

AUDIT E ISO 19011:2011

IL PROCESSO, L'EFFICACIA, LA COMPETENZA, IL VALORE AGGIUNTO

Giovanni Mattana

Quando, nei corsi di formazione sulla nuova Iso 19.011, chiedo ai partecipanti quanto sono soddisfatti della situazione degli audit interni, i giudizi si differenziano ma emergono anche alcuni dati significativi: pochissime persone sono molto soddisfatte dello strumento dell'audit, molti lo considerano un mero adempimento, non un processo da governare e migliorare, come richiede la norma; la gran parte ritiene che il valore aggiunto sia modesto; e quasi mai viene effettuata una verifica se l'idea dell'audit che comunque guida l'auditor è corretta.

Da un audit all'altro si migliora molto poco. E l'auditor esterno, che dovrebbe valutare se l'audit interno è stato eseguito bene e in modo efficace, spesso... non lo guarda nemmeno e non assegna quasi mai delle NC relative al modo in cui è effettuato l'audit interno.

La nuova edizione della Norma ha introdotto importanti innovazioni

-ha differenziato l'audit interno richiesto dalle norme da quello esterno per la certificazione differenziandone lo scopo, le modalità, le competenze;

*-ha introdotto il rischio dell'audit (e sua valutazione preventiva e consuntiva): sia il rischio che l'audit non ottenga gli obiettivi specifici in precedenza fissati; sia il rischio che il Sistema di Gestione, di cui l'audit è uno degli strumenti di misurazione, non raggiunga gli obiettivi specificati; sia il rischio che non siano sufficientemente solidi i pilastri del sistema (non solo le procedure!) richiamati in quel dna dei sistemi che sono la Guida Iso 72 e Guida Iso 83 (il contesto dell'organizzazione, la leadership, la pianificazione, il riesame, il miglioramento), per potersi parlare di *Sistema conforme ed efficace!**

-ha esteso il programma di audit (e anche il riesame del programma di audit);

-ora la norma chiede l'efficacia dell'audit e del sistema, in misura molto maggiore che in precedenza, richiamandola ben 41 volte;

-ora la norma chiede che venga esplicitata, misurata, migliorata la competenza, ed è noto che la qualità dell'audit non può essere migliore della competenza dell'auditor.

La messa in pratica della Norma: una rivoluzione o qualche miglioramento 'cosmetico'?

-può darsi che si faccia in modo che, complessivamente, cambi poco;

-ma può anche darsi che, almeno per i più volenterosi, si apra uno scenario di maggior valore aggiunto (cosa si potrebbe ottenere anche dalla varietà degli obiettivi possibili indicati dalla norma, nell'interesse delle aziende?)

*-può darsi che si aprano, sulla base di un censimento delle competenze esistenti, nuovi programmi di miglioramento delle competenze, di quali competenze voler conseguire in un dato arco di tempo, di dimostrazione del loro utilizzo, nuove valorizzazioni dei campi di competenze, nell'interesse stesso delle persone e dei loro *curricula*; di esplorare il mondo di quanto non conosciamo ed estendere la consapevolezza di sapere di non sapere;*

-può darsi che nasca la consapevolezza di un grande potenziale di produttività non utilizzato.

La nuova Iso 19011:2011 può costituire una grande opportunità se tutti gli attori (aziende, valutatori, organismi di certificazione dei sistemi di gestione e del personale, ACCREDIA) sapranno interpretarla correttamente e adeguatamente.

Ne parliamo ampiamente nel tema *il mestiere del valutatore* presente in questo numero, con vari contributi significativi specifici, ma anche con l'intenzione di **aprire un dibattito** che aiuti a dare slancio a una campagna **di valore aggiunto dell'audit**, come contributo alla produttività, ma anche come rivalutazione dell'*efficacia* rispetto alla sola *conformità*.