rapporto di audit dovrebbe fornire una registrazione completa, accurata, concisa e chiara dell'audit e dovrebbe comprendere o fare riferimento a quanto segue:	
a) gli obiettivi dell'audit;	Es. soddisfazione dei requisiti della norma ISO 9001, valutare l'operatività del nuovo processo gestito dall'organizzazione (Es. magazzino).
b) il campo di applicazione dell'audit, in particolare l'identificazione delle unità organizzative e funzionali o dei processi sottoposti ad audit;	Campo di applicazione: i processi soggetti ad audit sono: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisti (sede principale)</li> <li>• Progettazione e sviluppo (sede principale),</li> <li>• Magazzino (Distaccamento )</li> <li>• Infrastrutture e ambienti di lavoro (sede principale e distaccamento);</li> <li>• Requisiti generici richiesti dalla Norma ISO 9001 (Es. Gestione non conformità, azioni di miglioramento, riesame della direzione, gestione documenti, ecc.) (sede principale)</li> </ul>
c) l'identificazione del committente dell'audit;	Committente dell'audit (chi è incaricato a svolgere l'audit)
d) l'identificazione del gruppo di audit e dei partecipanti all'audit della organizzazione oggetto dell'audit;	Identificazione del gruppo di audit: Sig. Mario Rossi (Lead Auditor) Sig. Roberto Verdi (Auditor) Sig. Maurizio Bianchi (Osservatore)  Partecipanti all'audit della organizzazione oggetto dell'audit: Direzione Resp. Acquisiti Resp. Magazzino
e) le date e i siti dove sono state condotte le attività di audit;	Giorno 26 maggio (sede principale)

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
	Giorno 27 mattino (distaccamento)
f) i criteri dell'audit;	Requisiti norma ISO 9001, obiettivi organizzazione, procedure di sistema, politica qualità
g) le risultanze dell'audit e le relative evidenze;	Check-list per processo (Es. area acquisiti – magazzino – gestione non conformità – ecc.) ...
h) le conclusioni dell'audit;	e relativo rapporto (Es. rapporto area acquisti – rapporto magazzino, ecc.)
i) una dichiarazione sul grado in cui i criteri di audit sono stati soddisfatti.	Es. tutti i requisiti della norma sono soddisfatti, migliorabile comunque la gestione del nuovo processo "magazzino" ...
Il rapporto di audit può anche includere o fare riferimento, come appropriato, a quanto segue:	
- il piano di audit, compresa la pianificazione temporale;	
- una sintesi del processo di audit, compreso qualsiasi ostacolo incontrato che può ridurre l'affidabilità delle conclusioni dell'audit;	Es. A cause di un guasto a una partizione del server dell'organizzazione non è stato possibile verificare la gestione dei documenti/registrazioni del processo acquisiti.
- la conferma che gli obiettivi dell'audit sono stati raggiunti nell'ambito del campo di applicazione dell'audit, in conformità al piano di audit;	
- qualsiasi area non coperta, sebbene compresa nel campo di applicazione dell'audit;	L'organizzazione dispone di un magazzino anche presso la sede principale ma non gestito.
- una sintesi delle conclusioni dell'audit e delle principali risultanze dell'audit che le supportano;	
- qualsiasi opinione divergente non risolta tra il gruppo di audit e l'organizzazione oggetto dell'audit;	Es. il gruppo di audit ha rilevato che gli indicatori dell'organizzazione non sono sufficiente ad avere un quadro efficace dell'operatività dell'organizzazione, la direzione invece ritiene che gli indicatori dell'organizzazione siano più che sufficiente e non ci sia la necessità di integrazioni.
- le opportunità di miglioramento, se specificate nel piano di audit;	Rilevate due osservazioni (una del processo magazzino e una riferita agli indicatori dell'organizzazione per monitorare misurare i diversi processi)
- le buone prassi identificate;	Disponibilità della direzione alla riunione di apertura, partecipazione e collaborazione da parte di tutto il personale durante lo svolgimento dell'audit.
- i piani concordati di azioni conseguenti, se presenti;	
- una dichiarazione sulla natura riservata dei contenuti;	
- qualsiasi implicazione per il programma di audit o per gli audit successivi;	Es. le ore pianificate per verificare il processo del magazzino (due ore) sono risultate insufficienti. Sono necessarie almeno tre ore.

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
- la lista di distribuzione del rapporto di audit.	Documento con la firma della direzione dell'organizzazione per conferma che i rapporti di audit sono stati consegnati all'organizzazione
Nota Il rapporto di audit può essere sviluppato prima della riunione di chiusura.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.5.2 Distribuzione del rapporto di audit</b>	Il seguente paragrafo fornisce informazioni sulle modalità di distribuzione del rapporto di audit.
Il rapporto di audit dovrebbe essere emesso entro un periodo di tempo concordato. Se vi sono ritardi, le ragioni dovrebbero essere comunicate all'organizzazione oggetto dell'audit e alla persona che gestisce il programma di audit.	Il rapporto di audit viene consegnato alla chiusura dell'audit, come previsto nel piano di audit, prima che il gruppo di audit lasci l'organizzazione verificata.  Il gruppo di audit non riesce a concludere la stesura del rapporto: il lead auditor comunica alla direzione dell'organizzazione che il rapporto sarà inviato per e-mail (sulla PEC dell'organizzazione) entro il giorno seguente.
Il rapporto di audit dovrebbe essere datato, riesaminato ed approvato, come appropriato, in conformità alle procedure del programma di audit.	Il rapporto di audit riporta la data di svolgimento dell'audit (27 maggio) ed è riesaminato ed approvato dal Lead auditor.
Il rapporto di audit dovrebbe quindi essere distribuito ai destinatari, come definito nelle procedure di audit o nel piano di audit.	La procedura prevede che il rapporto di audit deve essere consegnato alla direzione in duplice formato: digitale (invio per e-mail con conferma di lettura) e cartaceo (con timbro e firma della direzione per conferma di consegna).

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.6 Chiusura dell'audit</b>	Il seguente paragrafo fornisce informazioni inerenti la chiusura dell'audit
L'audit è concluso quando sono state eseguite tutte le attività di audit previste, o come altrimenti concordato con il committente dell'audit (per esempio potrebbe verificarsi una situazione inattesa che impedisce la conclusione dell'audit secondo il piano).	
I documenti riguardanti l'audit dovrebbero essere conservati o distrutti secondo gli accordi fra le parti partecipanti e in	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
conformità alle procedure del programma di audit e ai requisiti applicabili.	
Se non richiesto dalla legge, il gruppo di audit e la persona che gestisce il programma di audit non dovrebbero divulgare i contenuti dei documenti, ogni altra informazione ottenuta durante l'audit, o il rapporto di audit, a qualsiasi altra parte, senza l'approvazione esplicita del committente e, ove appropriato, dell'organizzazione oggetto dell'audit. Qualora sia richiesta la divulgazione dei contenuti di un documento di audit, il committente dell'audit e l'organizzazione oggetto dell'audit dovrebbero essere informati il più presto possibile.	
Gli insegnamenti derivanti dall'audit dovrebbero essere inseriti nel processo di miglioramento continuo del sistema di gestione delle organizzazioni sottoposte ad audit.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>6.7 Conduzione di azioni conseguenti all'audit</b>	
Le conclusioni dell'audit possono, in funzione degli obiettivi dell'audit, indicare l'esigenza di correzioni o azioni correttive, preventive o di miglioramento. Tali azioni sono generalmente decise e intraprese, dall'organizzazione oggetto dell'audit, entro un periodo di tempo concordato. Per quanto appropriato, l'organizzazione oggetto dell'audit dovrebbe tenere informata la persona che gestisce il programma di audit e il gruppo di audit sullo stato di queste azioni.	Durante l'attività di audit è emersa una non conformità inerente la verbalizzazione del riesame della direzione (non tutti gli elementi in ingresso della norma ISO 9001 sono stati trattati). Il gruppo di audit insieme alla direzione concordano che la correzione della non conformità dovrà avvenire entro il prossimo audit previsto tra 6 mesi.
Dovrebbe essere verificato il completamento e l'efficacia delle azioni. Questa verifica può far parte di un audit successivo.	Nell'audit successivo, il gruppo di audit verifica la risoluzione della non conformità e dunque la verbalizzazione del riesame della direzione con tutti gli elementi in ingresso richiesti dalla norma.

