



Newsletter

Ottobre 2018

LA NUOVA NORMA UNI 11312-1 SULL'AUDITING IN INCOGNITO

Care Colleghe, Cari Colleghi,

prosegue la serie di Newsletter legate agli Schemi di Certificazione di AICQ SICEV.

Questa volta la "pillola" formativa ci è stata messa a disposizione dal collega ed amico Dott. Dè Sperati che è il nostro Referente per lo Schema di Certificazione Mystery.

Buona lettura e buon lavoro.

Direttore AICQ SICEV

Know how in pillole

Al termine del 2017 - dopo un lungo lavoro di confronto e messa a fattor comune di varie esperienze degli addetti ai lavori nel campo del *mystery auditing* e dalle nuove consapevolezze circa il contesto del mercato e delle opportunità sul metodo di audit in incognito - in seno al GdL UNI 37 è stata pubblicata la parte 1 della Norma UNI 11312, con conseguente sostituzione della precedente specifica UNI/TS 11312 del 2008 oggetto di revisione.

La **UNI 11312-1 Audit in incognito. Requisiti e linee guida del processo**, applicabile in molteplici settori e comparti merceologici, definisce i criteri generali da adottare affinché l'audit in incognito sia efficace e rappresentativo, specifica i requisiti e le linee guida per la progettazione, la pianificazione operativa, il coordinamento e lo svolgimento di audit in incognito. Definisce, inoltre, i requisiti e le linee guida per l'elaborazione dei risultati, la restituzione delle conclusioni e le azioni successive all'audit stesso.

La parte 2 della norma - la UNI 11312-2 – attualmente in fase di finalizzazione, è invece interamente dedicata ai requisiti delle figure professionali coinvolte nel processo di audit in incognito.

Aver scorporato i requisiti di conoscenza, abilità e competenza previsti per gli auditor in incognito, ed aver introdotto nuovi requisiti per i coordinatori e i progettisti, permetterà di disporre di una norma a sé utile per la qualificazione e certificazione delle professioni legate al *mystery auditing*.



Come noto, l'elemento peculiare per l'applicazione del *mystery auditing* sono i servizi erogati ed i prodotti eventualmente associati forniti da un'Organizzazione, in modo diretto o affidati all'esterno (outsourcing), a clienti finali (per esempio, utenti, consumatori, cittadini, turisti, pazienti, ecc.), mentre i principali ambiti di utilizzo della metodologia richiamati dalla norma diventano 5 (monitoraggio di prima parte; monitoraggio di seconda parte; monitoraggio di terza parte; *benchmarking*; studi e ricerche di mercato).

La nuova Norma UNI 11312-1 presenta una struttura ed un linguaggio coerente con quello definito HLS (*High Level Structure*) e con le norme sui Sistemi di Gestione e la nuova ISO 19011 ed, inoltre, un testo con un flusso organizzato per processi ed un contenuto sempre più orientato al mercato e alle sue esigenze.

Essa è stata arricchita e completata recependo i contributi provenienti da ben 10 anni di utilizzo della metodologia *mystery* ed è stata fornita una maggiore chiarezza in alcuni passaggi procedurali di processo. Sono stati inseriti importanti concetti di analisi di contesto, valutazione dei rischi ed opportunità - in particolare nell'ambito della progettazione di un *mystery audit* - ed enfatizzati elementi legati alla cognizione del ruolo del *mystery auditor*. Infine, è stato introdotto un capitolo specifico relativo all'elaborazione e alla restituzione dei risultati al committente.

E' stata data una migliore ed elevata definizione di due attività fondamentali legate al processo di audit in incognito quali l'attività progettuale, affidata alla figura del "progettista", e l'attività di coordinamento, affidata alla figura del "coordinatore".

Importante è inoltre la precisazione secondo cui la norma può essere impiegata:

- indipendentemente da un Sistema Gestione per la Qualità (SGQ) certificato, quindi con audit in incognito applicato solo ai servizi erogati e/o prodotti associati (output)
- all'interno di un SGQ (certificato o meno), quindi con audit in incognito (interno e/o di seconda parte) utilizzato sui servizi erogati/acquistati e/o prodotti associati, coerentemente con la configurazione dei processi del SGQ
- in sostituzione di una parte dell'audit "classico" sul SGQ (parte prima e parte terza).

Infine, rilevante risulta essere anche la specifica appendice C dei requisiti della UNI EN ISO 9001:2015 monitorabili con l'utilizzo del *mystery audit* che sancisce la possibilità, fortemente auspicata, di usare la metodologia *mystery auditing* in modo integrato all'audit tradizionale sul Sistema di Gestione per la Qualità.



Da segnalare al riguardo l'introduzione del termine "audit composto" definito come audit derivante dalla combinazione di un audit in incognito con altro metodo di audit.

Tra le nuove definizioni compaiono anche quelle di "scenario", "complice", "progettista" e "coordinatore".

La **norma UNI 11312-1** è strutturata secondo i seguenti 8 capitoli e 3 appendici:

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. RIFERIMENTI NORMATIVI
3. TERMINI E DEFINIZIONI
4. PRINCIPI DELL'ATTIVITÀ DI AUDIT IN INCOGNITO
5. PROGETTAZIONE DEL PROCESSO DI AUDIT IN INCOGNITO
6. PIANIFICAZIONE OPERATIVA E COORDINAMENTO
7. SVOLGIMENTO DELL'AUDIT IN INCOGNITO
8. ELABORAZIONE DEI RISULTATI, RESTITUZIONE DELLE CONCLUSIONI E AZIONI SUCCESSIVE ALL'AUDIT IN INCOGNITO

La pubblicazione della Norma e la sua sperimentazione sul campo sono un'importante occasione per diffondere questa metodologia focalizzata sul cliente e la sua esperienza. Un ulteriore strumento a supporto della qualità dei servizi, il cui concetto non può prescindere, da una parte, dalla *customer satisfaction & experience*, dall'altra dal *employee engagement* e dalla consapevolezza del personale di qualunque Organizzazione coinvolta in attività *mystery auditing*, che necessitano di un approccio evoluto ed "olistico" in un mercato sempre più complesso, dinamico e volto all'eccellenza.

Dott. Ugo De Sperati
Referente AICQ SICEV
Schema Mystery



www.aicqsicev.it
info@aicqsicev.it
+39 0266713425

