

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

Mutazione dello scenario di riferimento nel settore degli audit organizzativi aziendali

L'introduzione dei moderni sistemi di gestione organizzativa aziendale, basati su di un elevato tasso di informatizzazione, con la conseguente graduale eliminazione in un primo tempo dei sistemi organizzativi cartacei ed in secondo tempo di quelli informatici di uso "personale" della famiglia Office (word, excel,etc), si è ormai radicalmente diffusa nella maggior parte delle aziende, di qualunque dimensione e tipologia, per la nascita di ulteriori strumenti informatici di uso "aziendale", (ERP, BPM, etc) capaci, cioè, di incrementare la produttività complessiva di tutta l'organizzazione.

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

Essi infatti si sono **rapidamente moltiplicati**, come il SAP, NAVISION, ADHOC, MAGO, PASSPARTOUT, TESEO, MOSAICO, GAMMA, SIGIP, BRIDGE, etc., in quanto hanno da subito dimostrato **grossi vantaggi economici** da parte delle Aziende che li hanno adottati, **malgrado** la presenza della forte crisi economica generalizzata.

Come è noto essi hanno dimostrato, da subito, la capacità intrinseca ed automatica di poter realizzare la gestione **interfunzionale dei processi aziendali**, al di là degli analoghi requisiti formali della Norma Iso 9001, per i seguenti principali motivi:

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

1) Possibilità di poter concentrare **in unico data base aziendale tutti i dati ed** i documenti aziendali, **permettendo un incrocio automatico fra i dati omologhi**, originati **delle varie funzioni aziendali**, e quindi **consentendo un' evidenziazione automatica delle Non Conformità dei Processi**, compresi **quelli di natura amministrativa ed economica**, oltre a **quelli meramente produttivi**, particolarmente **importanti in questo periodo storico**

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

2) Possibilità di poter produrre e stampare **in automatico tutte le “evidenze”, ritenute necessarie, sull’andamento dei processi, in quanto le “registrazioni documentali”** vengono “estratte automaticamente” **dal data base centralizzato**, a vantaggio degli stessi imprenditori e manager, anche se ubicati in sedi remote, che possono in tal modo intervenire **in tempo reale**, al minimo accenno di una Non Conformità

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

3) Possibilità di poter realizzare uno **scambio automatico di dati di processo, via rete telematica, fra più sedi remote** della stessa Organizzazione, o con i rispettivi partner commerciali (clienti e/o fornitori), anche ubicati a migliaia di chilometri di distanza, **senza necessità di ritrascrizioni** su altri strumenti tecnologici (Fax, etc), e quindi con una forte **riduzione dei tempi di interscambio dati, lungo tutta la “ supply chain “** (filiera di fornitura)

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

Consequente nuova linea guida di audit, da parte dello IAF e di tutti gli Organismi di Certificazione aderenti allo MLA (inclusa ACCREDIA).

Questa radicale innovazione nei sistemi di gestione aziendale, ad elevato tasso di informatizzazione, ha fatto nascere conseguentemente, da parte dello IAF e degli Organismi di Certificazione Aziendali aderenti al MLA, **l'esigenza di emettere una specifica linea guida internazionale per la conduzione degli audit su questo nuovo tipo di gestione informatizzata delle organizzazioni**, chiamata **Auditing Practice Guidance Group (APG) of Electronic-Based Management Systems (EBMS) del 25 Agosto 2005**

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

Tale linea guida ha lo scopo di **ridefinire il modo di valutare** i processi e la relativa documentazione, nelle Organizzazioni ad elevato tasso di informatizzazione (gestite da ERP), per **verificare la loro conformità con i criteri degli audit**, da parte degli Organismi di Certificazione.

Infatti essa afferma perentoriamente che la “**crescente dipendenza delle organizzazioni da mezzi informatici per l’esercizio ed il controllo dei loro sistemi di gestione** è ormai tale da richiedere agli Organismi di Certificazione (OdC) ed agli auditor di **guardare a nuovi approcci per assicurare e possibilmente migliorare l’efficacia ed efficienza sia degli audit che delle stesse Organizzazioni sottoposte ad audit.**”

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

Prime sperimentazioni effettuate in Italia, sui nuovi approcci suggeriti dallo IAF/ACCREDIA

Allo scopo pertanto di poter sperimentare nel concreto tale nuovo approccio fu creato qualche anno fa (2004-2005), un gruppo di lavoro fra alcuni ricercatori della Facoltà di Economia dell'Università di Napoli ed un importante Ente di Certificazione, di ACCREDIA, che concordarono di usarlo , in parallelo a quello tradizionale, come suggerito dalla stessa Linea Guida, durante l'audit di prima Certificazione di un Consorzio Nazionale di sei aziende.