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>7 COMPETENZA E VALUTAZIONE DEGLI AUDITOR</b>	Il seguente paragrafo definisce le competenze che i valutatori devono possedere al fine di raggiungere gli obiettivi e la fiducia del processo di audit. Il seguente paragrafo fornisce informazione di come valutare le competenze degli auditor.
<b>7.1 Generalità</b>	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
La fiducia nel processo di audit e nella capacità di raggiungere gli obiettivi dipende dalla competenza delle persone che sono coinvolte nella pianificazione e nella conduzione degli audit, compresi gli auditor e i responsabili dei gruppi di audit. La competenza dovrebbe essere valutata attraverso un processo che tenga conto del comportamento personale e della capacità di applicare le conoscenze e le abilità acquisite attraverso l'istruzione, l'esperienza lavorativa, la formazione-addestramento da auditor e l'esperienza nella conduzione di audit. Questo processo dovrebbe tener conto delle esigenze del programma di audit e dei suoi obiettivi. Alcune delle conoscenze e abilità descritte al punto 7.2.3 sono comuni agli auditor di qualsiasi disciplina di sistema di gestione; altre sono specifiche per singole discipline di sistemi di gestione. Non è necessario che ciascun auditor, all'interno del gruppo di audit, possieda la stessa competenza; tuttavia, occorre che la competenza complessiva del gruppo di audit sia sufficiente per raggiungere gli obiettivi dell'audit.	
La valutazione della competenza dell'auditor dovrebbe essere pianificata, attuata e documentata in conformità al programma di audit, comprese le sue procedure, per fornire un risultato che sia oggettivo, coerente, giusto e affidabile. Il processo di valutazione dovrebbe comprendere quattro fasi principali, come segue:	
a) determinare la competenza del personale che esegue l'audit necessaria per soddisfare le esigenze del programma di audit;	
b) definire i criteri di valutazione;	
c) selezionare il metodo appropriato di valutazione;	
d) condurre la valutazione.	
L'esito del processo di valutazione dovrebbe fornire una base per quanto segue:	
- la selezione dei membri del gruppo di audit, come descritto al punto 5.4.4;	<a href="#">Paragrafo 5.4.4 - Selezione dei membri del gruppo di audit</a>
- la determinazione della necessità di miglioramento della competenza (per esempio, formazione-addestramento aggiuntivi);	
- la valutazione continua delle prestazioni degli auditor.	
Gli auditor dovrebbero sviluppare, mantenere e migliorare la loro competenza attraverso lo sviluppo professionale continuo e la partecipazione regolare ad audit (vedere punto 7.6).	<a href="#">Paragrafo 7.6 - Mantenimento e miglioramento della competenza dell'auditor</a>
Un processo per la valutazione degli auditor e dei responsabili del gruppo di audit è descritto ai punti 7.4 e 7.5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Paragrafo 7.4 - Selezione del metodo appropriato di valutazione dell'auditor</a></li> <li>• <a href="#">Paragrafo 7.5 - Conduzione della valutazione dell'auditor</a></li> </ul>
Gli auditor e i responsabili dei gruppi di audit dovrebbero essere valutati a fronte dei criteri stabiliti ai punti 7.2.2 e 7.2.3.	<a href="#">Paragrafo 7.2.2 - Comportamento personale</a> <a href="#">Paragrafo 7.2.3 - Conoscenze e abilità</a>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
La competenza richiesta per la persona che gestisce il programma di audit è descritta al punto 5.3.2.	<a href="#">Paragrafo 5.3.2 - Competenze della persona che gestisce il programma di audit</a>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>7.2 Determinazione della competenza dell'auditor per soddisfare le esigenze del programma di audit</b>	Il seguente paragrafo fornisce informazioni circa gli aspetti da tenere in considerazione per determinare la competenza dell'auditor per soddisfare le esigenze del programma di audit.  In generale più le caratteristiche dell'organizzazione soggetta ad audit sono complicate maggiori saranno le competenze che l'auditor deve possedere.
<b>7.2.1 Generalità</b>	
Nel decidere le opportune conoscenze ed abilità richieste all'auditor, si dovrebbe tener conto dei seguenti elementi:	
- la dimensione, il tipo e la complessità dell'organizzazione da sottoporre ad audit;	Dimensione (Es. n° dipendenti); Tipo (settore in cui opera. Es. Carpenteria metallica, impresa edile, Progettazione e organizzazione di eventi, ecc.); Complessità (Es. N° di processi necessari alla realizzazione del prodotto (Es. con o senza attività di progettazione e sviluppo), operatività a livello internazionale, ecc.)
- le discipline del sistema di gestione da sottoporre ad audit;	Es. Norma ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ecc.
- gli obiettivi e l'estensione del programma di audit;	Obiettivi ( <a href="#">Paragrafo 5.2</a> ) (Es. verifica generale del soddisfacimento dei requisiti della normativa oggetto del sistema introdotto (Es. ISO 9001), verifica di un determinato processo o sull'operatività di un determinato fornitore, ecc.) Estensione ( <a href="#">Paragrafo 5.3.3</a> ) (dimensione dell'organizzazione, tipo dell'organizzazione, tipo del sistema di gestione, modo di funzionare del sistema di gestione, livello di maturità del sistema di gestione, ecc.)
- gli altri requisiti, quali quelli imposti da organismi esterni, ove appropriato;	
- il ruolo del processo di audit nel sistema di gestione dell'organizzazione oggetto dell'audit;	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
- la complessità del sistema di gestione da sottoporre ad audit;	
- l'incertezza nel raggiungimento degli obiettivi di audit.	
Queste informazioni dovrebbero raccordarsi con quelle elencate ai punti 7.2.3.2, 7.2.3.3 e 7.2.3.4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Paragrafo 7.2.3.2 - Conoscenze e abilità di carattere generale degli auditor di sistemi di gestione;</a></li> <li>• <a href="#">Paragrafo 7.2.3.3 - Conoscenze e abilità degli auditor di sistemi di gestione specifiche della disciplina e del settore;</a></li> <li>• <a href="#">Paragrafo 7.2.3.4 - Conoscenze ed abilità di carattere generale di un responsabile di gruppo di audit</a></li> </ul>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>7.2.2 Comportamento personale</b>	
Gli auditor dovrebbero possedere le qualità necessarie che consentano loro di agire in conformità ai principi di audit, come descritti al punto 4. Gli auditor dovrebbero comportarsi professionalmente durante lo svolgimento delle attività di audit, che comprende l'essere:	<a href="#">Paragrafo 4 – Principi dell'attività di audit</a>
- rispettosi dei principi etici, ossia giusti, veritieri, sinceri, onesti e riservati;	
- di mentalità aperta, ossia disposti a prendere in considerazione idee o punti di vista alternativi;	
- diplomatici, ossia avere tatto nei rapporti con le persone;	
- dotati di spirito di osservazione, ossia attivi osservatori delle attività e dell'ambiente circostante;	
- perspicaci, ossia consapevoli delle situazioni e in grado di comprenderle;	
- versatili, ossia in grado di adattarsi prontamente a diverse situazioni;	
- tenaci, ossia perseveranti e concentrati nel raggiungere gli obiettivi;	
- risoluti, ossia in grado di pervenire tempestivamente a conclusioni basate sull'analisi e su ragionamenti logici;	
- sicuri di sé, ossia in grado di agire e comportarsi in modo indipendente e contemporaneamente di interagire efficacemente con gli altri;	
- in grado di agire con fermezza, ossia in modo responsabile ed etico, anche se queste azioni possono risultare non sempre popolari ed a volte possono dar luogo a disaccordi o scontri;	
- aperti al miglioramento, ossia desiderosi di apprendere dalle situazioni, e impegnati ad ottenere risultati di audit sempre migliori;	



CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
- sensibili alle diversità culturali, ossia attenti e rispettosi nei confronti della cultura dell'organizzazione oggetto dell'audit;	
- collaborativi, ossia in grado di interagire efficacemente con gli altri, compresi i membri del gruppo di audit e il personale dell'organizzazione oggetto dell'audit.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>7.2.3 Conoscenze e abilità</b>	
<b>7.2.3.1 Generalità</b>	
Gli auditor dovrebbero possedere le conoscenze e le abilità necessarie per raggiungere i risultati attesi degli audit che ci si attende che essi eseguano. Tutti gli auditor dovrebbero possedere conoscenze e abilità di carattere generale e ci si aspetta inoltre che possiedano alcune conoscenze e abilità specifiche della disciplina e del settore in esame.	<p>L'<a href="#">allegato A</a> della norma ISO 19011 riporta esempi di conoscenze specifiche a seconda del settore oggetto dell'audit.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">A.2 Esempio illustrativo di conoscenze e abilità degli auditor specifiche della disciplina di gestione della sicurezza dei trasporti;</a></li> <li>• <a href="#">A.3 Esempio illustrativo di conoscenze e abilità degli auditor specifiche della disciplina di gestione ambientale;</a></li> <li>• <a href="#">A.4 Esempio illustrativo di conoscenze e abilità degli auditor specifiche della disciplina di gestione per la qualità;</a></li> <li>• <a href="#">A.5 Esempio illustrativo di conoscenze e abilità degli auditor specifiche della disciplina di gestione delle registrazioni;</a></li> <li>• <a href="#">A.6 Esempio illustrativo di conoscenze e abilità degli auditor specifiche della disciplina di gestione della resilienza, sicurezza, preparazione e continuità delle organizzazioni;</a></li> <li>• <a href="#">A.7 Esempio illustrativo di conoscenze e abilità degli auditor specifiche della disciplina di gestione della sicurezza delle informazioni;</a></li> <li>• <a href="#">A.8 Esempio illustrativo di conoscenze e abilità degli auditor specifiche della disciplina di gestione della salute e sicurezza sul lavoro</a></li> </ul>
I responsabili del gruppo di audit dovrebbero possedere conoscenze ed abilità aggiuntive necessarie per guidare il gruppo di audit.	<a href="#">7.2.3.4 Conoscenze ed abilità di carattere generale di un responsabile di gruppo di audit</a>

