



Procedura per la Gestione degli Audit del Sistema Qualità Ambiente Sicurezza

Redatto da:	<u>Andrea Boioli</u> Responsabile Qualità Ambiente Sicurezza
Verificato da:	<u>Luigi Seguini</u> Team QA
Approvato da:	<u>Gianluca Casalini</u> Presidente
Codice documento:	PRO - AUD Tipo doc. N° Doc.
Data Edizione	1/02/2022
Distribuzione:	Interna DOCUMENTO RISERVATO

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a copyright da parte di **SPAZIO APERTO** Cooperativa Sociale.

Ogni violazione sarà perseguita ai sensi di legge.

MODIFICHE APPORTATE

rispetto alla precedente edizione

edizione rivista in seguito alla adesione alla norma UNI EN ISO 45001:2018

Punti modificati	Modifiche apportate

Edizione rispetto all'UNI EN ISO 9001:2015 e 14001:2015

1/10/19; 1/3/18

Edizione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008

10/1/2014; 1/9/12; 4/7/11; 01/06/09

Edizione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000

30/01/08

30/04/03

Data delle edizioni secondo la norma UNI EN ISO 9001:1994

28/02/02

10/07/00

INDICE GENERALE

1. SCOPO E APPLICABILITÀ.....	3
2. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI.....	3
3. RIFERIMENTI	3
3.1 DOCUMENTI DEL SISTEMA QUALITÀ AMBIENTE E SICUREZZA.....	3
3.2 MODULI.....	3
4. PARTI INTERESSATE E RISCHI DELL'AUDIT.....	3
5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO	3
5.1 AUDIT INTERNI	3
5.2 AUDIT ESTERNI.....	7
5.3 REQUISITI DEGLI AUDITOR.....	7
6. REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ AMBIENTE E SICUREZZA	7

1. SCOPO E APPLICABILITÀ

Questo documento descrive le modalità operative per la gestione degli Audit interni del Sistema Qualità Ambiente della Cooperativa.

Le indicazioni contenute in questo documento hanno validità per le attività di gestione degli Audit interni del Sistema Qualità e Ambiente della Cooperativa.

2. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

I termini, le definizioni e le abbreviazioni usate in questa Procedura sono definiti nel corso della procedura stessa.

3. RIFERIMENTI

3.1 Documenti del sistema Qualità Ambiente e Sicurezza

- | | |
|-----------|--|
| • MQAS | Manuale della Qualità Ambiente e Sicurezza |
| • PRO-NCC | Procedura per la Gestione delle Non Conformità, Az. Corr e Az. Prev. |
| • PRO-VA | Individuazione e valutazione aspetti ambientali |
| • PRO-LEG | Prescrizioni legali |

3.2 Moduli

- | | |
|-----------|-------------------------------|
| • MOD.DAU | Diario dell'Audit Interno |
| • MOD.PAU | Programma Annuale degli Audit |
| • MOD.RAU | Rapporto di Audit |

4. PARTI INTERESSATE E RISCHI DELL'AUDIT

Le parti interessate sono individuate dal file Contesto e Rischi.

La tabella viene mantenuta aggiornata in relazione ai cambiamenti nell'organizzazione e al contesto in cui la cooperativa opera.

Il riesame annuale della direzione include l'aggiornamento della tabella stessa.

Uno dei rischi individuati è che l'auditor è anche redattore di molte procedure.

La revisione delle procedure da parte della direzione e dei responsabili di processo esclude la possibilità di interferenze nel compito di revisione delle stesse.

5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

5.1 Audit interni

5.1.1 Principi generali

Gli Audit interni hanno lo scopo di:

- valutare la conformità del Sistema Qualità Ambiente e Sicurezza alla norma di riferimento;
- accertare l'applicazione, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema Qualità Ambiente e Sicurezza;
- definire azioni di miglioramento continuo del Sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza;

- prevenire il verificarsi di problemi che possono compromettere la qualità dei prodotti e dei servizi erogati nonché la qualità dell'ambiente e sulla sicurezza sul lavoro;
- innescare opportune azioni correttive.