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

Tale Consorzio era stato **da poco costituito da 6 diverse aziende**, ubicate in **sei diverse Regioni**, che avevano operato fino ad allora separatamente, nel settore **dell'assistenza h/w** (di PC, Stampanti, Bancomat, etc,) .

Ma, **a causa del calo regionale della domanda** dei propri servizi, dovuta alla crisi generale, avevano deciso di creare **una rete di imprese**, legate in maniera Consortile, capace di **operare congiuntamente sul mercato nazionale**, già a partire da un prossimo Bando di Gara di un'Importante Ente Nazionale

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

DA UN PROBLEMA UNA NUOVA OPPORTUNITÀ

Poiché però i grossi potenziali clienti nazionali richiedevano mandatoriamente, per poter partecipare alle loro gare di appalto, la Certificazione ISO 9001, tale Consorzio, approfittò di tale opportunità, per poter armonizzare in breve tempo le diverse regole gestionali che avevano fino ad allora regolate le sei aziende, alle regole unificate previste dal proprio Sistema Qualità, decidendo di far Certificare solamente il Consorzio, e non le 6 aziende, in modo da unificare il Manuale, le Procedure, le Registrazioni, etc

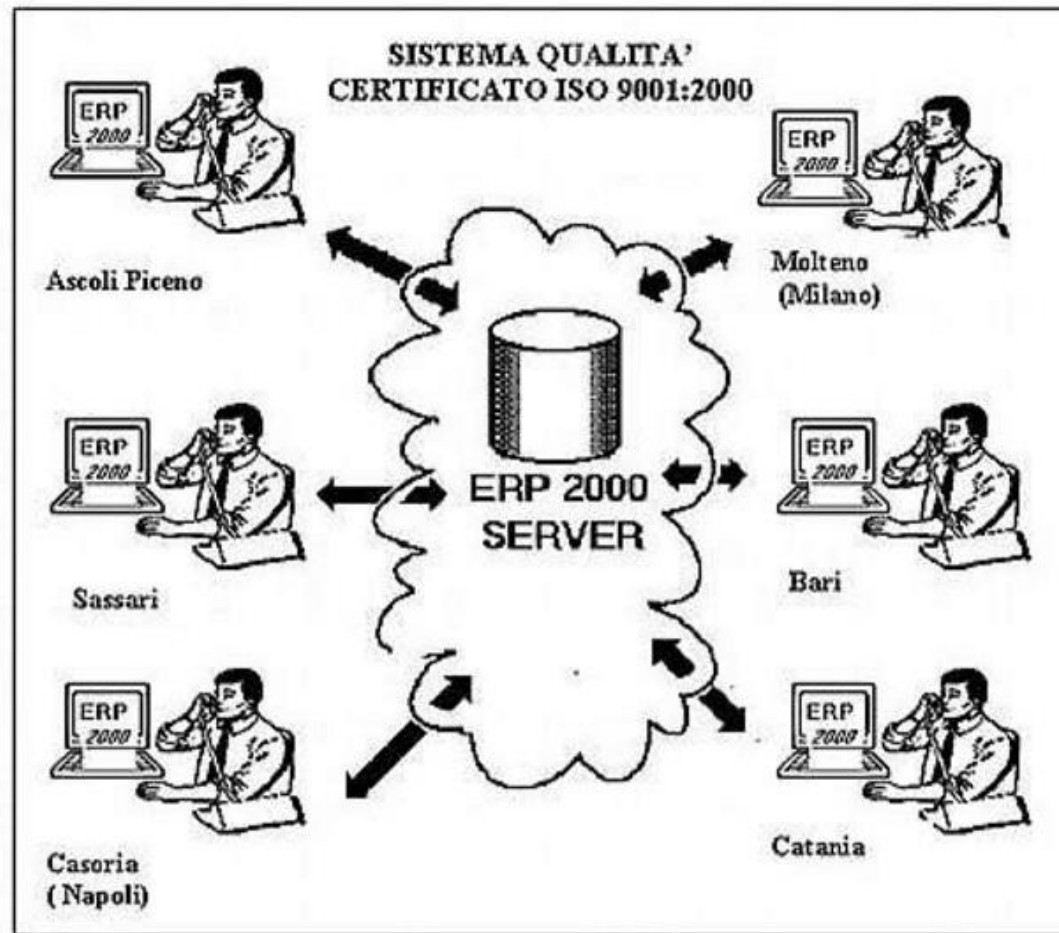
Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

