EBOOK

7 passi per trasformare gli audit interni in opportunità di miglioramento reale



Rossella De Caro

semplifico qualità

Indice

1. **Introduzione** 3

2. **Audit interni: cosa sono?** 4

3. **Chi può condurre un audit interno?** 5

4. **Perché dovrei investire tempo negli audit interni?** 7

5. **Come funziona la mini guida in 7 passi** 8

6. **Conclusioni** 17

Ciò che osserviamo cambia quando cambiamo il modo di osservarlo."

Introduzione



Quando ho iniziato a scrivere questa mini guida, ho immaginato di farlo per me stessa.

All'inizio del mio percorso nei sistemi qualità mi trovavo a leggere un'arida norma che al punto 9.2 "Audit Interni" trattava le modalità di conduzione di un audit.
La Norma però non mi aiutava a mettere in campo le azioni concrete per poter "fare" quello che leggevo.

Quanto mi sarebbe piaciuto avere delle indicazioni pratiche e pragmatiche, da mettere in atto immediatamente!

Oltre venti anni di esperienza nei sistemi di gestione, mi permettono di offrire a te questa opportunità.

Audit interni: cosa sono?

Quando parlo di audit interni mi piace partire da COSA NON SONO, e te lo dico a chiare lettere:



Non sono delle ispezioni!

Un audit interno è un momento in cui l'azienda si ferma ad analizzare come sta lavorando: ciò che funziona, ciò che potrebbe essere migliorato e i problemi che potrebbero creare difficoltà in futuro.

Un audit ben fatto non cerca errori da punire, ma soluzioni per migliorare.

Quindi, come vedi **è un momento di crescita!**

Chi può condurre un audit interno?

Una delle domande più frequenti è:
" **Chiunque può condurre un audit interno?**"

La risposta è **NO**.

Chi svolge l'audit deve conoscere l'attività da verificare e avere una formazione adeguata alle tecniche di audit, ma soprattutto deve essere **imparziale**.

Molte aziende scelgono un **professionista esterno** perché porta uno sguardo indipendente e riesce spesso a individuare aspetti che, vivendo la realtà aziendale ogni giorno, possono passare inosservati.

Tuttavia, le competenze tecniche non sono sufficienti.

L'approccio giusto dell'auditor:

Un buon auditor deve possedere anche importanti **capacità relazionali**:

- saper ascoltare
- porre domande in modo rispettoso
- favorire il dialogo
- comprendere le difficoltà degli altri
- mantenere un atteggiamento equilibrato e professionale.

Le persone tendono ad aprirsi e a condividere informazioni utili solo quando si sentono ascoltate e non giudicate.



Perché dovrei investire tempo negli audit interni?

Diciamolo chiaramente. **Nessun imprenditore si sveglia al mattino pensando di fare un audit.**

Le priorità sono altre: clienti da seguire, ordini da consegnare, personale da gestire, costi da controllare, fatture da incassare.

Anche per il **responsabile qualità** la situazione è simile. Spesso deve gestire contemporaneamente certificazioni, documenti, sicurezza, fornitori e attività operative.

E allora la domanda è legittima: "**Vale davvero la pena investire tempo negli audit interni?**"

La risposta dipende da come li si considera.

Se l'audit è un'attività fatta solo per mantenere una certificazione, probabilmente verrà sempre percepito come una perdita di tempo.

Se invece diventa uno **strumento per evitare problemi e migliorare l'organizzazione**, il tempo investito produce un ritorno concreto.



Perché dovrei investire tempo negli audit interni?

Il messaggio che mi sento di trasmettere ad un **Imprenditore** è il seguente:

Investire qualche ora oggi per evitare molti Problemi domani

Ogni problema aziendale ha un costo.
Alcuni sono evidenti:

- reclami dei clienti
- ritardi nelle consegne
- errori negli ordini
- rilavorazioni
- perdite economiche

Altri sono molto più nascosti:

- comunicazioni inefficaci tra uffici
- attività duplicate
- passaggi poco chiari
- persone che lavorano in modi diversi sullo stesso processo.

