Politecnica S.r.l.

UNI EN ISO 19011:2018

Linee guida per audit di sistemi di gestione

Maggio 2026

INDICE

1. Introduzione ai sistemi di gestione
2. Termini e definizioni
3. I principi dell'attività di audit
4. Gestione di un programma di audit
5. Gli audit disposti da Ansfisa

INTRODUZIONE

La norma UNI EN ISO 19011 fornisce una guida sull'audit di sistemi gestione oltre ad una guida per la valutazione delle competenze delle persone coinvolte nel processo di audit.

***SISTEMA DI GESTIONE*: insieme di elementi correlati o interagenti di una organizzazione finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi.**

INTRODUZIONE

La norma è applicabile a qualsiasi organizzazione che abbia l'esigenza di pianificare e condurre audit interni ed esterni di sistemi di gestione (audit di prima e seconda parte).

Per gli audit di terza parte si applica la ISO/IEC 17021-1:2015. Ad ogni modo la ISO 19011:2018 può essere utile come guida anche per tali tipi di audit.

INTRODUZIONE

AUDIT DI 1^PARTE: (audit interno) sono condotti dall'organizzazione stessa per verificare l'efficacia di un'azione correttiva, di un'azione di miglioramento o l'efficacia del sistema di gestione. In genere sono programmati dalla Direzione e condotti da auditor la cui imparzialità è attestata dalla mancanza di conflitti di interesse

AUDIT DI 2^ PARTE: sono condotti da auditor che hanno delega a rappresentare gli interessi dell'Organizzazione. Ad esempio audit dei fornitori, audit dei clienti, audit delle parti interessate

AUDIT DI 3^ PARTE: sono condotti da Organizzazioni indipendenti per scopi di certificazione e/o di accreditamento

Come si configura l'audit svolto dal Verificatore di impianti?

TERMINI E DEFINIZIONI

AUDIT: processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere *evidenze oggettive* e valutarle con obiettività, al fine di determinare in quali misura i *criteri dell'audit* sono soddisfatti.

PIANO DELL'AUDIT: descrizione delle attività e delle disposizioni riguardanti un audit.

CRITERI DELL'AUDIT: insieme dei *requisiti* utilizzati come riferimento, rispetto ai quali si confrontano le *evidenze oggettive*.

EVIDENZA OGGETTIVA: dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa.
- L'evidenza oggettiva può essere ottenuta mediante osservazioni, misurazioni, prove o altri mezzi.

TERMINI E DEFINIZIONI

RISULTANZE DELL'AUDIT: risultati della valutazione delle evidenze dell'audit raccolte rispetto ai criteri dell'audit.

CONFORMITA': soddisfacimento di un *requisito*.

NON CONFORMITA': mancato soddisfacimento di un *requisito*.

REQUISITO: esigenza o aspettativa che può essere esplicita oppure obbligatoria.

AZIONE CORRETTIVA: azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata

AZIONE PREVENTIVA: azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale

TERMINI E DEFINIZIONI

PARTI INTERESSATE

COMMITTENTE DELL'AUDIT: Organizzazione o persona che richiede un audit

ORGANIZZAZIONE OGGETTO DELL'AUDIT: Organizzazione sottoposta ad audit nel suo insieme o in una delle sue parti (il committente dell'audit e l'Organizzazione oggetto dell'audit possono coincidere)

AUDITOR: persona (con competenza) che conduce un audit

GRUPPO DI AUDIT: una o più persone che conducono un audit, supportati, se necessario, da esperti tecnici

LEAD AUDITOR: responsabile del gruppo di audit

I PRINCIPI DELL'ATTIVITA' DI AUDIT

I SETTE PRINCIPI DELL'AUDIT UNI EN ISO 19011:2018

INTEGRITA'

PRESENTAZIONE IMPARZIALE

DOVUTA PROFESSIONALITA'

RISERVATEZZA

INDIPENDENZA

APPROCCIO BASATO SULL'EVIDENZA

APPROCCIO BASATO SUL RICHIO

I PRINCIPI DELL'ATTIVITA' DI AUDIT

INTEGRITA' E COMPORTAMENTO ETICO

Intraprendere attività di audit unicamente se competenti. Diligenza, onestà, equità ed assenza di pregiudizi.