DA UN PROBLEMA
UNA NUOVA OPPORTUNITA'

Perdipiù, il nuovo Consorzio, preoccupato di ridurre i costi di gestione, decise di adottare da subito un elevato tasso di informatizzazione delle proprie procedure, in modo **innovativo** e cioè **sfruttando l'introduzione di un ERP CONSORTILE**, che contenesse anche tutte le procedure, le registrazioni, i dati ed i documenti del Sistema Qualità Nazionale, in un unico data base, secondo lo schema seguente :

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

Prime sperimentazioni effettuate in Italia



Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

ERP PARAMETRIZZABILE DAL CLIENTE

Questo ulteriore risultato positivo fu reso possibile dal fatto che il Consorzio decise di utilizzare un **ERP, parametrizzabile dal cliente, cioè di ultima generazione**, i quali permettono che **le regole** previste nel Manuale e nelle **Procedure** della Qualità possano essere **inserite direttamente dai clienti nel codice dell'ERP**, attraverso l'uso di opportune “ maschere di input “ di facile comprensione, e quindi senza intervento dei programmatori, e quindi con la possibilità di **una perfetta personalizzazione alle regole aziendali, riportate nel Sistema Qualità Consortile.**

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

Modalità di conduzione della nuova tipologia di audit Stadio 1 dell' AUDIT-Preparazione e Pianificazione

L'Organismo di Certificazione cominciò col concordare col Consorzio, già durante le fase di Preparazione e pianificazione dell'Audit, il grado di accessibilità e di utilizzabilità del sistema informatico, direttamente da parte dei suoi Valutatori, dopo una opportuna sua valorizzazione preventiva, in modo tale da dare ad essi il tempo di familiarizzare col sistema informatico e di poter valutare i seguenti aspetti:

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

- L' esistenza di **politiche per l'accesso** ai pertinenti documenti e registrazioni , secondo i vari **permessi di sicurezza** (password) , in **coerenza con le responsabilità** ed autorità previste dal sistema qualità
- L' esistenza di **procedure per assicurare** che gli auditor potessero garantire **la confidenzialità** dei documenti e delle registrazioni durante e dopo l'audit.
- La **autovalutazione** da parte dello stesso Ente di certificazione che **nel proprio gruppo di audit vi fossero sufficienti competenze** per effettuare un audit efficace del Sistema gestionale informatizzato

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

Stadio 1 dell' AUDIT- Riesame Documentale

Per quanto riguarda il riesame del sistema **Documentale informatizzato** fu richiesto al Consorzio, da parte dell'Organismo di Certificazione, **di poterlo consultare, in modalità remota**, via Web, c/o la propria sede, cosa che gli fu concessa.

Alcune delle regole tradizionali di verifica dei Documenti informatizzati rimasero ovviamente **simili a quelle dei Documenti cartacei** , in quanto residenti su “files individuali” e cioè :

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

Stadio 1 dell' AUDIT: Riesame Documentale (parte 1)

- Iter di riesame, approvazione e pubblicazione dei Documenti
- Modalità di identificazione univoca dei Documenti e del loro stato di revisione
- Modalità di gestione ed eliminazione dei documenti obsoleti, in relazione alle politiche di conservazione , tenendo conto del maggior tasso di modifiche consentito dai sistemi informatici

Completamente diversa risultò invece la regola di controllo della distribuzione dei documenti informatici, rispetto a quella dei Documenti cartacei o digitali “ personali “ (Word,