L'audit aiuta a individuare queste situazioni prima che diventino emergenze.

Mentre se sei un **Responsabile Qualità**: il mio messaggio per te è questo: l'audit può diventare uno Strumento per **portare Priorità reali alla Direzione.**

Chi si occupa di qualità spesso vede problemi e opportunità di miglioramento, ma fatica a trasformarli in priorità condivise dalla Direzione.

L'audit aiuta proprio in questo. Permette di raccogliere informazioni, ascoltare le funzioni aziendali e presentare alla direzione una fotografia chiara delle aree che meritano attenzione.

In questo modo il sistema qualità smette di essere percepito come un insieme di documenti e diventa uno **strumento di supporto alle decisioni aziendali.**

Come funziona la mini guida in 7 passi

La Mini guida ti aiuterà ad effettuare tutti gli step necessari per poter svolgere Audit Interni in maniera **semplice**, ma soprattutto **efficace** e...



...cosa più importante di ogni altra, ti fornirà uno strumento che, se usato bene, porterà **risultati tangibili** nella tua organizzazione. Ecco i 7 passi:

1. Stabilisci cosa vuoi verificare

2. Preparati prima dell'incontro

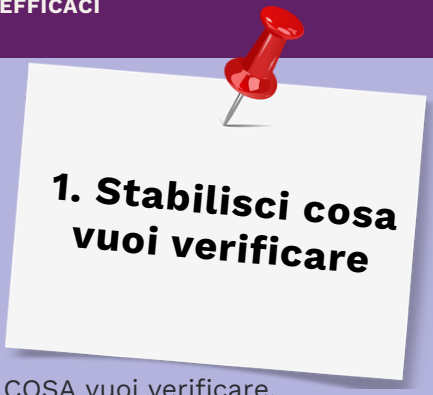
3. Osserva, ascolta e raccogli informazioni

4. Analizza i risultati

5. Individua i punti di forza e le aree di miglioramento

6. Scrivi il rapporto di audit

7. Trasforma i risultati dell'audit in azioni concrete



COSA FARE?
Metti per iscritto COSA vuoi verificare.

PERCHE'?
Per scegliere un Obiettivo dell'Audit: delimitare il campo di interesse ti permetterà una focalizzazione senza dispersioni

ESEMPI PRATICI
Esempi di obiettivi di audit:
- verificare se le procedure vengono eseguite correttamente;
- verificare la gestione dei reclami dei clienti;
- verificare la tenuta sotto controllo dei tempi di consegna;
- valutare l'adeguatezza delle risorse messe a disposizione del Sistema Qualità.

Cosa Auditare? Non Sempre ciò che sembra più urgente è ciò che conta davvero
Quando si pianifica un audit interno, molti tendono a scegliere le aree da verificare sulla base delle problematiche più recenti, ad esempio: Un reclamo ricevuto da un cliente. Un errore in produzione. Un ritardo nelle consegne.
È una reazione comprensibile, ma non sempre è l'approccio più efficace. Il rischio è concentrarsi solo sui problemi visibili e trascurare attività che oggi sembrano funzionare bene, ma che potrebbero rappresentare una criticità futura.
Invece di chiedersi: "Quale area mi preoccupa di più oggi?" è più utile domandarsi:
"Quali attività hanno il maggiore impatto sul raggiungimento dei nostri obiettivi?"



2. Preparati prima dell'incontro

COSA FARE?

- Scrivi un piano annuale di audit interni
- Scrivi un programma per ogni audit

PERCHE'?

Per essere più efficiente ed efficace

- Un audit efficace non si improvvisa.
- Una buona preparazione permette di utilizzare meglio il tempo e di concentrarsi sugli aspetti davvero importanti.

ESEMPI PRATICI

Nella pratica è importante comunicare le tempistiche e chiarire le finalità dell'audit, utilizzando suporti comunicativi che siano chiari e tracciabili, quindi sarebbe preferibile allegare il piano di audit ad una mail.