IMPARZIALITA'

Obbligo di rapportare fedelmente e con precisione i risultati e le evidenze raccolte. Il rapporto di audit deve fornire una descrizione dettagliata dell'attività riportando gli ostacoli incontrati durante l'audit, le opinioni discordanti e le divergenze irrisolte tra il gruppo di audit e l'Organizzazione.

PROFESSIONALITA'

Porre l'adeguato livello di attenzione coerentemente all'importanza del compito che svolgono. Avere le competenze necessarie e la capacità di formulare giudizi ponderati in tutte le situazioni di audit.

I PRINCIPI DELL'ATTIVITA' DI AUDIT

RISERVATEZZA

Le informazioni acquisite durante l'attività non possono essere utilizzate dall'auditor e dal committente dell'audit per interesse personale e per danneggiare l'organizzazione oggetto di audit.
Le informazioni acquisite devono essere gestite secondo policy e modalità riservate ben definite.

INDIPENDENZA

L'efficacia dell'audit è influenzata dall'imparzialità durante l'attività di indagine e dall'oggettività delle evidenze raccolte.
L'auditor deve essere indipendente dall'attività da sottoporre a valutazione e preservare l'integrità del suo pensiero dalle influenze esterne (*art. 8 decreto ANSFISA n.0090892 del 10/12/2024*).

I PRINCIPI DELL'ATTIVITA' DI AUDIT

Art. 8 decreto ANSFISA n.0090892 del 10/12/2024

Incompatibilità, terzietà ed indipendenza dei Verificatori

1. Chi esercita la funzione di Verificatore di un impianto non può svolgere la funzione di Direttore o Responsabile di esercizio per quello stesso impianto e per tutti gli altri impianti gestiti dallo stesso esercente.

2. I Verificatori di cui al presente decreto devono garantire in ogni caso la terzietà, l'imparzialità e l'indipendenza e non essere dipendenti, soci o amministratori dell'azienda esercente.

I PRINCIPI DELL'ATTIVITA' DI AUDIT

APPROCCIO BASATO SULL'EVIDENZA

Definizione della tecnica di audit che consente di ottenere conclusioni affidabili e riproducibili da gruppi di auditor composti da persone diverse ma con il medesimo grado di competenza.

Le evidenze raccolte con criteri definiti durante l'audit devono essere contraddistinte dalla verificabilità, l'estensione del campionamento delle evidenze è scelto basandosi sul livello di confidenza che si desidera raggiungere nelle conclusioni.

APPROCCIO BASATO SUL RISCHIO

Un approccio all'audit che considera rischi ed opportunità.
La pianificazione, la conduzione e la registrazione sono definiti focalizzandosi sulle questioni ritenute significative per il committente e per conseguire gli obiettivi del programma.

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

Ogni audit deve essere contestualizzato:

- **è fondamentale considerare la dimensione ed il tipo dell'organizzazione**
- **la priorità dovrebbe essere data all'allocazione di risorse e metodi a questioni nell'ambito del sistema di gestione che presentano un più elevato rischio intrinseco**

Il programma di audit dovrebbe comprendere le informazioni e identificare le risorse necessarie per consentire di svolgere le attività in modo efficace ed efficiente, nell'arco temporale specificato.