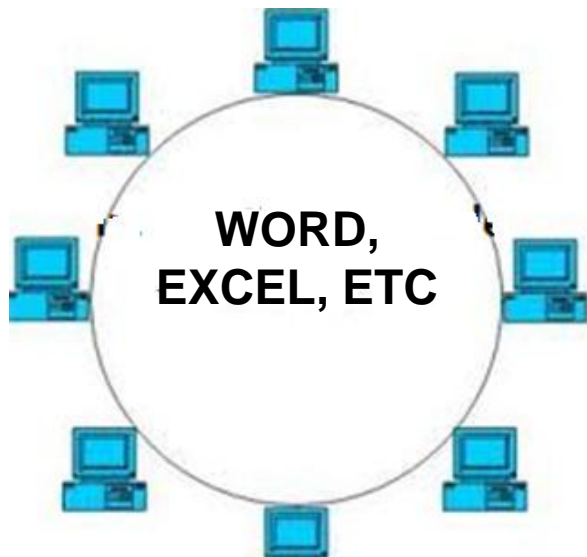
Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

Stadio 1 dell' AUDIT: Riesame della distribuzione Documentale (parte 2)

Infatti essendo i Documenti informatici concentrati in un unico Data Base, la loro distribuzione non avviene più per trasmissione “fisica”, da una postazione ad un'altra, ma, **in maniera “virtuale”**, mediante **accesso diretto al Data Base centrale**, tramite un **sistema di password** che permette il loro **accesso selettivo, legato univocamente al posto di lavoro del destinatario, secondo lo schema seguente:**

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

Differenza della distribuzione Documentale dall'informatica Personale (Word, Excel) a quella Aziendale (ERP)



INFORMATICA PERSONALE:
Word, Excel



INFORMATICA AZIENDALE:
ERP

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

Stadio 2 dell' AUDIT - Attività di audit presso la sede dell'organizzazione

L'organismo di Certificazione ci chiarì che la durata degli audit sul sito aziendale, dipendeva molto dalla numerosità e dalla significatività delle evidenze informatiche, prodotte dall'ERP, necessarie per stabilire la conformità ai requisiti stabiliti .

Nel caso della Aziende ad elevato tasso di informatizzazione infatti basta che l'auditor si accerti personalmente della presenza dei processi e successivamente o preventivamente dedichi maggior tempo all' analisi ed al confronto delle registrazioni informatiche

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

Stadio 2 dell' AUDIT :Riesame delle RegISTRAZIONI (Evidenze)

Le **registrazioni informatiche**, infatti, come già anticipato, a differenza dei Documenti Informatici, sono “**Documenti virtuali**” in quanto contengono i **dati dinamici relativi** ai risultati delle varie attività, relative ad un processo, che vengono “**fotografati istantaneamente**” su di uno **specifico Modulo/Stampa**, predefinito nel sistema qualità.

Questa metodologia permette la **identificazione delle singole registrazioni informatiche (evidenze)** , mediante la coppia di informazioni date dal **codice del Modulo** e dalla **fase temporale** del processo in cui è avvenuto l'evento.

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

E' evidente, a questo punto, che questo **automatismo nella produzione delle Evidenze**, nei sistemi organizzativi ad elevato tasso di informatizzazione, rende **la loro analisi più veloce ed affidabile da parte dell' auditor**, soprattutto se il processo fisico a cui esse si riferiscono avviene in un luogo lontano dal PC, in cui si producono le "evidenze"

In tal caso infatti il tempo effettivo di audit presso il luogo dove si svolge il processo **può essere ridotto alla verifica della sua esistenza**, a vantaggio del tempo dedicato all' analisi delle evidenze stesse.

Secondo stime dello IAF tale **riduzione dei tempi complessivi può arrivare anche al 30%**.