Differenza tra piano annuale di audit e programma di audit

E' uno degli dilemmi più comuni tra chi è neofita nel campo della qualità, quindi ti aiuto a chiarire i termini con degli esempi pratici.

Piano annuale degli audit: in base alle valutazioni fatte nel passo 1, si stabilisce cosa auditare, adesso dobbiamo prevedere quando. Per creare un clima più favorevole possibile è necessario preparare un calendario degli incontri, da far approvare e sottoscrivere a tutte le persone che saranno coinvolte. Ti consiglio di farlo con largo anticipo, e di condividerlo prima con la funzione di alta Responsabilità (la proprietà o la direzione). Questo ti sarà di grande aiuto per rendere questo piano più "autorevole".

Programma di audit: questo documento ti permette di "non dimenticare nulla", e a tutti i partecipanti di capire "dove si trovano". Possiamo paragonarlo ad un "ordine del giorno". Stilalo qualche giorno prima ed invialo ai partecipanti. Non dimenticare di specificare anche le tempistiche previste, e i documenti che ti necessiteranno, oppure se hai bisogno di effettuare un sopralluogo.

3. Osserva, ascolta e raccogli informazioni

COSA FARE?

- Osserva
- Ascolta
- Raccogli informazioni ed evidenze

PERCHE'?

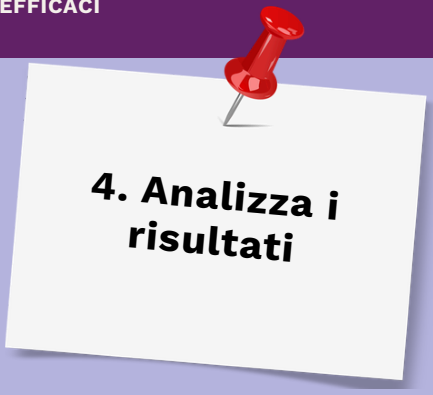
Eseguire un audit significa in prima battuta osservare: vedere con i propri occhi, confrontare, prendere appunti. Tutto il resto viene dopo

ESEMPI PRATICI

- Prepara delle check-list, così non rischi di perderti delle informazioni
- Ascolta le persone, cerca di fare domande pertinenti con un atteggiamento rispettoso e "non investigativo"
- Effettua dei sopralluoghi se hai necessità di verificare delle attività operative

Ma che sono le EVIDENZE OGGETTIVE?

Questo è un altro termine che spesso troverai richiamato quando si parla di audit interni. Durante l'audit è importante basare ogni valutazione su fatti concreti e non su delle "percezioni". Per questo è così importante il criterio di "imparzialità" dell'auditor, che non è tenuto a "giudicare" ma ad osservare, confrontare e relazionare. Un metodo utile, ad esempio è osservare come vengono svolte le attività, confrontarsi con le persone coinvolte e verificare documenti, registrazioni e risultati ottenuti, così da avere un quadro realistico della situazione aziendale. Un altro esempio: anziché limitarsi a leggere una procedura che descrive come gestire un reclamo, è utile verificare come viene realmente applicata nella pratica e confrontarsi con le persone che la utilizzano ogni giorno.



4. Analizza i risultati

COSA FARE?

- Confronta quello che hai visto con quello che ti aspettavi di trovare

PERCHE'?

- Per individuare eventuali non conformità
- Per evidenziare criticità e rischi
- Per identificare inefficienze organizzative
- Per riconoscere opportunità di miglioramento

ESEMPI PRATICI

- Utilizza criteri oggettivi per effettuare i confronti, ad esempio confronta quello che osservi in un reparto con quanto sta scritto nella relativa procedura

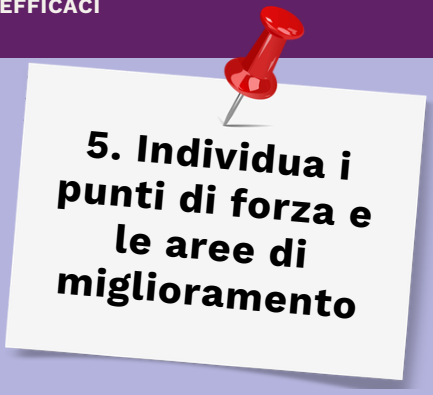
Le check-list che hai preparato ti potranno essere utili allo scopo

La non conformità NON è un cattivo voto

Sfatiamo questo mito!