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

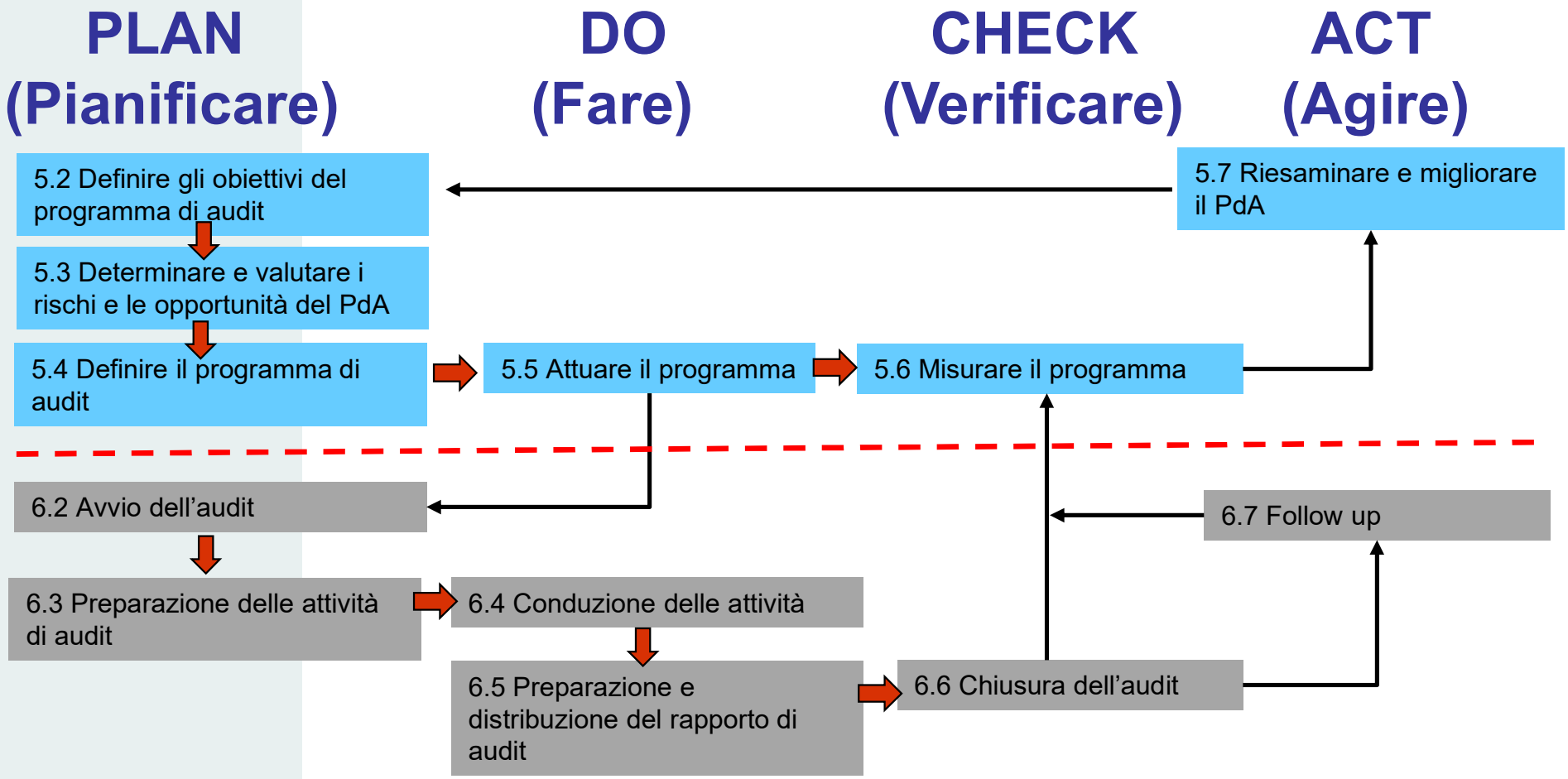
Tali informazioni dovrebbero comprendere:

1. **gli obiettivi del programma di audit**
2. **rischi e opportunità associati al programma**
3. **il campo di applicazione (estensione, siti produttivi)**
4. **la programmazione (numero, durata e frequenza)**
5. **tipo di audit (interni o esterni)**
6. **criteri dell'audit (norme, leggi, requisiti contrattuali)**
7. **i criteri per selezionare i membri del gruppo di audit**
8. **le conclusioni di precedenti audit, incidenti o reclami**

L'attuazione del programma di audit dovrebbe essere monitorata e misurata su base continuativa per assicurare che i relativi obiettivi siano stati raggiunti. Il programma di audit dovrebbe essere riesaminato al fine di identificare esigenze di modifica e possibili opportunità di miglioramento.