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

Tale tempo però, avverte lo IAF, non deve essere utilizzato per ridurre il costo e la durata dell'Audit stesso, ma dovrà servire per **migliorare la qualità dell'Audit**, con altre attività , come per es :

- Verifica **dell'affidabilità dei metodi adottati** dall'organizzazione per **immettere i dati di input** nell'ERP
- Aumento del **campionamento delle evidenze**, per la **riduzione dei rischi** legati all'audit stesso
- Verifica dell' **affidabilità del sistema informatico**

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità

Stadio 2 dell' AUDIT - Attività di audit sulle Evidenze dei processi di comunicazioni elettroniche

Man mano che nelle Organizzazioni stanno aumentando i sistemi di comunicazione basati su Internet, anche queste comunicazioni vanno conservate, come evidenze, e gli auditor devono verificare che ad esse siano applicate le politiche e le procedure delle **Registrazioni Informatiche**

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità

Quando l'organizzazione si affida ad internet, non solo per le comunicazioni, ma anche per **attività di commercio elettronico** (sia vendite che acquisti) gli auditor devono verificare che, anche in questo caso, oltre alle **comunicazioni elettroniche, anche le relative transazioni associate**, siano inquadrare nelle stesse regole di gestione del Sistema Qualità.

Nel caso che una stessa Organizzazione **opera su più siti**, come nel caso del Consorzio in oggetto, gli auditor devono verificare **che i vari siti siano organizzati secondo un unico sistema qualità, condividendo politiche, procedure e dati di processo sullo stesso data base centralizzato, ivi comprese le registrazioni delle comunicazioni interne, considerate sempre come evidenze**

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità

Stadio 2 dell' AUDIT - Verifica dell'affidabilità dell'infrastruttura informatica

Benchè la linea guida IAF non richieda la conoscenza approfondita della Norma ISO /IEC 27001, comunque essa richiede che gli auditor devono verificare se l'organizzazione ha dedicato adeguate risorse (umane ed infrastrutturali) per assicurare continuità ed efficienza di funzionamento del sistema informatico ERP, divenuto esso stesso un'ulteriore infrastruttura produttiva da controllare e quindi facente parte del sistema qualità aziendale.

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

COMPETENZA DELLE RISORSE UMANE

Per quanto riguarda **le risorse umane** gli auditor dell'Organismo di Certificazione devono verificare che l'organizzazione abbia trovato un'opportuno livello di interazione, supporto e coinvolgimento del **personale addetto ai sistemi informatici con il personale addetto agli altri processi.**

Essi inoltre, devono individuare anche la eventuale necessità di **specifici Corsi di Formazione** per alcuni addetti che non abbiano ancora raggiunto l'adeguato grado di **competenza richiesta** per la **predisposizione, l'attuazione, e la manutenzione di detti sistemi.**

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità

In particolare gli auditor devono verificare se l'azienda ha emesso specifiche **procedure documentate aziendali**, per la **gestione del sistema informatico** ed il suo **mantenimento**.

Per esempio ci deve essere una procedura che preveda la **gestione controllata dei singoli prodotti s/w**, sia quelli provenienti dall'esterno che quelli sviluppati all'interno, applicando delle linee guida simili a quelle adottate per la **gestione dei Documenti**, specialmente in occasione di ogni nuova modifica al s/w, sia sotto forma di una **nuova release** sia di una eventuale **"patch"** (modifica parziale).

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

ADEGUATEZZA DELLA INFRASTRUTTURA INFORMATICA :

RISERVATEZZA DEI DATI

L' Auditor inoltre deve provvedere a verificare che siano state definite adeguate **modalità di controllo** del sistema informatico tali da ridurre al minimo il **rischio che una persona esterna non autorizzata possa**, volontariamente o involontariamente, **accedere** al sistema informatico aziendale, secondo le ben note regole, applicate all'accesso di un sistema informatico, ed in effetti **già ben conosciute** anche ai non informatici, per **esperienza personale** c/o i propri studi professionali o a casa propria.

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

Cioè

- **l'identificazione degli utenti**, cioè il riconoscimento di un utente non autorizzato (user id)
- **l'autenticazione degli utenti**, cioè la prova della sua identità, attraverso una password, conosciuta solo dalla persona che viene identificata, e **verificata dagli amministratori** del sistema informatico
- **la definizione dei privilegi/diritti di accesso**, cioè la **delimitazione dell'insieme delle funzioni** a cui un certo utente è abilitato, associate ad un **registro di controllo**, gestito **dall'amministratore del sistema**

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

INTEGRITA' DEI DATI

Gli auditor inoltre devono verificare che siano state definite **modalità formalizzate di controllo** del sistema informatico che riducano al minimo il rischio di **perdite, cancellazioni o modifiche** dei dati stessi, a seguito di **fenomeni esterni** non controllabili , quali guasti di apparati, mancanza di energia elettrica, incendi, allagamenti, etc.