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>7.2.3.2 Conoscenze e abilità di carattere generale degli auditor di sistemi di gestione</b>	Il seguente paragrafo fornisce informazioni circa le conoscenze ed abilità di carattere generale degli auditor di sistemi di gestione, dunque conoscenze ed abilità che tutti gli auditor dovrebbero possedere indipendentemente dal settore in cui opera un'organizzazione (Es. edile, informatica, telecomunicazioni, grafica, ristorazione, ecc.)
Gli auditor dovrebbero avere conoscenze e abilità nelle aree di seguito evidenziate.	
a) Principi, procedure e metodi di audit: le conoscenze e abilità in quest'area consentono all'auditor di applicare, a differenti audit, appropriati principi, procedure e metodi e di garantire che gli audit siano condotti in modo coerente e sistematico. Un auditor dovrebbe essere in grado di fare quanto segue:	
- applicare i principi, le procedure e i metodi di audit;	
- pianificare e organizzare il lavoro in modo efficace;	
- condurre l'audit entro l'arco di tempo concordato;	
- dare priorità e concentrarsi su aspetti significativi;	
- raccogliere informazioni attraverso efficaci modalità di interviste, ascolto, osservazione e riesame di documenti, registrazioni e dati;	
- comprendere e tener conto delle opinioni degli esperti;	
- comprendere l'adeguatezza e le conseguenze dell'utilizzo di tecniche di campionamento per le attività di audit;	
- verificare la pertinenza e l'esattezza delle informazioni raccolte;	
- confermare la sufficiente quantità e l'appropriatezza delle evidenze dell'audit al fine di supportare le risultanze e le conclusioni dell'audit;	
- valutare i fattori che possono influenzare l'affidabilità delle risultanze e delle conclusioni dell'audit;	
- utilizzare documenti di lavoro per registrare le attività di audit;	
- documentare le risultanze dell'audit e preparare appropriati rapporti di audit;	
- mantenere la riservatezza e la sicurezza delle informazioni, dei dati, dei documenti e delle registrazioni;	
- comunicare efficacemente, oralmente e per iscritto (sia di persona, sia tramite l'utilizzo di interpreti e traduttori);	
- comprendere i tipi di rischi associati all'attività di audit.	
b) Sistema di gestione e documenti di riferimento: le conoscenze e abilità in quest'area consentono all'auditor di comprendere il campo di applicazione dell'audit e di applicare i criteri di audit; esse dovrebbero includere quanto segue:	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
- le norme di sistemi di gestione o altri documenti utilizzati come criteri di audit;	
- l'applicazione di norme di sistemi di gestione da parte dell'organizzazione oggetto dell'audit e, ove appropriato, di altre organizzazioni;	
- l'interazione tra gli elementi del sistema di gestione;	
- il riconoscimento dell'ordine gerarchico tra i documenti di riferimento;	
- l'applicazione dei documenti di riferimento a differenti situazioni di audit.	
c) Contesto organizzativo: le conoscenze e abilità in quest'area consentono all'auditor di comprendere la struttura, le prassi aziendali e di gestione dell'organizzazione oggetto dell'audit, e dovrebbero includere quanto segue:	
- il tipo, la governance, la dimensione, la struttura, le funzioni e le relazioni dell'organizzazione;	
- i concetti generali d'impresa e di gestione, i processi e la relativa terminologia, compresi la pianificazione, la definizione del budget e la gestione del personale;	
- aspetti culturali e sociali relativi all'organizzazione oggetto dell'audit.	
d) Requisiti legali e contrattuali applicabili e altri requisiti che si applicano all'organizzazione oggetto dell'audit: le conoscenze e abilità in quest'area consentono all'auditor di essere consapevole e di operare nell'ambito dei requisiti legali e contrattuali dell'organizzazione. Le conoscenze e le abilità specifiche inerenti il contesto giuridico o le attività ed i prodotti dell'organizzazione oggetto dell'audit, dovrebbero includere quanto segue:	
- le leggi e i regolamenti e le autorità incaricate di gestirli;	
- la terminologia legale di base;	
- la definizione di contratti e gli obblighi di legge.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>7.2.3.3 Conoscenze e abilità degli auditor di sistemi di gestione specifiche della disciplina e del settore</b>	
Gli auditor dovrebbero avere le conoscenze e le abilità specifiche della disciplina e del settore che sono appropriate per le attività di audit del particolare tipo di sistema di gestione e di settore.	
Non è richiesto che ogni auditor, all'interno del gruppo di audit, possieda la stessa competenza; tuttavia, è necessario che la competenza complessiva del gruppo di audit sia sufficiente per raggiungere gli obiettivi di audit.	



CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
Le conoscenze e le abilità degli auditor specifiche della disciplina e del settore comprendono quanto segue:	
- i requisiti e i principi del sistema di gestione specifici della disciplina e la loro applicazione;	
- i requisiti legali pertinenti alla disciplina ed al settore, in modo tale che l'auditor sia consapevole dei requisiti specifici del contesto giuridico e degli obblighi, delle attività e dei prodotti dell'organizzazione oggetto dell'audit;	
- i requisiti delle parti interessate pertinenti alla disciplina specifica;	
- gli elementi fondamentali della disciplina e l'applicazione delle metodologie, tecniche, processi e prassi, di business e di natura tecnica, specifici della disciplina, sufficienti per consentire all'auditor di esaminare il sistema di gestione e di produrre adeguate risultanze e conclusioni di audit;	
- le conoscenze specifiche della disciplina relative al particolare settore, il tipo delle attività o il luogo di lavoro sottoposti ad audit, sufficienti all'auditor per valutare le attività, i processi ed i prodotti (beni e servizi) dell'organizzazione oggetto dell'audit;	
- i principi, i metodi e le tecniche di gestione del rischio pertinenti alla disciplina e al settore, per consentire all'auditor di valutare e tenere sotto controllo i rischi associati al programma di audit.	
Nota Una guida ed esempi che illustrano le conoscenze e abilità degli auditor specifiche della disciplina sono fornite in appendice A.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>7.2.3.4 Conoscenze ed abilità di carattere generale di un responsabile di gruppo di audit</b>	
I responsabili di gruppi di audit dovrebbero avere conoscenze e abilità aggiuntive per gestire e guidare il gruppo di audit, al fine di facilitare la conduzione efficiente ed efficace dell'audit stesso. Il responsabile di un gruppo di audit dovrebbe avere le conoscenze e abilità necessarie per fare quanto segue:	
a) bilanciare i punti di forza e di debolezza dei singoli membri del gruppo di audit;	
b) sviluppare un rapporto armonioso di lavoro tra i membri del gruppo di audit;	
c) gestire il processo di audit, compresi:	
- pianificare l'audit e fare un utilizzo efficace delle risorse nel corso dell'audit stesso,	
- gestire l'incertezza associata al raggiungimento degli obiettivi di audit,	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
- tutelare la salute e la sicurezza sul lavoro dei membri del gruppo di audit durante l'audit stesso, assicurando il rispetto, da parte degli auditor, dei requisiti pertinenti di salute, sicurezza sul lavoro e di security,	
- organizzare e dirigere i membri del gruppo di audit,	
- fornire la direzione e la guida agli auditor in addestramento,	
- prevenire e risolvere i conflitti, se necessario;	
d) rappresentare il gruppo di audit nei processi di comunicazione verso la persona che gestisce il programma di audit, il committente dell'audit e l'organizzazione oggetto dell'audit;	
e) portare il gruppo di audit a raggiungere le conclusioni dell'audit;	
f) preparare e completare il rapporto di audit.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>7.2.3.5 Conoscenze e abilità per le attività di audit di sistemi di gestione riguardanti più discipline</b>	
Gli auditor che intendono partecipare, come membri di un gruppo di audit che sottopone ad audit sistemi di gestione riguardanti più discipline, dovrebbero avere la competenza necessaria per sottoporre ad audit almeno una delle discipline di sistemi di gestione e avere una comprensione dell'interazione e della sinergia tra i diversi sistemi di gestione.	
I responsabili di gruppi di audit che conducono audit di sistemi di gestione riguardanti più discipline dovrebbero comprendere i requisiti di ciascuna delle norme di sistema di gestione e riconoscere i limiti delle loro conoscenze e abilità in ciascuna delle discipline.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>7.2.4 Acquisizione della competenza di auditor</b>	
Le conoscenze e le abilità di auditor possono essere acquisite utilizzando una combinazione dei seguenti elementi:	
- istruzione/formazione-addestramento formali ed esperienza che contribuiscono allo sviluppo di conoscenze e abilità nella disciplina e nel settore del sistema di gestione che l'auditor intende sottoporre ad audit;	
- programmi di formazione-addestramento che includono le conoscenze e abilità di carattere generale dell'auditor;	
- esperienza in una pertinente posizione tecnica, manageriale o professionale, che comporta la formulazione di giudizi, il	



CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
prendere decisioni, la soluzione di problemi e la comunicazione verso dirigenti, professionisti, pari grado, clienti ed altre parti interessate;	
- esperienza di audit acquisita sotto la supervisione di un auditor nella stessa disciplina.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>7.2.5 Responsabili di gruppi di audit</b>	
Un responsabile di un gruppo di audit dovrebbe aver acquisito un'esperienza di audit aggiuntiva per sviluppare le conoscenze e le abilità descritte al punto 7.2.3. Questa esperienza aggiuntiva dovrebbe essere stata conseguita lavorando sotto la direzione e guida di un altro responsabile di gruppo di audit.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>7.3 Definizione dei criteri di valutazione dell'auditor</b>	
I criteri dovrebbero essere qualitativi (quali l'aver dimostrato, durante la formazione-addestramento o sul posto di lavoro, il comportamento personale, le conoscenze o la messa in pratica delle abilità) e quantitativi (quali gli anni di esperienza lavorativa e di istruzione, il numero di audit condotti, le ore di formazione-addestramento di audit).	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE E CONTENUTI
<b>7.4 Selezione del metodo appropriato di valutazione dell'auditor</b>	
La valutazione dovrebbe essere condotta utilizzando due o più tra i metodi selezionati nel prospetto 2. Nell'utilizzare il prospetto 2, si dovrebbe notare quanto segue:	
- i metodi delineati rappresentano una gamma di opzioni e possono non essere applicabili a tutte le situazioni;	
- i vari metodi delineati possono differire per il loro grado di affidabilità;	
- per garantire un risultato che sia oggettivo, coerente, giusto e affidabile, dovrebbe essere utilizzata una combinazione dei metodi.	