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

Flusso di processo per la gestione di un programma di audit



GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

PLAN (PIANIFICARE)

DEFINIRE GLI OBIETTIVI DEL PROGRAMMA DI AUDIT

Esempi di obiettivi del programma di audit:

- **identificare opportunità per il miglioramento di un sistema di gestione e le relative prestazioni**
- **valutare la capacità dell'organizzazione di determinare i rischi e le opportunità e identificare i mezzi per affrontarli**
- **essere conforme a tutti i requisiti pertinenti (per esempio legislativi)**
- **ecc…**

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

PLAN (PIANIFICARE)

DETERMINARE I RISCHI DEL PIANO DI AUDIT

- Pianificazione: mancata impostazione degli obiettivi
- Risorse: tempo insufficiente per sviluppare il programma
- Selezione del gruppo di audit: inadeguata competenza degli auditor
- Registrazioni: mancata sicurezza delle registrazioni e conseguente non dimostrabilità dell'efficacia del programma di audit
- Sicurezza del personale: non disponibilità di dispositivi di protezione individuale per gli auditor o incompetenza sulle modalità di comportamento in certi ambienti

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

PLAN (PIANIFICARE)

DEFINIRE IL PROGRAMMA DI AUDIT

Il programma di audit deve permettere di:

- **organizzare le risorse e le persone, considerando il carico di lavoro su uno o più anni**
- **garantire la presenza di auditor adeguatamente competenti**
- **comprendere i criteri di scelta delle aree da verificare e la frequenza degli audit presso quelle aree**

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

DO (FARE)

ATTUARE IL PROGRAMMA DI AUDIT

Una volta che il programma di audit è stato stabilito e sono state determinate le relative risorse, è necessario attuare la pianificazione operativa e il coordinamento di tutte le attività all'interno del programma.

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

DO (FARE)

PRESA DI CONTATTO CON L'ORGANIZZAZIONE

La prima cosa che il responsabile del gruppo di audit dovrà fare è stabilire un contatto con l'organizzazione oggetto dell'audit per:

- **confermare i canali di comunicazione**
- **fornire le informazioni pertinenti circa gli obiettivi, il campo di applicazione, i criteri ed i metodi di audit**
- **comunicare la composizione del gruppo di audit**
- **determinare i requisiti legislativi e regolamentari e gli altri requisiti applicabili pertinenti alle attività, processi, prodotti e servizi dell'organizzazione oggetto dell'audit**
- **prendere accordi per l'audit, compresa la programmazione temporale**

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

DO (FARE)

- confermare gli accordi con l'organizzazione oggetto dell'audit per quanto riguarda il livello di divulgazione e il trattamento delle informazioni riservate
- determinare i requisiti di accesso, di salute e sicurezza sul lavoro, di sicurezza (security), di riservatezza o di altro tipo, specifici per ciascun sito
- comunicare le modalità di conduzione dell'audit
- comunicare le modalità di classificazione e trattamento delle non conformità
- comunicare le modalità di emissione del rapporto di audit

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

DO (FARE)

IL PIANO DELL'AUDIT

- **Dovrebbe essere sufficientemente flessibile da permettere modifiche che possano diventare necessarie man mano che progrediscono le attività di audit.**
- **Dovrebbe essere riesaminato ed accettato dal committente dell'audit.**
- **Man mano che l'audit progredisce possono essere effettuate delle modifiche al piano stesso**

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

DO (FARE)

IL PIANO DELL'AUDIT (esempio)

Orario	Area
09:00-09:30	Riunione di Apertura
09.30 – 11.00	Analisi sicurezza fisica
11.00 - 13.00	Analisi controllo accessi
13.00 – 14.00	Pausa Pranzo
14.00 - 15.30	Analisi backup
15.30 - 17.00	Antivirus, eccetera
17.00 – 17.30	Riunione Gruppo di Verifica
17.30 - 18.00	Riunione di Chiusura

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

DO (FARE)

RIUNIONE DI APERTURA

Da organizzare in presenza della Direzione dell'organizzazione oggetto dell'audit e, ove appropriato, con i responsabili delle funzioni o dei processi da sottoporre ad audit.