Quali :

- **Scelta dei locali** e delle postazioni dei PC **in posizioni riparate** da eventuali fenomeni non controllabili (es allagamenti , piogge, etc)

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

INTEGRITA' DEI DATI

- L'effettuazione **periodica di un salvataggio (back-up) dei dati su di un supporto fisico diverso** da quello normalmente utilizzato, in modo da poterlo conservare in un luogo protetto e lontano dal sistema informatico, anche in remoto (Cloud computing)
- Nel caso che la **mole dei dati dovesse superare la capienza di un solo supporto fisico**, sarà necessario un loro sistema di gestione controllato, mediante opportuna etichettatura dei **diversi supporti fisici che si andranno via via ad accumulare**, allo scopo di permettere una loro successiva corretta identificazione e rintracciabilità.

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

INTEGRITA' DEI DATI

- Nei casi più critici si può ricorrere anche a sistemi informatici “**fault tollerant**”, che cioè prevedono la registrazione dei dati **in contemporanea su due diversi supporti fisici**.
- Inoltre gli auditor si devono assicurare che nella **vicinanze** dei computer ci sia un sistema di **spegnimento degli incendi**, possibilmente automatico, con opportuno **materiale estinguente che non danneggi i componenti elettronici**.

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

INTEGRITA' DEI DATI

Come ultima procedura di controllo dell'integrità dei dati, gli auditor devono provvedere a verificare che l'alimentazione elettrica del sistema informatico non avvenga direttamente dalla rete elettrica, ma attraverso una UPS, cioè un gruppo di continuità, con batteria "in tampone", in modo da alimentarlo in maniera corretta, sia durante le eventuali oscillazioni di tensione, che durante sue temporanee assenze, in modo da avere il tempo sia di poter salvare i dati in elaborazione, sia di chiudere in maniera controllata le applicazioni in uso.

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

CONTINUITA' DI ESERCIZIO DEL SISTEMA INFORMATICO

Per garantire questo requisito gli auditor devono verificare che siano state definite modalità di controllo del sistema informatico che riducano al minimo il rischio di **intrusioni di entità non autorizzate (es virus, malware, etc)** mediante opportuni sistemi “antintrusione/antivirus”, e che, a loro volta essi **vengano** periodicamente **aggiornati**, man mano che ne vengono immesse nuove tipologie sul mercato.

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità ?

CONTINUITA' DI ESERCIZIO DEL SISTEMA INFORMATICO

- Poiché i sistemi informatici delle 6 Aziende erano collegati attraverso una rete VPN Internet, l'Organismo di Certificazione verificò se erano state aggiunte **ulteriori modalità di protezione**, che assicurassero che i contenuti dei messaggi e delle transazioni non potessero essere **letti e/o modificati** durante la trasmissione, come l'uso di opportuni **protocolli di controllo, crittografie, firme elettroniche, firewall,**

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità

CONCLUSIONE DELLA VISITA ISPETTIVA

Il gruppo di audit, dopo aver completato la visita ispettiva del Sistema complessivo, comprese le nuove linee IAF/Accredia, si mostro' molto soddisfatto delle risultanze della Visita Ispettiva, per cui propose al Gruppo di delibera la Certificazione ISO 9001 del Consorzio, nelle 2 Modalità sia manuale che automatica.

Infatti dopo pochi giorni arrivò il Certificato (vedi allegato) che deliberava la Certificazione ISO 9001 del Consorzio, che poté così partecipare e vincere il Bando di gara per l'assistenza tecnica di tutti i Bancomat nazionali di una importante Banca Italiana.

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità

PRIMA CERTIFICAZIONE UFFICIALE SECONDO IAF APGG-EBMS

Doc. pic. da: +39 02 78884411 15/09/14 17:14 Pg: 2/2

Certificato N° IT04/0920

Il Sistema di Gestione per la Qualità di:

CORDATA s.c. a r.l.
Sede Legale: Via Manni, 7 - 07100 SASSARI (SS)
Sede Operativa: Via Boccaccio, 36 - 80026 CASORIA (NA)

è stato verificato ed è risultato conforme ai requisiti di:

ISO 9001 / UNI EN ISO 9001 - Ed. 2000

Scopo della certificazione:

Erogazione di servizi di assistenza tecnica hardware e software.

