

Know how in pillole

La transizione dagli “Audit di Conformità” (tipici dei Sistemi Qualità conformi alle ISO 9000 ed. 1994) agli “Audit di Prestazione” (essenziali per una efficace verifica dei Sistemi di Gestione per la Qualità conformi alla ISO 9001:2000) evidenzia:

- la centralità del ruolo degli Auditor, le cui competenze devono essere adeguate alle nuove e sempre più sfidanti esigenze delle Organizzazioni e devono inoltre essere in continuo miglioramento
- la necessità di eseguire audit secondo l’approccio per processi

Purtroppo molte Organizzazioni, sbagliando grossolanamente, hanno semplificato la transizione dalle ISO 9000 ed. 1994 alle ISO 9000 VISION 2000 facendo coincidere le loro “funzioni” organizzative con i processi dei loro Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ).

Gli Organismi di Certificazione (OdC) che le hanno certificate hanno, forse per comodità, accettato questo errato approccio ed ecco che anche le ISO 9000 ed. 2000 sono state ricondotte ad una più semplice ma banale ed errata applicazione da parte di molti.

E’ stata persa, da parte di molte Organizzazioni di tutte le nazioni del mondo, la grande opportunità di fare un vero “salto di Qualità”.

Non è però il caso di cedere di fronte a tanta mediocrità.

Al fine di contribuire ad una verifica efficace dei SGQ, secondo l’approccio per processi, si allega alla presente Newsletter una presentazione (in PPT) relativa a tale approccio nella speranza di promuovere, in molte Organizzazioni, il citato “salto di Qualità”.

[continua] **(sostituire con l’indirizzo che verrà definito dal Sig. Molini)**

R. De Pari
Direttore Registri AICQ

Lo sapevate che: L'audit e l'Auditor

L'AUDIT

È un'azione il cui nome deriva da un mestiere quello dell'AUDITOR che è una parola latina con significato legale "GIUDICE ISTRUTTORE" e di cui si trova traccia già nel 1400 nell'Organico della Repubblica di Venezia, la grande Serenissima, esempio di moderna e sana organizzazione democratica repubblicana, in cui operavano gli "AUDITOR NOVO".

Era la magistratura presso la quale tutti i cittadini si potevano appellare contro le sentenze o le azioni dei Rettori, i nobili veneziani che amministravano come podestà, capitani o provveditori, le città e le province del "dominio da tera" della Repubblica.

Periodicamente, gli Auditori Novi della Serenissima, si trasformavano in "Sindici" e visitavano personalmente città e paesi. La loro visita era preceduta da un proclama che invitava quanti si ritenessero vittime di estorsioni, violenze, concussioni, tangenti o altri misfatti commessi dagli "spettabili signori podestà, capitani e camerlenghi (questi erano i responsabili dell'amministrazione finanziaria, della quale gli auditori erano tenuti a rivedere i conti)", nonché da "vicari, giudici, cancellieri e altri funzionari della Repubblica" a comparire dinanzi a loro entro otto giorni "CON FERMISSIMA SPERANZA DE RECEVER COMPIMENTO DE RASON ET JUSTITIA". (con moltissima probabilità di ottenere il riconoscimento della protesta e giustizia).

Se le lagnanze venivano riconosciute fondate, la punizione colpiva subito i funzionari interessati, ed i Rettori venivano denunciati alla magistratura competente, in Venezia, che li faceva processare.

Ritroviamo poi l'Auditor anche in Inghilterra nel periodo più fiorente degli scambi mercantili con le colonie dell'Impero (1700 – 1800).

Egli era l'uomo di fiducia del mercante e che sostituiva quest'ultimo nelle imprese commerciali alle quali non poteva partecipare personalmente. Uomo di buona competenza della merce, dei costi e del mercato era uno che sapeva ascoltare. Apprendeva dal mercante i suoi progetti, i dettagli delle spedizioni, i rischi connessi e la descrizione delle merci. Grazie alla sua capacità e alle sue esperienze contabili l'AUDITOR sapeva cogliere luci ed ombre fra gli elementi che costituivano il progetto e magari seguendo in prima persona le navi lungo il loro viaggio sorvegliava il corretto svolgimento delle operazioni, evitando che queste venissero a gravarsi di costi impropri o comunque non previsti. È stato quindi un mestiere che ha richiesto già dall'inizio competenza, intelligenza ed affidabilità.