Scopo della riunione di apertura:

- **confermare gli obiettivi, l'estensione ed i criteri di esecuzione dell'audit**
- **presentare il gruppo di audit ed i relativi ruoli**
- **assicurarsi che tutte le attività di audit pianificate possano essere eseguite**

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

DO (FARE)

COMUNICAZIONE DURANTE L'AUDIT

- **Il gruppo di audit dovrebbe consultarsi periodicamente per scambiarsi informazioni, valutare il progresso dell'audit e riassegnare compiti tra gli auditor se necessario.**
- **Durante l'audit, il responsabile del gruppo di audit dovrebbe comunicare periodicamente il progredire dell'audit ed eventuali problemi.**
- **Ove le evidenze disponibili indichino che gli obiettivi dell'audit sono irraggiungibili, il responsabile del gruppo di audit dovrebbe riportarle al committente del gruppo di audit.**

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

DO (FARE)

RACCOLTA E VERIFICA DELLE INFORMAZIONI

- **Le informazioni rilevanti per gli obiettivi dovrebbero essere raccolte mediante un appropriato campionamento e dovrebbero essere verificate, per quanto possibile.**
- **Dovrebbero essere accettate solo informazioni che possano essere suscettibili di un certo grado di verifica.**
- **Le evidenze dell'audit dovrebbero essere registrate.**

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

- Interviste con impiegati e con altre persone

- Osservazione delle attività e delle condizioni e dell'ambiente di lavoro

- Documenti, quali politica, obiettivi, piani, procedure, norme, istruzioni, licenze e permessi, specifiche, disegni, contratti ed ordini

- Registrazioni di ispezioni, resoconti di riunioni, rapporti di audit

- Riassunti di dati, analisi ed indicatori di prestazioni

- Rapporti da altre fonti, per esempio, informazioni di ritorno dal cliente, altre informazioni pertinenti da parti esterne e valutazioni di fornitori

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

DO (FARE) - RISULTANZE DELL'AUDIT

- **Ciò che è stato posto in evidenza dall'audit dovrebbe essere valutato a fronte dei relativi criteri per dar luogo alle risultanze dell'audit. Quest'ultime possono indicare conformità o non conformità rispetto ai criteri di audit.**

Classificazione

- **non conformità**
- **opportunità di miglioramento**

Le non conformità dovrebbero essere riesaminate con l'organizzazione oggetto dell'audit.

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

DO (FARE) - RISULTANZE DELL'AUDIT

Le non conformità vanno descritte con:

- **evidenza**
- **requisito**
- **mancanza**

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

DO (FARE)

RIUNIONE DI CHIUSURA

Da organizzare in presenza della Direzione dell'organizzazione oggetto dell'audit.

Scopo della riunione di chiusura:

- **presentare le risultanze e le conclusioni dell'audit in maniera tale che queste siano conosciute e comprese dall'organizzazione**
- **concordare il periodo di tempo per presentare un piano di azioni correttive e preventive**

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

DO (FARE)

RAPPORTO DI AUDIT

Il rapporto di audit dovrebbe fornire una registrazione completa, accurata, concisa e chiara dell'audit e dovrebbe comprendere o far riferimento a:

- **gli obiettivi dell'audit**
- **l'identificazione del committente dell'audit**
- **l'identificazione del responsabile e dei membri del gruppo di audit**
- **le date e i luoghi dove sono state eseguite le attività di audit**
- **i criteri dell'audit**
- **le risultanze dell'audit**

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

DO (FARE)