Settore EA: 33

SGS Italia S.p.A. - System & Services Certification
Il Rappresentante Autorizzato

Prima emissione: 15/09/2004
Ultima emissione: 15/09/2004

Valido fino al 15/09/2007 subordinato all'esito soddisfacente delle attività di sorveglianza annuale.

I dettagli relativi alle eventuali esclusioni di requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000 sono riportati nel Manuale della Qualità dell'Organizzazione certificata.

SGS

SINCERT

SGS

SGS Italia S.p.A.
Via G. Senni, 1/A
20129 MILANO
Tel. 02 75914
Fax: 02 7510498

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità

CONCLUSIONI DEL GRUPPO DI LAVORO: GLI AUDITOR

L'esperienza pratica effettuata, applicando le regole di audit per le aziende ad elevato tasso di informatizzazione, ha portato ad una **positiva valutazione e ad un rapido apprendimento da parte degli auditor** dell' Organismo di Certificazione , anche se alla loro prima esperienza nel settore specifico, ma già in possesso di **un'ottima competenza nelle tecniche di audit**, oltre che delle **principali funzionalità di un ERP**, tanto da dare al Consorzio anche degli acuti spunti di **ulteriore miglioramento del sistema**.

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità

CONCLUSIONI DEL GRUPPO DI LAVORO: GLI AUDITOR

In particolare la principale motivazione della soddisfazione degli auditor fu quella di aver potuto finalmente accedere ad **evidenze e dati reali**, in quanto **prodotti in automatico dal data base aziendale**, e non più a dati, **messi su carta, o su fogli excel, non si sa da chi, quando, e soprattutto quanto veritieri**, rischiando di certificare Aziende “costruite in fretta e furia sulla carta”, solo per superare la Visita di Certificazione, ma **alcune volte molto lontane dalla realtà operativa**.

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità

CONCLUSIONI DEL GRUPPO DI LAVORO : LA CONSULENZA

Anche il Consulente che ha realizzato tale sistema qualità ha dichiarato che egli si è finalmente percepito “ **realmente utile all’economia dell’Azienda**, e non solo visto come l’esperto della “Pratica Iso 9000” .

Egli, fra l’altro, evidenziò che, con questa nuova metodologia poteva **seguire “ a distanza” più aziende**, con la possibilità di un maggiore approfondimento dei **dati sull’andamento dei sistemi qualità dei vari clienti c/o il proprio studio**, e con l’ **abbattimento dei tempi e costi “passivi”**, richiesti dagli attuali continui trasferimenti in loco, per poter avere accesso ai dati Aziendali.

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità

CONCLUSIONI DEL GRUPPO DI LAVORO : L' IMPRENDITORE

Anche **l'imprenditore ha espresso la sua soddisfazione** confessando che per la prima volta ha visto il sistema Qualità **non più come un adempimento burocratico**, per poter partecipare alle Gare d'Appalto, ma **come una leva economica, in quanto strumento flessibile per realizzare nuovi modelli organizzativi, più adeguati ai nuovi scenari industriali**, soprattutto nel caso delle piccole e medie Aziende, finora dimostratesi poco avvantaggiate dall'introduzione dei Sistemi Qualità

Audit sui Sistemi di Gestione ad elevato tasso di informatizzazione: Minaccia o Opportunità

CONCLUSIONI COMPLESSIVE DEL GRUPPO DI LAVORO

Il vantaggio di effettuare Audit c/o Aziende ad elevata informatizzazione fu giudicata dal Gruppo di Lavoro una **metodologia molto positivo**, in quanto la Qualità diventerebbe di nuovo uno **strumento strategico** Aziendale, che userebbe finalmente **metodologie e tecnologie aderente ai tempi attuali**, sia per migliorare l'**efficienza** nell'uso delle risorse, sia per migliorare l'**efficacia** dell'organizzazione, in quanto tutti i responsabili avrebbero **accesso a dati reali**, residenti sul DB Aziendale, con la possibilità di poter prendere **decisioni realistiche e basate su "dati di fatto"**, come recita la stessa norma. (Iso 9004:2009-Appendice B-Punto B.8-Principio 7).