

Principi, fasi e modalità di verifica da parte di un auditor di terza parte

ITER DI CERTIFICAZIONE

- 1) Adesione della singola Camera di Commercio provinciale all'iniziativa Marchio Ospitalità Italiana di ISNART
- 2) Adesione degli operatori all'iniziativa della Camera attraverso una apposita scheda
- 3) La Camera una volta raccolte le schede di adesione le invia a ISNART la quale incarica una società di certificazione per effettuare le verifiche
- 4) L'auditor incaricato dalla società di certificazione pianifica ed effettua le verifiche sulla base della norma tecnica relativa al tipo di struttura da auditare e della relativa check list redigendo una relazione

ITER DI CERTIFICAZIONE (segue)

- 5) La società di certificazione riceve i dati e la relazione dell'auditor che a sua volta verifica e valida il lavoro del valutatore
- 6) Su indicazione di ISNART e Camera provinciale viene convocata la Commissione Marchio alla presenza dell'auditor il quale relazionerà gli esiti
- 7) La Commissione Marchio tenuto altresì conto della relazione e delle evidenze oggettive presentate dall'auditor delibera la certificabilità delle imprese visitate
- 8) ISNART, visti gli esiti positivi provenienti dalla Commissione, procede alla concessione del Marchio, alla stampa degli attestati e all'inserimento delle aziende sul sito www.10q.it

Quadro generale

Per essere degli auditor bisogna conoscere gli elementi che caratterizzano gli audit, la loro gestione, le norme di comportamento, la metodologia di approccio con la controparte.

Definizioni

- **AUDIT**

Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze dell'audit e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono stati soddisfatti.

- **CRITERI DELL'AUDIT**

Insieme di politiche, procedure o requisiti.

Definizioni

- **EVIDENZE DELL'AUDIT**
Registrazioni, dichiarazioni di fatti o altre informazioni, che sono pertinenti ai criteri dell'audit e verificabili.
- **NON CONFORMITÀ**
Non soddisfacimento dei requisiti specificati

Definizioni

- **CHECKLIST**

Documento realizzato dal responsabile del gruppo, con l'aiuto degli altri auditor, necessario alla conduzione dell'audit secondo il programma stabilito, in cui sono riportati i punti chiave da verificare.

- Sulla base dei singoli disciplinari (norme tecniche) sono state realizzate le schede di valutazione (check list) per ciascuna tipologia di strutture da valutare.
- Le domande sono a risposta chiusa con un punteggio.
- Le Check list sono cartacee e devono essere compilate durante la verifica. Una volta terminata la verifica tale scheda deve essere ricopiata sul supporto informatico di Isnart.

Gestione di un programma di audit

Il ***processo*** di gestione di un programma di audit dovrebbe essere improntato al principio del miglioramento continuo

⇒⇒ ciclo PDCA

Il ciclo PDCA

- Definizione del programma di audit (PLAN)
- Attuazione del programma con esecuzione degli audit (DO)
- Monitoraggio e riesame del programma di audit (CHECK)
- Miglioramento del programma (ACT)

Le visite per il rilascio del marchio devono essere considerate veri e propri Audit di servizio. A tale scopo viene adottata la guida internazionale per l'esecuzione delle verifiche ispettive per i Sistemi di Gestione per la Qualità e/o Ambiente, UNI EN **ISO 19011**.

Altre norme di riferimento:

ISO 17021:2015 rappresenta i requisiti per gli Organismi di certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ) ed i requisiti per gli Organismi di certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale (SGA).

UNI/TS 11312, che descrive in modo completo i processi di sviluppo e attuazione del "mystery auditing" e definisce i requisiti professionali della figura dell'auditor in incognito;

UNI EN ISO 14001:2004 è una Norma internazionale, a carattere volontario, che permette ad un'organizzazione di sviluppare una politica ambientale e di fissare degli obiettivi che tengano conto sia delle prescrizioni legali sia degli aspetti ambientali significativi;

Legge quadro sul turismo n° 217 del 1983 e successive:

29 Marzo 2001: entra in vigore la legge 135 che in parte sostituisce la vecchia legge quadro;

13 Settembre 2002: con il D.P.C.M. viene emanato un accordo tra lo Stato le Province autonome sui principi per l'armonizzazione, la valorizzazione e lo sviluppo del settore turistico;

UNI EN ISO 14001:2015 è una Norma internazionale, a carattere volontario, che permette ad un'organizzazione di sviluppare una politica ambientale e di fissare degli obiettivi che tengano conto sia delle prescrizioni legali sia degli aspetti ambientali significativi;