Il raggiungimento degli obiettivi di cui sopra è subordinato al rispetto dei requisiti di seguito definiti:

- il Responsabile Qualità, Ambiente e Sicurezza è responsabile della corretta esecuzione di tutte le fasi previste per la conduzione di un Audit (pianificazione, preparazione, esecuzione, ecc.);
- gli Audit sono pianificati in accordo con le priorità e le indicazioni definite dalla Direzione della Cooperativa;
- gli Audit sono programmati con l'obiettivo di verificare, con cadenza minima annuale, tutte le Aree ed i Settori aziendali;
- gli Audit sono effettuati, applicando la presente procedura, da personale opportunamente addestrato, non avente responsabilità diretta nell'ambito delle Aree e dei Settori aziendali sottoposte a verifica. Il Responsabile Qualità Ambiente e Sicurezza è responsabile per l'identificazione del Responsabile del Gruppo di Audit (RGAU) e del Gruppo di Audit (GAU) ove questi vengano formati. Normalmente il Responsabile Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro è il gestore degli audit.
- i risultati degli Audit sono documentati e presentati ai responsabili delle Aree e dei Settori aziendali sottoposti a verifica, allo scopo di intraprendere azioni correttive per la rimozione delle cause delle non conformità riscontrate;
- alle scadenze concordate viene verificata la corretta attuazione delle azioni correttive messe in atto per la rimozione delle cause delle Non Conformità;
- oltre agli Audit programmati, sulla base di specifiche necessità, possono essere effettuate ulteriori verifiche. Tali verifiche devono essere concordate e pianificate con il responsabile dell'Area e del Settore interessata.

5.1.2 Pianificazione degli Audit.

5.1.2.1 Programma Annuale

Entro il primo mese di ogni anno il Responsabile Qualità Ambiente e Sicurezza prepara un Programma Annuale degli Audit, sulla base delle priorità e delle indicazioni definite dalla Direzione della Cooperativa.

Il programma prevede l'effettuazione di almeno un audit per anno ad ogni responsabile di servizio e di un audit nell'arco di tre anni in tutti i cantieri in cui opera la cooperativa.

Oltre al programma annuale, viene quindi stilato un programma triennale.

Gli Audit devono essere programmati con l'obiettivo di verificare tutte le Aree ed i Settori aziendali e di garantire la verifica completa di tutti gli elementi del Sistema Qualità Ambiente e Sicurezza.

Il Programma Annuale contiene l'elenco di tutte le Aree ed i Settori aziendali che verranno verificati, l'indicazione del mese e del giorno in cui verranno effettuati gli Audit e il riferimento ai processi del Sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza oggetto di verifica. Resta inteso che l'Audit viene condotto con il Responsabile dell'area in questione o da un suo delegato.

Tale programma viene distribuito a tutte le Aree ed i Settori aziendali.

Viene verificata la disponibilità per la data che, salvo impedimenti contingenti, diventa definitiva.

5.1.3 Preparazione dell'Audit

Le attività effettuate dal Responsabile Qualità Ambiente e Sicurezza per la preparazione di un Audit sono le seguenti:

- definizione degli obiettivi specifici dell'Audit sulla base degli obiettivi generali stabiliti nel Piano Annuale (Aree/Settori aziendali interessati, processi da verificare, check-list da utilizzare per la valutazione dei processi definiti, ecc.);
- eventuale selezione degli ispettori che andranno a comporre il Gruppo di Audit e del ruolo di ciascuno di essi (di norma il Responsabile Qualità Ambiente e Sicurezza ha il ruolo di Responsabile del Gruppo di Audit). I componenti del Gruppo di Audit vengono scelti sulla base della loro esperienza e formazione;
- definizione della documentazione del Sistema Qualità Ambiente e Sicurezza relativa ai processi e alle Aree/Settori aziendali da verificare.