CONTENUTI UNI EN ISO 19011		SPIEGAZIONE E CONTENUTI																					
<p>prospetto 2 Possibili metodi di valutazione</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Metodo di valutazione</th><th>Obiettivi</th><th>Esempi</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Riesame delle registrazioni</td><td>Verificare il bagaglio professionale dell'auditor</td><td>Analisi delle registrazioni attestanti l'istruzione, la formazione-addestramento, l'attività lavorativa, le credenziali professionali e l'esperienza di audit</td></tr> <tr> <td>Informazioni di ritorno</td><td>Fornire informazioni su come vengono percepite le prestazioni dell'auditor</td><td>Indagini, questionari, referenze personali, testimonianze, reclami, valutazione delle prestazioni, riesami da parte di pari</td></tr> <tr> <td>Intervista</td><td>Valutare il comportamento personale e le capacità di comunicare, verificare le informazioni ed esaminare le conoscenze e acquisire ulteriori informazioni</td><td>Interviste personali</td></tr> <tr> <td>Osservazione</td><td>Valutare il comportamento personale e la capacità di applicare conoscenze e abilità</td><td>Simulazioni di ruolo, audit con supervisore, prestazioni sul lavoro</td></tr> <tr> <td>Esame</td><td>Valutare il comportamento personale e le conoscenze e le abilità e la loro applicazione</td><td>Esami orali e scritti, esami psicometrici</td></tr> <tr> <td>Riesame successivo all'audit</td><td>Fornire informazioni sulle prestazioni dell'auditor durante le attività di audit, identificare punti di forza e di debolezza</td><td>Riesame del rapporto di audit, interviste con il responsabile del gruppo di audit, con il gruppo di audit e, se appropriato, informazioni di ritorno da parte dell'organizzazione oggetto dell'audit</td></tr> </tbody> </table>			Metodo di valutazione	Obiettivi	Esempi	Riesame delle registrazioni	Verificare il bagaglio professionale dell'auditor	Analisi delle registrazioni attestanti l'istruzione, la formazione-addestramento, l'attività lavorativa, le credenziali professionali e l'esperienza di audit	Informazioni di ritorno	Fornire informazioni su come vengono percepite le prestazioni dell'auditor	Indagini, questionari, referenze personali, testimonianze, reclami, valutazione delle prestazioni, riesami da parte di pari	Intervista	Valutare il comportamento personale e le capacità di comunicare, verificare le informazioni ed esaminare le conoscenze e acquisire ulteriori informazioni	Interviste personali	Osservazione	Valutare il comportamento personale e la capacità di applicare conoscenze e abilità	Simulazioni di ruolo, audit con supervisore, prestazioni sul lavoro	Esame	Valutare il comportamento personale e le conoscenze e le abilità e la loro applicazione	Esami orali e scritti, esami psicometrici	Riesame successivo all'audit	Fornire informazioni sulle prestazioni dell'auditor durante le attività di audit, identificare punti di forza e di debolezza	Riesame del rapporto di audit, interviste con il responsabile del gruppo di audit, con il gruppo di audit e, se appropriato, informazioni di ritorno da parte dell'organizzazione oggetto dell'audit
Metodo di valutazione	Obiettivi	Esempi																					
Riesame delle registrazioni	Verificare il bagaglio professionale dell'auditor	Analisi delle registrazioni attestanti l'istruzione, la formazione-addestramento, l'attività lavorativa, le credenziali professionali e l'esperienza di audit																					
Informazioni di ritorno	Fornire informazioni su come vengono percepite le prestazioni dell'auditor	Indagini, questionari, referenze personali, testimonianze, reclami, valutazione delle prestazioni, riesami da parte di pari																					
Intervista	Valutare il comportamento personale e le capacità di comunicare, verificare le informazioni ed esaminare le conoscenze e acquisire ulteriori informazioni	Interviste personali																					
Osservazione	Valutare il comportamento personale e la capacità di applicare conoscenze e abilità	Simulazioni di ruolo, audit con supervisore, prestazioni sul lavoro																					
Esame	Valutare il comportamento personale e le conoscenze e le abilità e la loro applicazione	Esami orali e scritti, esami psicometrici																					
Riesame successivo all'audit	Fornire informazioni sulle prestazioni dell'auditor durante le attività di audit, identificare punti di forza e di debolezza	Riesame del rapporto di audit, interviste con il responsabile del gruppo di audit, con il gruppo di audit e, se appropriato, informazioni di ritorno da parte dell'organizzazione oggetto dell'audit																					

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>7.5 Conduzione della valutazione dell'auditor</b>	
Le informazioni raccolte sulla persona dovrebbero essere confrontate con i criteri stabiliti al punto 7.2.3. Quando una persona che si prevede debba partecipare al programma di audit non soddisfa i criteri, si dovrebbero eseguire formazione-addestramento, esperienza di lavoro o di audit aggiuntivi e dovrebbe essere eseguita una successiva rivalutazione.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>7.6 Mantenimento e miglioramento della competenza dell'auditor</b>	
Gli auditor e i responsabili dei gruppi di audit dovrebbero migliorare in modo continuo la loro competenza. Gli auditor dovrebbero mantenere la loro competenza nelle attività di audit attraverso la partecipazione regolare ad audit di sistemi di gestione e mediante lo sviluppo professionale continuo. Lo sviluppo professionale continuo comporta il mantenimento ed il miglioramento della competenza. Questo può essere raggiunto attraverso mezzi quali ulteriori: esperienza lavorativa, formazione-addestramento, studio personale, coaching, partecipazione a riunioni, seminari e conferenze o altre attività pertinenti.	
La persona che gestisce il programma di audit dovrebbe stabilire idonei meccanismi per la valutazione continua delle prestazioni degli auditor e dei responsabili dei gruppi di audit.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011 ↓	SPIEGAZIONE CONTENUTI
Le attività di sviluppo professionale continuo dovrebbero tener conto di quanto segue:	
- le modifiche nelle esigenze del singolo e dell'organizzazione responsabile della conduzione dell'audit;	
- le prassi dell'attività di audit;	
- le norme pertinenti e altri requisiti.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>APPENDICE A - GUIDA ED ESEMPI ILLUSTRATIVI DELLE CONOSCENZE E ABILITÀ DEGLI AUDITOR SPECIFICHE DELLA DISCIPLINA</b>	
<b>A.1 Generalità</b>	
La presente appendice fornisce esempi generali di conoscenze e abilità specifiche della disciplina per gli auditor di sistemi di gestione, che sono da considerarsi una guida per assistere la persona che gestisce il programma di audit nel selezionare o valutare gli auditor.	
Altri esempi di conoscenze e abilità, per gli auditor, specifiche della disciplina possono essere sviluppati anche per altri sistemi di gestione. Si suggerisce che, ove possibile, tali esempi seguano la stessa struttura generale al fine di assicurare la loro confrontabilità.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>A.2 Esempio illustrativo di conoscenze e abilità degli auditor specifiche della disciplina di gestione della sicurezza dei trasporti</b>	
Le conoscenze e le abilità riguardanti la gestione della sicurezza dei trasporti e l'applicazione dei metodi, delle tecniche, dei processi e delle prassi di gestione della sicurezza dei trasporti, dovrebbero essere sufficienti a consentire all'auditor di esaminare il sistema di gestione e generare risultanze e conclusioni di audit appropriate.	
Esempi sono i seguenti:	
- terminologia della gestione della sicurezza;	
- comprensione dell'approccio sui sistemi di sicurezza;	



CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
- valutazione e mitigazione del rischio;	
- analisi dei fattori umani relativi alla gestione della sicurezza dei trasporti;	
- comportamenti e interazioni umane;	
- interazione tra esseri umani, macchine, processi e ambiente di lavoro;	
- pericoli potenziali e altri fattori che riguardano la sicurezza sul posto di lavoro;	
- metodi e prassi per le indagini sugli incidenti e il monitoraggio delle prestazioni in materia di sicurezza;	
- valutazione degli incidenti e degli infortuni sul lavoro;	
- sviluppo di misure e metriche di prestazione di tipo proattivo e reattivo.	
Nota Per ulteriori informazioni, vedere la futura norma ISO 39001 sviluppata dall'ISO/PC 241 sui sistemi di gestione della sicurezza del traffico stradale.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>A.3 Esempio illustrativo di conoscenze e abilità degli auditor specifiche della disciplina di gestione ambientale</b>	
Le conoscenze e le abilità relative alla disciplina e all'applicazione dei metodi, delle tecniche, dei processi e delle prassi specifici della disciplina dovrebbero essere sufficienti a consentire all'auditor di esaminare il sistema di gestione e generare risultanze e conclusioni degli audit appropriate.	
Esempi sono i seguenti:	
- terminologia ambientale;	
- metriche e statistiche ambientali;	
- scienza della misurazione e tecniche di monitoraggio;	
- interazione di ecosistemi e biodiversità;	
- comparti ambientali (per esempio aria, acqua, suolo, fauna, flora);	
- tecniche per la determinazione del rischio (per esempio valutazione degli aspetti ambientali/degli impatti, inclusi i metodi per la valutazione della significatività);	
- valutazione del ciclo di vita;	
- valutazione delle prestazioni ambientali;	
- prevenzione e tenuta sotto controllo dell'inquinamento (per esempio, le migliori tecniche disponibili per la tenuta sotto controllo dell'inquinamento o per l'efficienza energetica);	
- riduzione alla fonte, minimizzazione dei rifiuti, riutilizzo, prassi e processi di riciclaggio e trattamento;	
- utilizzo di sostanze pericolose;	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
- contabilizzazione e gestione delle emissioni di gas serra;	
- gestione delle risorse naturali (per esempio i combustibili fossili, acqua, flora e fauna, suolo);	
- progettazione ambientale;	
- elaborazione dei rapporti ambientali e loro divulgazione;	
- gestione sostenibile del prodotto;	
- tecnologie a fonti rinnovabili e a basso contenuto di carbonio.	
Nota Per ulteriori informazioni, consultare le norme elaborate dall'ISO/TC 207 sulla gestione ambientale.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>A.4 Esempio illustrativo di conoscenze e abilità degli auditor specifiche della disciplina di gestione per la qualità</b>	
Le conoscenze e le abilità relative alla disciplina e all'applicazione dei metodi, delle tecniche, dei processi e delle prassi specifici della disciplina dovrebbero essere sufficienti a consentire all'auditor di esaminare il sistema di gestione e generare risultanze e conclusioni degli audit appropriate.	
Esempi sono i seguenti:	
- terminologia riguardante la qualità, la gestione, l'organizzazione, il processo e il prodotto, le caratteristiche, la conformità, la documentazione, i processi di audit e di misurazione;	
- orientamento al cliente, processi relativi al cliente, monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente, gestione dei reclami, codice di condotta, risoluzione delle dispute;	
- leadership - ruolo dell'alta direzione, gestione per il successo durevole di un'organizzazione - l'approccio della gestione per la qualità, realizzazione di benefici economici e finanziari attraverso la gestione per la qualità, sistemi di gestione per la qualità e modelli di eccellenza;	
- coinvolgimento delle persone, fattori umani, competenza, formazione-addestramento e consapevolezza;	
- approccio per processi, analisi dei processi, capacità e tecniche di controllo, metodi di trattamento del rischio;	
- approccio sistemico alla gestione (ragion d'essere dei sistemi di gestione per la qualità, focalizzazione dei sistemi di gestione per la qualità e di altri sistemi di gestione, documentazione del sistema di gestione per la qualità), tipi e valore, progetti, piani della qualità, gestione della configurazione;	
- miglioramento continuo, innovazione e apprendimento;	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
- approccio basato sui fatti per il processo decisionale, tecniche di valutazione dei rischi (identificazione, analisi e ponderazione dei rischi), valutazione della gestione per la qualità (audit, riesame e autovalutazione), tecniche di misurazione e monitoraggio, requisiti per i processi di misurazione e le apparecchiature di misura, analisi della causa radice, tecniche statistiche;	
- caratteristiche dei processi e dei prodotti, compresi i servizi;	
- relazioni reciprocamente vantaggiose con i fornitori, requisiti del sistema di gestione per la qualità e requisiti per i prodotti, requisiti particolari per la gestione per la qualità in differenti settori.	
Nota Per ulteriori informazioni, consultare le norme elaborate dall'ISO/TC 176 sulla gestione per la qualità.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>A.5 Esempio illustrativo di conoscenze e abilità degli auditor specifiche della disciplina di gestione delle registrazioni</b>	
Le conoscenze e le abilità relative alla disciplina e all'applicazione dei metodi, delle tecniche, dei processi e delle prassi specifici della disciplina dovrebbero essere sufficienti a consentire all'auditor di esaminare il sistema di gestione e generare risultanze e conclusioni degli audit appropriate.	
Esempi sono i seguenti:	
- terminologia riguardante le registrazioni, i processi di gestione delle registrazioni, i sistemi di gestione delle registrazioni;	
- sviluppo di misure e metriche di prestazione;	
- indagini e valutazione delle prassi di registrazione attraverso interviste, osservazioni e validazioni;	
- analisi dei campioni di registrazioni prodotte nei processi di business. Caratteristiche chiave delle registrazioni, sistemi di registrazione, processi e controlli delle registrazioni;	
- valutazione dei rischi (per esempio valutazione dei rischi di fallire nel creare, mantenere e tenere sotto controllo adeguate registrazioni dei processi di business dell'organizzazione);	
- le prestazioni e l'adeguatezza dei processi delle registrazioni per la creazione, l'acquisizione e la tenuta sotto controllo delle registrazioni;	
- valutazione dell'adeguatezza e delle prestazioni dei sistemi di registrazione (inclusi i sistemi aziendali per creare e tenere sotto controllo le registrazioni), l'idoneità degli strumenti	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
tecnologici utilizzati e dei mezzi e delle apparecchiature identificati;	
- valutazione dei diversi livelli di competenza nella gestione delle registrazioni richieste all'interno di un'organizzazione e la valutazione di tale competenza;	
- rilevanza delle informazioni del contenuto, del contesto, della struttura, della rappresentazione e della tenuta sotto controllo delle informazioni (metadati) richiesti per definire e gestire le registrazioni e i sistemi di registrazioni;	
- metodi per lo sviluppo di strumenti specifici per le registrazioni;	
- tecnologie utilizzate per la creazione, acquisizione, conversione e migrazione, nonché per la conservazione a lungo termine di registrazioni elettroniche/digitali;	
- individuazione e rilevanza della documentazione di autorizzazione per i processi di registrazione.	
Nota Per ulteriori informazioni, consultare le norme elaborate dall'ISO/TC 46/SC 11 in materia di gestione delle registrazioni.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>A.6 Esempio illustrativo di conoscenze e abilità degli auditor specifiche della disciplina di gestione della resilienza, sicurezza, preparazione e continuità delle organizzazioni</b>	
Le conoscenze e le abilità relative alla disciplina e all'applicazione dei metodi, delle tecniche, dei processi e delle prassi specifici della disciplina dovrebbero essere sufficienti a consentire all'auditor di esaminare il sistema di gestione e generare risultanze e conclusioni degli audit appropriate.	
Esempi sono i seguenti:	
- processi, scienza e tecnologie alla base della gestione della resilienza, sicurezza, preparazione, risposta, continuità e ripristino delle organizzazioni;	
- metodi per la raccolta e il monitoraggio di informazioni critiche;	
- gestione dei rischi relativi ad eventi distruttivi (anticipare, evitare, prevenire, proteggere, mitigare, reagire e recuperare a seguito di un evento distruttivo);	
- valutazione del rischio (identificazione e valutazione degli asset e identificazione, analisi, ponderazione dei rischi) e analisi dell'impatto (relativa agli asset umani, fisici e immateriali, così come all'ambiente);	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
- trattamento del rischio (misure adattative, proattive e reattive);	
- metodi e prassi per l'integrità delle informazioni e per la gestione delle informazioni sensibili;	
- metodi per la sicurezza del personale e la tutela delle persone;	
- metodi e prassi per la protezione degli asset e la sicurezza fisica;	
- metodi e prassi per la prevenzione, dissuasione e gestione della sicurezza;	
- metodi e prassi per la mitigazione e risposta agli incidenti, e per la gestione delle crisi;	
- metodi e prassi per la continuità, l'emergenza, e la gestione del ripristino;	
- metodi e prassi per il monitoraggio, la misurazione e l'elaborazione di rapporti riguardanti le prestazioni (comprese le metodologie di esercitazione e di prova).	
Nota Per ulteriori informazioni, consultare le norme elaborate dagli ISO/TC 8, ISO/TC 223 e ISO/TC 247 in materia di gestione della resilienza, sicurezza, preparazione e continuità delle organizzazioni.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>A.7 Esempio illustrativo di conoscenze e abilità degli auditor specifiche della disciplina di gestione della sicurezza delle informazioni</b>	
Le conoscenze e le abilità relative alla disciplina e all'applicazione dei metodi, delle tecniche, dei processi e delle prassi specifici della disciplina dovrebbero essere sufficienti a consentire all'auditor di esaminare il sistema di gestione e generare risultanze e conclusioni degli audit appropriate.	
Esempi sono i seguenti:	
- linee guida da norme quali ISO/IEC 27000, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002, ISO/IEC 27003, ISO/IEC 27004 e ISO/IEC 27005;	
- identificazione e valutazione dei requisiti dei clienti e delle parti interessate;	
- leggi e regolamenti in materia di sicurezza delle informazioni (per esempio proprietà intellettuale; contenuto, protezione e conservazione delle registrazioni dell'organizzazione; protezione dei dati e della privacy; regolamentazione dei controlli crittografici; anti-terrorismo; commercio elettronico, firma elettronica e digitale; sorveglianza del luogo di lavoro; ergonomia del posto di lavoro; intercettazione delle telecomunicazioni e monitoraggio dei dati (per esempio e-mail),	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
abusi informatici, raccolta delle evidenze informatiche, prove di penetrazione, ecc.);	
- processi, teoria scientifica e tecnologia alla base della gestione della sicurezza delle informazioni;	
- valutazione del rischio (identificazione, analisi e ponderazione) ed evoluzione delle tecnologie, minacce e vulnerabilità;	
- gestione del rischio della sicurezza delle informazioni;	
- metodi e prassi per i controlli di sicurezza delle informazioni (elettronici e fisici);	
- metodi e prassi per l'integrità delle informazioni e per la gestione delle informazioni sensibili;	
- metodi e prassi per la misurazione e la valutazione dell'efficacia del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni e relativi controlli;	
- metodi e prassi per la misurazione, monitoraggio e registrazione delle prestazioni (comprese le prove, gli audit ed i riesami).	
Nota Per ulteriori informazioni, consultare le norme elaborate dall'ISO/IEC JTC 1/SC 27 in materia di gestione della sicurezza delle informazioni.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>A.8 Esempio illustrativo di conoscenze e abilità degli auditor specifiche della disciplina di gestione della salute e sicurezza sul lavoro</b>	
<b>A.8.1 Conoscenze e abilità generali</b>	
Le conoscenze e le abilità relative alla disciplina e all'applicazione dei metodi, delle tecniche, dei processi e delle prassi specifici della disciplina dovrebbero essere sufficienti a consentire all'auditor di esaminare il sistema di gestione e generare risultanze e conclusioni degli audit appropriate.	
Esempi sono i seguenti:	
- l'identificazione dei pericoli, compresi quelli che influenzano le prestazioni umane nei luoghi di lavoro e altri fattori (come fattori di rischio fisici, chimici e biologici, così come il sesso, l'età, l'handicap o altri fattori fisiologici, psicologici o di salute);	
- valutazione dei rischi, determinazione dei controlli e comunicazione dei rischi [la determinazione dei controlli	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
dovrebbe essere basata sulla "gerarchia dei controlli" (vedi OHSAS 18001:2007, punto 4.3.1)];	
- valutazione della salute e dei fattori umani (inclusi i fattori fisiologici e psicologici) e i principi per la loro valutazione;	
- metodo per il monitoraggio dell'esposizione e la valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro (compresi quelli derivanti dai fattori umani di cui sopra o in materia di igiene sul lavoro) e le strategie connesse per eliminare o minimizzare tali esposizioni;	
- comportamento umano, interazioni tra persona e persona e interazione degli esseri umani con macchine, processi e ambiente di lavoro (tra cui il posto di lavoro, i principi di progettazione ergonomica e di sicurezza, tecnologie dell'informazione e di comunicazione);	
- valutazione dei diversi tipi e livelli di competenza in materia di salute e sicurezza sul lavoro richiesti in seno all'organizzazione e la valutazione di tali competenze;	
- metodi per incoraggiare la partecipazione e il coinvolgimento dei lavoratori;	
- metodi per incoraggiare il benessere degli impiegati e il senso di responsabilità (riguardo a fumo, droghe, alcool, problemi legati al peso, l'esercizio fisico, lo stress, i comportamenti aggressivi, ecc.), sia nelle ore di lavoro sia nella loro vita privata;	
- sviluppo, utilizzo e valutazione di misure e metriche di prestazione di tipo proattivo e reattivo;	
- principi e prassi per identificare possibili situazioni di emergenza e per la pianificazione dell'emergenza, prevenzione, risposta e ripristino;	
- metodi per l'indagine e valutazione degli incidenti (inclusi infortuni e malattie professionali);	
- determinazione e utilizzo di informazioni sulla salute (compresa l'esposizione lavorativa e i dati di monitoraggio sulle malattie) - ma con particolare attenzione alla riservatezza su aspetti particolari di tali informazioni;	
- comprensione delle informazioni mediche (compresa la terminologia medica sufficiente per comprendere i dati riguardanti la prevenzione degli infortuni e delle malattie);	
- sistemi di valori "limite di esposizione professionale";	
- metodi di monitoraggio ed elaborazione dei rapporti sulle prestazioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro;	
- comprensione dei requisiti legali e di altri requisiti rilevanti per la salute e sicurezza sul lavoro sufficienti per consentire all'auditor di valutare il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>A.8.2 Conoscenze e abilità riguardanti il settore sottoposto ad audit</b>	
Conoscenze e abilità riguardanti il settore sottoposto ad audit dovrebbero essere sufficienti per consentire all'auditor di esaminare il sistema di gestione nel contesto del settore e di generare risultanze e conclusioni di audit adeguate.	
Esempi sono i seguenti:	
- processi, apparecchiature, materie prime, sostanze pericolose, cicli di processo, manutenzione, logistica, organizzazione del flusso di lavoro, prassi lavorative, pianificazione dei turni, cultura dell'organizzazione, leadership, comportamento, altre questioni specifiche per il funzionamento o il settore;	
- pericoli e rischi tipici, compresi la salute e i fattori umani, relativi al settore.	
Nota Per ulteriori informazioni, consultare le norme elaborate dal gruppo di progetto OHSAS in materia di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>B.2 Conduzione del riesame dei documenti</b>	
Gli auditor dovrebbero considerare se:	
- le informazioni contenute nella documentazione fornita sono:	
- complete (tutti i contenuti attesi sono presenti nel documento),	
- corrette (il contenuto è conforme alle altre fonti affidabili come norme e regolamenti),	
- coerenti (il documento è coerente al suo interno e con i documenti correlati),	
- attuali (il contenuto è aggiornato);	
- i documenti oggetto del riesame coprono il campo di applicazione dell'audit e forniscono informazioni sufficienti a supporto degli obiettivi dell'audit;	
- l'utilizzo di tecnologie dell'informazione e di comunicazione, in funzione dei metodi di audit, favorisce una conduzione efficiente dell'audit: particolare attenzione è necessaria per la sicurezza delle informazioni a causa dei regolamenti applicabili in materia di protezione dei dati (in particolare per le informazioni che si trovano al di fuori del campo di applicazione dell'audit ma che sono anche contenute nel documento).	
Nota Il riesame della documentazione può fornire un'indicazione dell'efficacia della tenuta sotto controllo dei documenti nell'ambito del sistema di gestione dell'organizzazione oggetto dell'audit.	



CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>B.3 Campionamento</b>	
<b>B.3.1 Generalità</b>	
Il campionamento relativo all'audit ha luogo quando non è pratico o non è economicamente vantaggioso esaminare tutte le informazioni disponibili durante l'audit, per esempio quando le registrazioni sono troppo numerose o troppo disperse geograficamente per giustificare l'esame di ogni elemento della popolazione. Il campionamento relativo all'audit, di una popolazione di grandi dimensioni, è il processo che consiste nel selezionare meno del 100% degli elementi all'interno dell'insieme totale dei dati disponibili (popolazione) per ottenere e valutare le evidenze di certe caratteristiche di quella popolazione, in modo da arrivare a una conclusione in merito alla popolazione stessa.	
L'obiettivo del campionamento relativo all'audit è di fornire informazioni all'auditor sufficienti a dargli fiducia che gli obiettivi dell'audit possano essere, o saranno, raggiunti.	
Il rischio associato al campionamento è che i campioni possano non essere rappresentativi della popolazione da cui sono selezionati e, quindi, la conclusione dell'auditor può essere distorta ed essere diversa da quella a cui si sarebbe giunti se fosse stata esaminata l'intera popolazione. Ci possono essere altri rischi in funzione della variabilità all'interno della popolazione da sottoporre a campionamento e del metodo scelto.	
Il campionamento relativo all'audit, tipicamente, comporta le seguenti fasi:	
- stabilire gli obiettivi del piano di campionamento;	
- selezionare l'estensione e la composizione della popolazione da campionare;	
- selezionare un metodo di campionamento;	
- determinare la numerosità del campione da prelevare;	
- eseguire l'attività di campionamento;	
- compilare, valutare, riportare e documentare i risultati.	
Si dovrebbe considerare la qualità dei dati disponibili, poiché campionare dati insufficienti e non accurati non è in grado di fornire un risultato utile. La scelta di un campione adeguato dovrebbe essere basata sia sul metodo di campionamento, sia sul tipo di dati richiesti, per esempio, dedurre un particolare schema comportamentale o trarre conclusioni su una popolazione.	
Il rapporto sul campione selezionato potrebbe prendere in considerazione la numerosità del campione, il metodo di	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
selezione e le stime fatte sulla base del campione e del livello di fiducia.	
Gli audit possono utilizzare o un campionamento basato sul giudizio (vedere punto B.5.2) o un campionamento statistico (vedere punto B.5.3).	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>B.3.2 Campionamento basato sul giudizio</b>	
Il campionamento basato sul giudizio si fonda sulla conoscenza, abilità ed esperienza del gruppo di audit (vedere punto 7).	
Per il campionamento basato sul giudizio può essere considerato quanto segue:	
- esperienza precedente di audit nell'ambito del campo di applicazione dell'audit;	
- complessità dei requisiti (inclusi i requisiti legali) per raggiungere gli obiettivi dell'audit;	
- complessità e interazione dei processi dell'organizzazione e degli elementi del sistema di gestione;	
- grado di evoluzione nella tecnologia, nel fattore umano o nel sistema di gestione;	
- le aree chiave di rischio individuate in precedenza e le aree di miglioramento;	
- gli elementi in uscita dal monitoraggio dei sistemi di gestione.	
Uno svantaggio del campionamento basato sul giudizio è che può non esistere una stima statistica degli effetti dell'incertezza sulle risultanze dell'audit e sulle conclusioni raggiunte.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>B.3.3 Campionamento statistico</b>	
Se si decide di procedere a un campionamento statistico, il piano di campionamento dovrebbe essere basato sugli obiettivi dell'audit e ciò che è noto circa le caratteristiche della popolazione complessiva dalla quale sono prelevati i campioni.	
- La progettazione del campionamento statistico utilizza un processo di selezione del campione basato sulla teoria della probabilità. Il campionamento per attributi è utilizzato quando esistono solo due possibili esiti per ogni campione (per esempio corretto/scorretto o passa/non passa). Il campionamento per	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
variabili è utilizzato quando i possibili esiti del campione si presentano su un intervallo continuo.	
- Il piano di campionamento dovrebbe tener conto se gli esiti in esame sono suscettibili di essere del tipo basato su attributi o basato su variabili. Per esempio, quando si valuta la conformità di moduli compilati ai requisiti stabiliti da una procedura, potrebbe essere utilizzato un approccio basato su attributi. Nell'esaminare il verificarsi di incidenti di sicurezza alimentare o il numero di violazioni della sicurezza, un approccio basato su variabili può essere verosimilmente più appropriato.	
- Gli elementi chiave che hanno influenza sul piano di campionamento relativo all'audit sono:	
- le dimensioni dell'organizzazione;	
- il numero di auditor competenti;	
- la frequenza degli audit nel corso dell'anno;	
- la durata del singolo audit;	
- qualsiasi livello di fiducia richiesto esternamente.	
- Quando viene sviluppato un piano di campionamento statistico, il livello del rischio di campionamento che l'auditor è disposto ad accettare costituisce un elemento importante da considerare. Questo è spesso definito come il livello di fiducia accettabile. Per esempio, un rischio di campionamento del 5% corrisponde ad un livello di fiducia accettabile del 95%. Un rischio di campionamento del 5% significa che l'auditor è disposto ad accettare il rischio che 5 su 100 (o 1 su 20) dei campioni esaminati non riflettano i valori effettivi che si sarebbero osservati se fosse stata esaminata l'intera popolazione.	
- Quando viene utilizzato un campionamento statistico, gli auditor dovrebbero documentare in modo appropriato il lavoro svolto. Questo dovrebbe comprendere una descrizione della popolazione che s'intendeva sottoporre a campionamento, i criteri di campionamento utilizzati per la valutazione (per esempio quale campione è considerato accettabile), i parametri statistici ed i metodi che sono stati utilizzati, il numero di campioni valutati ed i risultati ottenuti.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>B.4 Preparazione dei documenti di lavoro</b>	
Nella preparazione dei documenti di lavoro, il gruppo di audit dovrebbe prendere in considerazione, per ogni documento, le domande di seguito elencate.	
a) Quale registrazione di audit sarà creata utilizzando questo documento di lavoro?	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
b) Quale attività di audit è collegata a questo documento di lavoro particolare?	
c) Chi sarà l'utilizzatore di questo documento di lavoro?	
d) Quali informazioni sono necessarie per la preparazione di questo documento di lavoro?	
Per gli audit combinati, dovrebbero essere sviluppati documenti di lavoro al fine di evitare la duplicazione delle attività di audit, per mezzo di:	
- raggruppamento di requisiti simili derivanti da diversi criteri;	
- coordinamento del contenuto delle liste di controllo e dei questionari tra loro correlati.	
I documenti di lavoro dovrebbero essere adeguati per affrontare tutti quegli elementi del sistema di gestione all'interno del campo di applicazione dell'audit e possono essere forniti con qualsiasi mezzo.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>B.5 Selezione delle fonti di informazione</b>	
Le fonti di informazione selezionate possono variare in funzione del campo di applicazione e della complessità dell'audit e possono comprendere quanto segue:	
- interviste con gli impiegati e altre persone;	
- osservazioni delle attività, delle condizioni e dell'ambiente di lavoro circostante;	
- documenti, come politiche, obiettivi, piani, procedure, norme, istruzioni, licenze e permessi, specifiche, disegni, contratti e ordini;	
- registrazioni, come, per esempio, registrazioni delle ispezioni, verbali di riunioni, rapporti di audit, registrazioni di programmi di monitoraggio e risultati di misurazioni;	
- sintesi dei dati, analisi e indicatori di prestazione;	
- informazioni sui piani di campionamento dell'organizzazione oggetto dell'audit e sulle procedure per la tenuta sotto controllo del campionamento e dei processi di misurazione;	
- rapporti da altre fonti, per esempio informazioni di ritorno dai clienti, indagini e misurazioni esterne, altre informazioni pertinenti provenienti da parti esterne e da valutazioni dei fornitori;	
- banche dati e siti web;	
- simulazione ed elaborazione di modelli.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>B.6 Guida per la visita del sito dell'organizzazione oggetto dell'audit</b>	
Per ridurre al minimo le interferenze tra le attività di audit ed i processi operativi dell'organizzazione oggetto dell'audit e per garantire la salute e la sicurezza del gruppo di audit nel corso di una visita, dovrebbe essere considerato quanto segue:	
a) pianificazione della visita:	
- garantire l'autorizzazione e l'accesso a quelle parti del sito dell'organizzazione oggetto dell'audit, per consentirne la visita in conformità al campo di applicazione dell'audit,	
- fornire informazioni adeguate (per esempio briefing), agli auditor in materia di sicurezza, salute (per esempio quarantena), salute e sicurezza sul lavoro e le disposizioni normative di natura culturale per la visita in campo tra cui, se applicabili, autorizzazioni e vaccinazioni richieste e raccomandate,	
- confermare, con l'organizzazione oggetto dell'audit, che saranno disponibili per il gruppo di audit, se applicabili, i dispositivi di protezione individuale (DPI) richiesti,	
- fatta eccezione per gli audit ad hoc non programmati, garantire che il personale oggetto della visita sia informato circa gli obiettivi e il campo di applicazione dell'audit;	
b) attività in campo:	
- evitare inutile disturbo ai processi operativi,	
- garantire che il gruppo di audit utilizzi correttamente i DPI,	
- garantire che le procedure di emergenza siano comunicate (per esempio uscite di emergenza, punti di raccolta),	
- pianificare temporalmente le comunicazioni per ridurre al minimo le interruzioni;	
- adattare la dimensione del gruppo di audit e il numero di guide e di osservatori in funzione del campo di applicazione dell'audit, al fine di evitare, per quanto possibile, interferenze con i processi operativi,	
- non toccare o manipolare apparecchiature, salvo esplicita autorizzazione, anche se la persona è competente o dispone di licenza d'uso,	
- se accade un incidente durante la visita in campo, il responsabile del gruppo di audit dovrebbe riesaminare la situazione con l'organizzazione oggetto dell'audit e, se necessario, con il committente dell'audit e raggiungere un accordo se l'audit debba essere interrotto, riprogrammato o continuato,	
- in caso di riprese fotografiche o video, chiedere in anticipo l'autorizzazione alla direzione e considerare gli aspetti di	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
sicurezza e riservatezza ed evitare di fotografare le singole persone senza il loro permesso,	
- in caso di acquisizione di copie di documenti di qualsiasi tipo, chiedere in anticipo il permesso e prendere in considerazione gli aspetti di riservatezza e di sicurezza,	
- quando si prendono appunti, evitare di raccogliere le informazioni personali se non richiesto dagli obiettivi o dai criteri di audit.	



CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>B.7 Conduzione delle interviste</b>	
Le interviste sono uno dei mezzi importanti di raccolta delle informazioni e dovrebbero essere effettuate in maniera adatta alla situazione e alla persona intervistata, sia faccia a faccia o sia attraverso altri mezzi di comunicazione. L'auditor dovrebbe, tuttavia, considerare quanto segue:	
- le interviste dovrebbero essere tenute con persone di livello gerarchico e di funzione appropriati che svolgono attività o compiti all'interno del campo di applicazione dell'audit;	
- le interviste dovrebbero generalmente essere eseguite durante il normale orario di lavoro e, ove possibile, nel consueto posto di lavoro della persona intervistata;	
- ogni tentativo per mettere l'intervistato a proprio agio prima e durante l'intervista;	
- dovrebbe essere spiegata la ragione dell'intervista e qualsiasi annotazione presa;	
- le interviste possono iniziare chiedendo alle persone di descrivere il loro lavoro;	
- la scelta accurata del tipo di domanda (per esempio domanda aperta, domanda chiusa, domanda che orienta la risposta);	
- i risultati dell'intervista dovrebbero essere riassunti e riesaminati con la persona intervistata;	
- le persone intervistate dovrebbero essere ringraziate per la loro partecipazione e cooperazione.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>B.8.1 - Risultanze dell'audit - Determinazione delle risultanze dell'audit</b>	
Nel determinare le risultanze dell'audit, dovrebbe essere considerato quanto segue:	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
- le registrazioni e conclusioni delle azioni conseguenti a precedenti audit;	
↓	
- i requisiti del committente dell'audit;	
- le risultanze che eccedono le prassi ordinarie o le opportunità di miglioramento;	
- la numerosità del campione;	
- la categorizzazione (eventuale) delle risultanze dell'audit.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>B.8.2 - Risultanze dell'audit - Registrazione delle conformità</b>	
Per le registrazioni delle conformità, dovrebbe essere considerato quanto segue:	
- identificazione dei criteri di audit rispetto ai quali è dimostrata la conformità;	
- evidenze dell'audit a supporto della conformità;	
- dichiarazione di conformità, se applicabile.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>B.8.3 - Risultanze dell'audit - Registrazione delle non conformità</b>	
Per le registrazioni delle non conformità, dovrebbe essere considerato quanto segue:	
- descrizione o riferimento ai criteri di audit;	
- dichiarazione di non conformità;	
- evidenze dell'audit;	
- risultanze degli audit ad esse correlate, se applicabile.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
<b>B.8.4 - Risultanze dell'audit - Trattamento delle risultanze riguardanti più criteri</b>	
Durante un audit, è possibile identificare risultanze riguardanti più criteri di audit. Quando un auditor identifica un'evidenza legata a un criterio di un audit combinato, l'auditor dovrebbe valutare il possibile impatto su criteri corrispondenti o simili di altri sistemi di gestione.	
In funzione delle disposizioni concordate con il committente dell'audit, l'auditor può rilevare:	
- risultanze di audit separate per ciascun criterio; oppure	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE CONTENUTI
- un'unica risultanza, che combina i riferimenti a più criteri.	
In funzione delle disposizioni concordate con il committente dell'audit, l'auditor può	
guidare l'organizzazione oggetto dell'audit su come rispondere a tali risultanze.	