Lo sapevate che: L'audit e l'Auditor (Cont.)

La sua azione è un AUDIT.

Nel dizionario Oxford "THE NEW SHORTER ENGLISH DICTIONARY" in due volume del 1993, si legge:

AUDIT	▶ un esame e verifica ufficiale dei conti finanziari effettuato da un ente indipendente
	▶ una situazione dei conti
	▶ un bilancio
AUDITOR	▶ una persona che esamina i conti
	▶ un ascoltatore

L'applicazione di questa attività alla GESTIONE PER LA QUALITÀ non ha del tutto raggiunto quanto previsto dal dizionario inglese.

Oggi l'AUDIT è una attività in sviluppo che tocca molteplici branche dell'economia. I revisori finanziari nascono e riassumono aspetto di mestiere specifico come a Venezia verso la metà dell'ottocento e crescono con lo sviluppo dell'economia. Sono i nuovi auditor. La loro entrata nell'argomento qualità inizia invece negli Stati Uniti ai primi del 1960 con la norma MIL-Q-9858 A, attività che si espande in Inghilterra e poi in Europa 10-12 anni dopo (1974).

Oggi un audit si può definire (*Alan Sayle*):

"PRATICA DI RACCOLTA DI FATTI CHE CONTRIBUISCE A RIDURRE IL RISCHIO DI COSTI EVITABILI"

Più praticamente: l'AUDIT è uno strumento al servizio della direzione aziendale che fa dei punti sulla situazione funzionale del sistema di gestione per la qualità. Purtroppo si valuta che oggi solo il 20-30% delle raccomandazioni e dei consigli derivanti da audit vengono utilizzati nelle aziende. Secondo *Alan Sayle* autore nel 1978 di *Management Audit*:

L'ETICA DELL'AUDITOR DOVREBBE ESSERE LA SEGUENTE:

- ❶ gli audit si eseguono per il beneficio di chi li riceve, non per la gloria, l'autorealizzazione e l'egocentrismo di chi li fa
- ❷ costituiscono un servizio per chi li riceve e per il management dell'azienda
- ❸ vengono eseguiti a prezzo di un duro impegno
- ❹ devono essere costruttivi, non pretesti per scatenare commenti distruttivi
- ❺ devono essere orientati al concreto
- ❻ devono essere finalizzati al futuro: ciò è la caratteristica che li differenzia dai controlli / collaudi che guardano solo il passato e che ne fa utile strumento di prevenzione

Lo sapevate che: L'audit e l'Auditor (Cont.)

Nell'applicazione alla Gestione per la Qualità l'AUDIT è il lavoro di esperti atto a stabilire se un SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ è coerente con certe norme e se esso è applicato, se guida le attività aziendali, se è efficace ed è in continuo miglioramento. Un AUDIT consiste nel controllare se esiste la documentazione organizzativa, nel verificare che questa sia coerente con le norme di base (es: ISO 9001:2000), ma principalmente che le regole siano praticamente applicate e che il SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ sia in continua espansione e teso al miglioramento del sistema di cui fa parte. Un audit viene spesso realizzato con "check list" in modo che il giudizio sia obiettivo e competente e che dai risultati dell'indagine l'Auditor tragga motivo per indirizzi.

La figura dell'Auditor è quindi molto importante ed egli deve essere una persona costruttiva e competente. Come dice *Alan Saylor* una azione etica di audit deve guardare al futuro verificando il presente. È naturale che un Auditor deve avere una cultura di livello e non essere un semplice verificatore di documenti altrimenti cade immediatamente dalla sua funzione. Non deve essere pertanto una verifica fiscale ed arida ma una azione costruttiva.