La NON conformità non è una valutazione sulle persone o sul loro operato, ma è un disallineamento del sistema che l'audit ha fatto emergere. Per intenderci, come quando si va dal meccanico e si fa fare la diagnosi al motore!

L'audit migliore non è quello che trova più non conformità. È quello che aiuta a prendere decisioni migliori, prima che siano i problemi a prenderle per loro.



5. Individua i punti di forza e le aree di miglioramento

COSA FARE?

- Non scordare di individuare anche i punti di forza e le buone pratiche

PERCHE'?

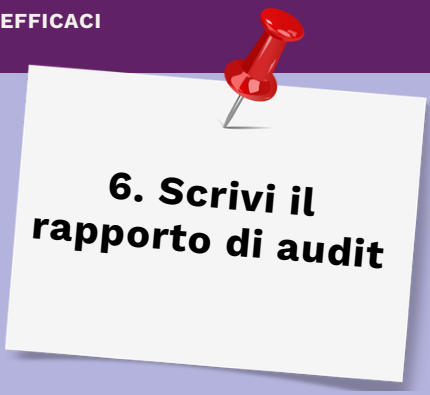
- Un buon audit valorizza anche ciò che funziona
- Le buone pratiche possono essere replicate, condivise e trasformate in un vantaggio competitivo.

ESEMPI PRATICI

- Scrivere nel rapporto di audit delle raccomandazioni di miglioramento

Come scrivere le raccomandazioni di miglioramento

Fai attenzione quando scrivi una raccomandazione di miglioramento, cerca di essere estremamente oggettivo e soprattutto non confezionare soluzioni. Cerca di far risaltare i punti di forza, ma cerca anche di portare la prospettiva da un altro punto di vista. Spesso guardare le cose da un'altra prospettiva aiuta a prevenire e migliorare.



6. Scrivi il rapporto di audit

COSA FARE?

- Scrivi un rapporto chiaro, nel quale siano presenti le conclusioni e risultati emersi dall'audit
- Fa in modo che sia sintetico e facilmente comprensibile
- Importante: deve essere condiviso con tutti i partecipanti

PERCHE'?

- Serve a lasciare traccia di quanto è emerso durante l'audit e soprattutto costituisce un punto di partenza per gestire i correttivi eventualmente necessari.

ESEMPI PRATICI

Un buon rapporto di audit dovrebbe includere:

- obiettivi e ambito dell'audit
- attività svolte
- partecipanti (con specifica dei ruoli e firme)
- evidenze principali emerse
- punti di forza individuati
- criticità e non conformità rilevate
- raccomandazioni e proposte di miglioramento
- brevi considerazioni conclusive

Il Rapporto di audit NON è una pagella

Come per le non conformità, sfatiamo un altro mito. Il rapporto non è una pagella, non significa "promosso" o "bocciato". Possiamo immaginare il rapporto di audit come una fotografia scattata in un determinato momento. La fotografia mostra: cosa funziona bene, quali attività potrebbero essere migliorate, dove potrebbero nascere problemi futuri, quali processi meritano maggiore attenzione. L'obiettivo non è giudicare il lavoro delle persone, ma comprendere lo stato di salute dell'organizzazione.

7. Trasforma i risultati dell'audit in azioni concrete

COSA FARE?

- Presa in carico dei rilievi emersi durante l'audit

PERCHE'?