Il Responsabile Qualità Ambiente e Sicurezza conclude e formalizza l'attività di preparazione dell'Audit con l'emissione e la distribuzione di un calendario che definisce tutti gli aspetti relativi alle attività sopra citate.

5.1.4 Esecuzione dell' Audit

Le attività previste per l'esecuzione di un Audit sono:

- a) Riunione preliminare tra il Gruppo di Audit e i Responsabili delle Aree/Settori aziendali coinvolti con lo scopo di:
 - precisare gli obiettivi dell'Audit, i suoi limiti e la documentazione di riferimento;
 - individuare le persone direttamente coinvolte nell'Audit;
 - modificare se necessario il piano dell'Audit.
- b) Verifica delle azioni correttive:
 - lo scopo è quello di valutare la corretta attuazione e l'efficacia delle Azioni Correttive intraprese per eliminare le Non Conformità riscontrate durante il precedente Audit.
- c) Esecuzione dell'Audit:
 - interviste del personale;
 - esame di almeno due casi a campione sulla gestione di un utente/attività (La riservatezza dei dati è realizzata indicando solo le iniziali della persona oggetto del campionamento)
 - esame dei documenti (procedure, istruzioni, registrazioni della Qualità Ambiente e Sicurezza, ecc.);
 - osservazione diretta del modo di operare;
 - uso delle eventuali liste di riscontro.
- d) Osservazioni e Non Conformità:
 - ogni osservazione di scostamento riscontrata rispetto a quanto specificato nel Manuale della Qualità Ambiente e Sicurezza, nelle Procedure o Istruzioni viene valutata e discussa con la persona interessata. Se tale scostamento viene confermato, l'osservazione dà origine ad una Non Conformità.

Dei punti a), b), c), d) viene tenuta traccia ascritta sul modulo *Diario Audit* Mod.DAU

Al termine di tutti gli Audit previsti dal calendario, viene effettuata un riesame avente lo scopo di confrontare i risultati che verranno poi presentati ai Responsabili delle Aree e dei Settori aziendali verificati.

5.1.5 Emissione del Rapporto di Audit

Al termine dell'Audit il Gruppo di Audit si riunisce per la preparazione del rapporto.

I risultati dell'audit vengono registrati nel *Rapporto di Audit* Mod.RAU.

Le eventuali non conformità riscontrate vengono descritte in dettaglio nell'area "Rapporti di Non

Conformità dell'Audit".

Il Rapporto di Audit contiene come minimo le seguenti informazioni:

- una sigla di identificazione univoca (Nome del servizio e data);
- un giudizio sintetico sulla conformità del Sistema Qualità Ambiente e Sicurezza ai requisiti della norma di riferimento, sull'effettiva applicazione delle prescrizioni dei documenti del Sistema Qualità Ambiente e Sicurezza e sull'efficacia del Sistema Qualità Ambiente e Sicurezza;
- l'elenco delle Procedure valutate;
- i nomi del Gruppo di Audit;
- le persone contattate;
- i documenti allegati;
- la firma del Responsabile dell'Area/Settore o responsabile fornitore;
- la firma del Responsabile del Gruppo di Audit (RGAU).

Il Rapporto viene preparato dal Responsabile del Gruppo con la collaborazione di tutti i componenti del gruppo.

Nel Rapporto vengono evidenziati i Rapporti di Non Conformità.

I risultati dell'Audit vengono presentati, nel corso di una riunione di chiusura, al Responsabile dell'Area o Servizio verificato il quale dovrà approvare sia il Rapporto di Audit che tutti i Rapporti di Non Conformità.

5.1.6 Attività conseguenti alla Audit

Tutte le Raccomandazioni e le Non Conformità rilevate, vengono elencate dal Responsabile dell'Audit nel file MOD.NCC

Il Responsabile dell'Area/Servizio verificato è responsabile della compilazione della proposta dell'Azione Correttiva onde eliminare le cause della Non Conformità riscontrata.