Legge quadro sul turismo n° 217 del 1983 e successive:

29 Marzo 2001: entra in vigore la legge 135 che in parte sostituisce la vecchia legge quadro;

13 Settembre 2002: con il D.P.C.M. viene emanato un accordo tra lo Stato le Province autonome sui principi per l'armonizzazione, la valorizzazione e lo sviluppo del settore turistico;

23 maggio 2011: con il D.M. n.79 viene emanato il codice della normativa in tema di ordinamento e mercato del turismo;

Legge 20 febbraio 2006, n. 96 Disciplina dell'agriturismo

Leggi Regionali

Oltre a:

L. 81/08 Testo unico sulla sicurezza sul lavoro

D.L. 193/07 – HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)

Principi alla base dell'attività di audit

Principi che si riferiscono agli **auditor**

Comportamento etico:
fiducia, integrità, riservatezza e discrezione

Presentazione imparziale:
obbligo di riportare fedelmente e con precisione

Adeguatezza professionale:
possesso di competenze e di esperienze necessarie

Principi alla base dell'attività di audit

Principi che si riferiscono agli **auditor**

Indipendenza:

autonomia dall'attività oggetto dell'audit e liberi da pregiudizi e conflitto d'interesse

Approccio basato sull'evidenza:

confidenza su campioni di informazioni disponibili e informazioni verificabili

Attività preliminari dell'attività di verifica

Verifica documentale

Analizzare domanda di ammissione o verbale dell'ultimo audit
Verificare la congruità delle domanda in relazione alla tipologia delle struttura da verificare
Completezza dei dati

Pianificazione delle attività di verifica

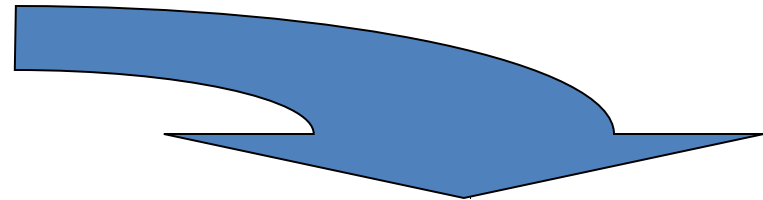
Programmare le verifiche sulla base dell'ubicazione compatibilmente con le tipologie delle strutture
Verificare il programma attraverso le telefonate alle strutture
Riesame del programma

Preparazione dei dossier

Collazionare domande questionario verbale di verifica ed eventuale altri documenti

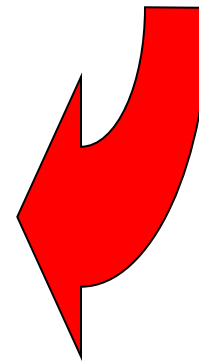
Le fasi della verifica secondo la Norma UNI EN ISO 19011

Breve riunione di apertura



Svolgimento della verifica

Breve riunione finale per comunicare
l'esito



La riunione di apertura

Consiste nel

presentare

il marchio

il valutatore

spiegare

scopo (opportunità di porre domande)

attività di audit (a campione)

metodo di assegnazione dei punteggi

non conformità

L'attività di verifica

I documenti di riferimento per l'audit comprendono:

- Disciplinare ISNART (norma);
- Check list (requisiti);
- Domanda di adesione;
- Documenti previsti dalla legge (es. autorizzazioni, licenze, manuali, ect);

L'attività di verifica

I metodi per raccogliere informazioni comprendono:

- interviste;
- osservazione di attività (anche simulate);
- evidenze oggettive (es. campionamento nel tempo mediante verifica a sorpresa, mystery guest, campionamento nello spazio mediante la scelta casuale di un numero adeguato di camere, fotografie, ecc.),
- verifiche invasive (cercando di non arrecare disturbo ai clienti)
- riesame dei documenti.

L'attività di verifica

Sono stati sempre considerate le aspettative dei clienti in relazione al target (categoria e tipologia di clienti) della struttura.

Gli elementi non valutabili sono riportati nel rapporto di Verifica

Ciò che non è risultato valutabile non è stato valutato.

L'attività di verifica

L'attività di audit deve essere considerata alla stregua di una foto e non di un film

Gli audit di servizio prendono in considerazione i requisiti previsti dalla check list

Le check list discendono dalle norme di riferimento (disciplinare)

La riunione finale

Consiste nel

illustrare il risultato della verifica (compresi gli eventuali requisiti difformi da quanto previsto dal Disciplinare)

ribadire che il valutatore non rilascia il marchio ma si limita a rappresentare la struttura

accettare il risultato della verifica tramite firma del rapporto da parte della direzione