

Caratteristiche e comportamenti dell'auditor secondo la UNI EN ISO 19011:2018. Mantenimento e miglioramento della competenza



Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

Il principio di "Comportamento etico" nella ISO 19011

Comportamento etico: il fondamento della professionalità. Fiducia, integrità, riservatezza e discrezione sono essenziali per l'attività di audit



Integrità. Il fondamento della professionalità.

Gli auditor e la persona che gestisce un programma dovrebbero:

- svolgere il proprio lavoro con onestà, diligenza e responsabilità;
- osservare e rispettare tutti i requisiti legali applicabili;
- dimostrare la propria competenza nello svolgimento del proprio lavoro;
- svolgere il proprio lavoro in modo imparziale, ossia con onestà e senza pregiudizi in tutte le proprie relazioni;
- tener conto di eventuali influenze che possono essere esercitate sul proprio giudizio nell'esecuzione di un audit

Presentazione imparziale: obbligo di elaborare rapporti veritieri e accurati

Presentazione imparziale: obbligo di elaborare rapporti
veritieri ed 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**



Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

Dovuta professionalità: l'applicazione di diligenza e di giudizio nel corso dell'attività di audit

Adeguate professionalità: l'applicazione di diligenza e di giudizio nel corso dell'attività di audit. Gli uditor 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 compito, con la dovuta professionalità, è **avere la capacità di emettere giudizi ponderati in tutte le situazioni riguardanti l'audit.**

Riservatezza: sicurezza delle informazioni

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.

Questo concetto comprende il corretto trattamento delle informazioni sensibili o riservate.





Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana M. Aleandri

Indipendenza: la base per l'imparzialità dell'audit e l'obiettività delle conclusioni dell'audit

Indipendenza: la base per l'imparzialità dell'audit e l'obiettività delle conclusioni dell'audit.

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. **Per le piccole organizzazioni, può rilevarsi impossibile, per gli auditor interni, essere completamente indipendenti** dall'attività sottoposta ad audit, tuttavia dovrebbero essere fatto ogni sforzo per eliminare pregiudizi e favorire l'obiettività



Approccio basato sull'evidenza: il metodo razionale per raggiungere conclusioni dell'audit

Approccio basato sull'evidenza: il metodo razionale per raggiungere conclusioni dell'audit affidabili e riproducibili in un processo di audit sistematico.

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.



CONCETTO DI COMPETENZA

Competenza: Capacità di applicare conoscenze e abilità per ottenere i risultati desiderati.

NOTA: La capacità implica l'adozione di un adeguato comportamento personale durante il processo di audit



UNI EN ISO 19011

7 COMPETENZA E VALUTAZIONE DEGLI AUDITOR

7.1 Generalità

7.2 Determinazione della competenza dell'auditor

7.3 Definizione dei criteri di valutazione dell'auditor

7.4 Selezione del metodo appropriato di valutazione dell'auditor

7.5 Conduzione della valutazione dell'auditor

7.6 Mantenimento e miglioramento della competenza dell'auditor



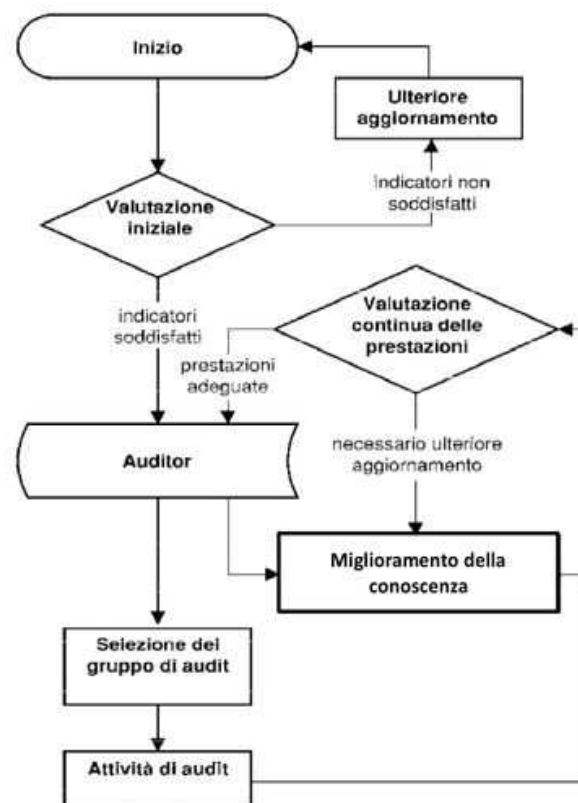
7.1 Generalità

La valutazione della competenza dell'auditor
dovrebbe essere pianificata, attuata e
documentata