L'Azione Correttiva, approvata secondo la procedura PRO-NCC, deve essere successivamente attuata sotto la responsabilità del Responsabile dell'Area/Servizio interessato.

La chiusura dell'Azione Correttiva decisa indica la corretta attuazione dell'azione stessa nonché la sua efficacia e deve essere effettuata in tempi successivi o, eventualmente, durante il successivo Audit. La chiusura è effettuata dal Responsabile Qualità Ambiente e Sicurezza e viene fatta apponendo la data nell'apposita sezione del MOD.NCC analizzando eventualmente la corretta attuazione ed efficacia dell'Azione Correttiva.

Se il Rapporto di Non Conformità non dà luogo ad una Azione Correttiva, il trattamento consiste nelle azioni intese a chiarire i motivi della Non Conformità al fine di eliminare tali eventi.

Il Responsabile Qualità Ambiente e Sicurezza effettua, semestralmente, un esame dei "Rapporto di Non Conformità" ancora aperti allo scopo di verificarne le ragioni e sollecitare la loro chiusura.

Il Responsabile Qualità Ambiente e Sicurezza effettua inoltre, semestralmente, un'analisi delle non conformità riscontrate al fine di individuare delle tendenze negative nel Sistema Qualità Ambiente e Sicurezza e intraprendere azioni preventive idonee.

5.1.7 Distribuzione e conservazione della documentazione

Il "Rapporto di Audit", con le relative segnalazioni di Raccomandazioni e/o Non Conformità una volta firmato, viene distribuito alle Aree ed ai Settori interessati, al Responsabile Qualità Ambiente e Sicurezza e al Presidente.

I documenti sono conservati a cura del Responsabile Qualità Ambiente e Sicurezza.

5.1.8 Numerazione dei Rapporti

I Rapporti di Audit vengono identificati da una indicazione univoca costituita da

Rapporto di Audit: NomeDelServizio AAAA/MM/GG

Dove AAAA è l'anno, MM il numero del mese, GG il numero del giorno.

La stessa modalità di registrazione (Nome del Servizio AAAA MM GG) viene usata per indicare il nome del file quale appare nella cartella <gestione Audit>

5.1.9 Archiviazione della documentazione relativa all'Audit

E' compito del Responsabile Qualità Ambiente e Sicurezza archiviare tutta la documentazione relativa agli Audit del Sistema Qualità Ambiente e Sicurezza aziendale, ovvero:

- Programma Annuale;
- Diario Audit
- Rapporti di Audit;
- Rapporti di Non Conformità.

5.2 Audit esterni

Gli eventuali Audit condotti presso i Fornitori vengono effettuati seguendo le prescrizioni valide per gli Audit interni.

5.3 Requisiti degli auditor

L'audit interno viene condotto normalmente dal responsabile Qualità Ambiente e Sicurezza nominato dalla direzione.

Audit interni possono venire condotti da personale formato allo scopo, anche solo tramite esperienza acquisita con l'assistenza ad almeno 5 audit. Le persone indicate sono in grado di valutare obiettivamente i processi e l'applicazione delle norme.

Gli auditor non devono effettuare audit sul proprio lavoro.

I requisiti professionali e i compiti degli auditor e del responsabile del sistema di gestione qualità e ambiente è definito nella procedura Risorse PRO RIS, Allegato 1 Mansionario

6. REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ AMBIENTE E SICUREZZA

Tutti i moduli qui sotto riportati, debitamente compilati, costituiscono le registrazioni della Qualità Ambiente e Sicurezza prodotte in questa procedura. Essi vengono registrati e archiviati in accordo con la procedura PRO-DOD.

Sigla	Nome registrazione	Responsabile Custodia	Durata in anni
Mod.RAU	<i>Rapporto di Audit</i>	RQAS	3
Mod.PAU	<i>Programma Annuale degli Audit</i>	RQAS	3
Mod.DAU	<i>Diario dell'Audit</i>	RQAS	3

QUESTA È L'ULTIMA PAGINA DEL DOCUMENTO