CONTENUTI UNI EN ISO 19011		SPIEGAZIONE E CONTENUTI											
APPENDICE B - GUIDA SUPPLEMENTARE DESTINATA AGLI AUDITOR PER LA PIANIFICAZIONE E LA CONDUZIONE DI AUDIT													
B.1 Applicazione dei metodi di audit													
Un audit può essere eseguito utilizzando una serie di metodi di audit. Una spiegazione dei metodi di audit comunemente utilizzati si può trovare nella presente appendice. I metodi di audit scelti per un audit dipendono dagli obiettivi, dal campo di applicazione e dai criteri di audit definiti, così come dalla durata e dal sito. Dovrebbe essere anche considerata la competenza a disposizione dell'auditor e ogni incertezza derivante dall'applicazione dei metodi di audit. Applicando una varietà e combinazioni di differenti metodi di audit è possibile ottimizzare l'efficienza e l'efficacia del processo di audit e il suo esito.													
Lo svolgimento di un audit comporta un'interazione tra le persone che operano nel sistema di gestione sottoposto ad audit e la tecnologia utilizzata per condurre l'audit medesimo. Il prospetto B.1 fornisce esempi di metodi di audit che possono essere utilizzati singolarmente o in combinazione, al fine di raggiungere gli obiettivi dell'audit. Se un audit implica l'utilizzo di un gruppo di audit costituito da più membri, entrambi i metodi, sia in campo sia a distanza, possono essere utilizzati contemporaneamente.													
Nota Ulteriori informazioni su visite in campo sono fornite al punto B.6.													
prospetto B.1 Metodi di audit applicabili													
<table><tr><th rowspan="2">Estensione del coinvolgimento tra l'auditor e l'organizzazione oggetto dell'audit</th><th colspan="2">Localizzazione dell'auditor</th></tr><tr><th>In campo</th><th>A distanza</th></tr><tr><td>Interazione umana</td><td>Condurre interviste. Compilazione di liste di controllo e questionari con la partecipazione dell'organizzazione oggetto dell'audit. Condurre il riesame dei documenti con la partecipazione dell'organizzazione oggetto dell'audit. Campionamento.</td><td>Per mezzo di mezzi di comunicazione interattiva: - condurre interviste; - compilazione di liste di controllo e questionari; - condurre il riesame dei documenti con la partecipazione dell'organizzazione oggetto dell'audit.</td></tr><tr><td>Nessuna interazione umana</td><td>Condurre il riesame dei documenti (per esempio registrazioni, analisi dei dati). Osservazione del lavoro svolto. Condurre la visita in campo. Compilazione di liste di controllo. Campionamento (per esempio prodotti).</td><td>Condurre il riesame dei documenti (per esempio registrazioni, analisi dei dati). Osservazione del lavoro svolto tramite mezzi di sorveglianza, tenendo conto dei requisiti sociali e legali. Analisi dei dati.</td></tr></table>			Estensione del coinvolgimento tra l'auditor e l'organizzazione oggetto dell'audit	Localizzazione dell'auditor		In campo	A distanza	Interazione umana	Condurre interviste. Compilazione di liste di controllo e questionari con la partecipazione dell'organizzazione oggetto dell'audit. Condurre il riesame dei documenti con la partecipazione dell'organizzazione oggetto dell'audit. Campionamento.	Per mezzo di mezzi di comunicazione interattiva: - condurre interviste; - compilazione di liste di controllo e questionari; - condurre il riesame dei documenti con la partecipazione dell'organizzazione oggetto dell'audit.	Nessuna interazione umana	Condurre il riesame dei documenti (per esempio registrazioni, analisi dei dati). Osservazione del lavoro svolto. Condurre la visita in campo. Compilazione di liste di controllo. Campionamento (per esempio prodotti).	Condurre il riesame dei documenti (per esempio registrazioni, analisi dei dati). Osservazione del lavoro svolto tramite mezzi di sorveglianza, tenendo conto dei requisiti sociali e legali. Analisi dei dati.
Estensione del coinvolgimento tra l'auditor e l'organizzazione oggetto dell'audit	Localizzazione dell'auditor												
	In campo	A distanza											
Interazione umana	Condurre interviste. Compilazione di liste di controllo e questionari con la partecipazione dell'organizzazione oggetto dell'audit. Condurre il riesame dei documenti con la partecipazione dell'organizzazione oggetto dell'audit. Campionamento.	Per mezzo di mezzi di comunicazione interattiva: - condurre interviste; - compilazione di liste di controllo e questionari; - condurre il riesame dei documenti con la partecipazione dell'organizzazione oggetto dell'audit.											
Nessuna interazione umana	Condurre il riesame dei documenti (per esempio registrazioni, analisi dei dati). Osservazione del lavoro svolto. Condurre la visita in campo. Compilazione di liste di controllo. Campionamento (per esempio prodotti).	Condurre il riesame dei documenti (per esempio registrazioni, analisi dei dati). Osservazione del lavoro svolto tramite mezzi di sorveglianza, tenendo conto dei requisiti sociali e legali. Analisi dei dati.											
Le attività di audit in campo sono svolte nel sito dell'organizzazione oggetto dell'audit. Le attività di audit a distanza sono svolte in qualsiasi luogo ad eccezione del sito dell'organizzazione oggetto dell'audit, indipendentemente dalla distanza. Le attività di audit interattivo implicano l'interazione tra il personale dell'organizzazione oggetto dell'audit e il gruppo di audit. Le attività di audit non interattive non implicano interazione umana con le persone che rappresentano l'organizzazione oggetto dell'audit, ma comportano l'interazione con apparecchiature, mezzi e documentazione.													



CONTENUTI UNI EN ISO 19011	SPIEGAZIONE E CONTENUTI
La responsabilità di un impiego efficace di metodi di audit per ogni determinato audit, nella fase di pianificazione, spetta o alla persona che gestisce il programma di audit o al responsabile del gruppo di audit. Quest'ultimo possiede questa responsabilità nella fase di conduzione delle attività di audit.	
La fattibilità delle attività di audit a distanza può dipendere dal livello di fiducia tra l'auditor e il personale dell'organizzazione oggetto dell'audit.	
A livello del programma di audit, si dovrebbe garantire che l'utilizzo di metodi di audit a distanza e in campo siano idonei e bilanciati, al fine di garantire un conseguimento soddisfacente degli obiettivi del programma di audit.	