RAPPORTO DI AUDIT

- le conclusioni dell'audit
- il piano dell'audit
- una sintesi del processo dell'audit
- eventuali aree non coperte, sebbene rientranti nel campo dell'audit
- eventuali opinioni divergenti non risolte tra il gruppo di audit e l'organizzazione
- i piani concordati delle azioni successive
- una dichiarazione sulla riservatezza dei contenuti
- la lista di distribuzione del rapporto di audit

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

CHECK (VERIFICARE)

MONITORAGGIO DEL PROGRAMMA DI AUDIT

Al termine dell'audit si dovrebbe valutare:

- **se il piano di audit è stato eseguito correttamente**
- **se gli obiettivi del programma di audit sono stati raggiunti**
- **se gli auditor hanno dimostrato le competenze necessarie**
- **ecc…**

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

CHECK (VERIFICARE) - CHIUSURA DELL'AUDIT

- L'audit è completato quando tutte le attività descritte nel piano sono state attuate ed il rapporto di audit approvato è stato distribuito.

- I documenti riguardanti l'audit dovrebbero essere conservati o distrutti a seguito di accordi fra le parti.

- A meno che non sia richiesto per legge, il gruppo di audit non dovrebbe divulgare i contenuti dei documenti, né eventuali altre informazioni raccolte nel corso dell'audit.

- Se è richiesta la divulgazione dei contenuti di un documento dell'audit, il committente dell'audit e l'organizzazione oggetto dell'audit dovrebbero esserne informati al più presto possibile.

GESTIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT

ACT (AGIRE)

CONDUZIONE DELLE AZIONI SUCCESSIVE ALL'AUDIT

- Le conclusioni dell'audit possono indicare l'esigenza di azioni correttive, preventive e, se applicabile, di miglioramento.

- Tali azioni sono generalmente decise ed effettuate dall'organizzazione oggetto dell'audit secondo tempistiche concordate.

- Il completamento e l'efficacia delle azioni correttive dovrebbero essere verificati. Questa verifica può costituire oggetto di un audit successivo oppure di un audit straordinario.

GLI AUDIT DISPOSTI DA ANSFISA

Le tipologie di audit per i quali il Verificatore di impianti è chiamato ad intervenire sono di seguito elencate:

- **verifica periodica annuale**
- **verifica in caso di proroghe**
- **verifica per il prolungamento della vita tecnica (solo cat.D)**
- **verifica in caso di varianti costruttive**
- **verifica a seguito di revisione quinquennale (*)**
- **verifica per la messa in esercizio (solo cat.D)**
- **verifica a seguito di revisione generale**

(*) La verifica a seguito di revisione quinquennale può essere svolta in autonomia dal D.E./R.d.E.

GLI AUDIT DISPOSTI DA ANSFISA

Fino ad oggi, i verbali da utilizzare per le verifiche sono stabiliti dalla circolare Ansfisa n. 0002497 del 13 gennaio 2025.

Il verbale per la verifica periodica annuale dovrà essere utilizzato anche per la:

- **verifica in caso di proroghe**
- **verifica per il prolungamento della vita tecnica**
- **verifica in caso di varianti costruttive**
- **verifica a seguito di revisione quinquennale (*)**

Il verbale per la messa in esercizio dovrà essere utilizzato anche per la:

- **verifica a seguito di revisione generale**

(*) La verifica a seguito di revisione quinquennale può essere svolta in autonomia dal D.E./R.d.E.

GLI AUDIT DISPOSTI DA ANSFISA

Dall'entrate in vigore delle nuove versioni dei verbali la situazione sarà la seguente:

Il «verbale per l'immissione in servizio» dovrà essere utilizzato esclusivamente per la messa in esercizio

Il «verbale di verifica» potrà essere utilizzato per:

- **verifica a seguito di revisione quinquennale (*);**
- **verifica a seguito di revisione generale;**
- **verifica straordinaria di altro tipo (proroghe, prolungamento della vita tecnica, varianti costruttive)**

Il «verbale per la verifica annuale» dovrà essere utilizzato solo per le verifiche annuali.

(*) La verifica a seguito di revisione quinquennale può essere svolta in autonomia dal D.E./R.d.E.