FASI DI VALUTAZIONE

Quindi questa valutazione continua degli auditor dovrebbe essere:

- Pianificata
- Attuata
- Registrata





Dovrebbe prevedere quattro fasi:

- Determinare la competenza richiesta;
- Stabilire i criteri di valutazione;
- Selezionare il metodo appropriato di valutazione;
- Condurre la valutazione



L'esito del processo dovrebbe portare a:

- Selezionare i membri del gruppo di audit;
- Individuare la necessità di miglioramento delle competenze;
- Effettuare la valutazione continua delle prestazioni dell'auditor

7.2 Determinazione della competenza dell'auditor

Considerare le conoscenze e le abilità necessarie in funzione di:

- Processi
- Metodi
- Discipline del sistema di gestione
- Ecc.....



Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

Caratteristiche personali



Comportamenti personali

Comportamento personale

Gli auditor dovrebbero essere:

- 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



....ancora.....

Gli auditor dovrebbero essere:

- 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

....ancora.....

Gli audit dovrebbero essere:

- 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
- sensibili alle diversità culturali, ossia attenti e rispettosi nei confronti della cultura dell'organizzazione oggetto di audit
- collaborativi, ossia in grado di interagire efficacemente con gli altri, compresi i membri di audit e il personale dell'organizzazione oggetto di audit



Conoscenze e abilità

- Principi, processi e metodi di audit
- Norme di sistemi di gestione e altri documenti di riferimento;
- Organizzazione e il suo contesto;
- Requisiti legislativi e regolamenti e altri requisiti applicabili



7.3 Definizione dei criteri di valutazione dell'auditor

I criteri per la valutazione possono essere qualitativi (es. comportamento desiderato durante le verifiche) e quantitativi (es. numero di audit condotti)

7.4 Selezione del metodo appropriato di valutazione dell'auditor

Prospetto 2

Possibili metodi di valutazione

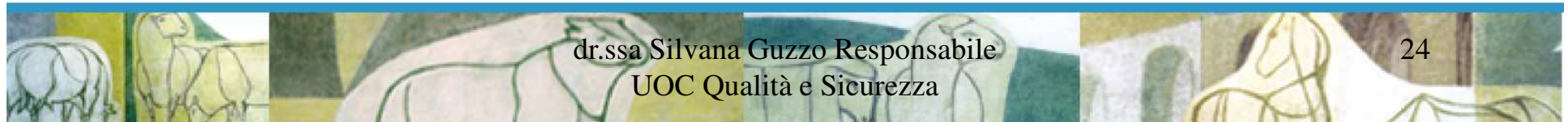
Metodo di valutazione	Obiettivi	Esempi
Riesame delle registrazioni	Verificare il bagaglio professionale dell'auditor	Analisi delle registrazioni attestanti l'istruzione, la formazione addestramento, l'attività lavorativa, le credenziali professionali e l'esperienza di audit
Informazioni di ritorno	Fornire informazioni su come vengono percepite le prestazioni dell'auditor	Indagini, questionari, referenze personali, testimonianze, reclami, valutazione delle prestazioni, riesame da pari 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 le conoscenze e le loro abilità e la loro applicazione	Simulazione 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 e , se appropriato, informazioni di ritorno da parte dell'organizzazione oggetto dell'audit



7.5 Conduzione della valutazione dell'auditor

La valutazione deve essere fatta secondo i criteri stabiliti e se tali criteri non sono soddisfatti si può prevedere:

- formazione, esperienza lavorativa, audit aggiuntivi





7.6 Mantenimento e miglioramento della competenza dell'auditor

Può essere raggiunto attraverso:

Ulteriori esperienze lavorative, formazione, studio personale, coaching, partecipazioni a riunioni, seminari, ecc....