- L'audit deve generare dei cambiamenti positivi altrimenti resta qualcosa di sterile ed inutile

ESEMPI PRATICI

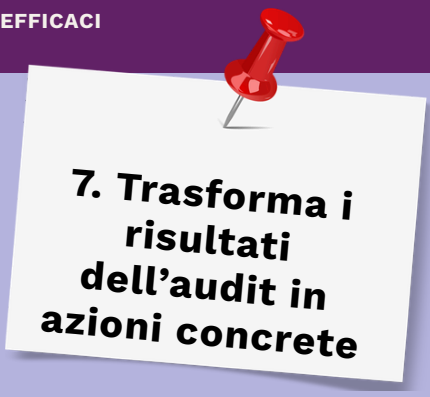
- Definire interventi correttivi e migliorativi prioritari
- Assegnare responsabilità e scadenze, coinvolgere le persone
- Monitorare l'avanzamento delle attività e verificiare l'efficacia delle azioni intraprese.

Ho il rapporto di audit. E adesso?

Molte aziende svolgono regolarmente gli audit interni, ricevono il rapporto finale e lo archiviano in una cartella fino all'anno successivo. È una situazione più comune di quanto si pensi. Ma allora sorge una domanda molto concreta: "Cosa me ne faccio del rapporto di audit?"
La risposta è semplice: il rapporto di audit non dovrebbe essere considerato un documento da conservare, ma uno strumento per prendere decisioni e migliorare l'azienda. L'audit genera valore solo quando le informazioni raccolte si traducono in progetti concreti.
Per questo motivo è utile:

- definire interventi correttivi e migliorativi prioritari

Non tutte le osservazioni hanno la stessa importanza. Uno degli errori più frequenti è cercare di correggere tutto contemporaneamente. È molto più efficace individuare le priorità. Chiediti: Quali aspetti richiedono un intervento immediato? ...



7. Trasforma i risultati dell'audit in azioni concrete

Ho il rapporto di audit. E adesso?

- assegnare responsabilità e scadenze, coinvolgere le persone

I migliori risultati si ottengono quando il rapporto di audit viene condiviso con le persone coinvolte nei processi. Chi svolge il lavoro ogni giorno conosce spesso difficoltà, criticità e possibili soluzioni meglio di chiunque altro. Per questo motivo il confronto con il personale può trasformare una semplice osservazione in un miglioramento concreto e sostenibile nel tempo.

- monitorare l'avanzamento delle attività e verificare l'efficacia delle azioni intraprese.

Se il piano di azione viene implementato efficacemente, nel corso del tempo dovrebbero essere visibili risultati tangibili, ad esempio: meno errori; meno reclami; maggiore puntualità nelle consegne; migliore comunicazione tra uffici; processi più snelli; maggiore soddisfazione dei clienti.

Conclusioni

Complimenti! Hai terminato questa guida :)

Quello che hai fatto è **il primo passo per lasciare la burocrazia e mettere in moto il miglioramento** grazie ai tuoi audit interni.

Spero che questi passaggi ti abbiano aiutato ad avere maggiore consapevolezza su ciò che funziona di più, perchè importante e dei modi con cui puoi rivoluzionare il modo di condurre i tuoi audit.

Adesso puoi utilizzare questi passaggi guidati ogni qual volta che dovrai preparare i tuoi audit, condurli e renderli operativi.

Ti lascio con una pillola:

Non chiederti "Abbiamo superato l'audit?". Chiediti piuttosto: "Cosa cambieremo grazie all'audit?"

Vuoi proseguire?

Puoi trovare tanti altri consigli, metodi e strumenti per migliorare e semplificare la gestione della Sicurezza, Qualità e Ambiente sul nostro blog e sui nostri canali social.

Inoltre, nella sezione Risorse gratuite del nostro sito, puoi accedere ad altre guide e strumenti utili per migliorare da subito l'efficienza e l'efficacia delle tue attività quotidiane.

Se desideri lavorare con noi puoi scriverci una mail a info@tsemplifico.it e raccontarci la tua situazione.

Tracceremo insieme il percorso più adatto a farti crescere.

BUONO SCONTO

A te che hai letto questa guida ho riservato una promozione speciale. Per utilizzare il bonus inserisci il codice:
"AUDITEFFICACI"

nel tuo primo acquisto sulla pagina Consulenza oppure riportalo nel testo della mail per ricevere subito **uno sconto del 10% sul totale**.

A presto
Rossella