# Manuale Operativo per l’Audit Interno

L’audit aziendale ha lo scopo di verificare l’adeguatezza e l’efficacia del modello organizzativo, gestionale e di controllo interno adottato dalle organizzazioni al fine di prevenire la commissione di reati, tra cui quelli di natura penale. L'audit interno è fondamentale per garantire la trasparenza, la responsabilità e l'integrità all'interno dell'azienda, contribuendo a un migliore governo societario.

Il presente documento sintetizza le linee guida per la gestione delle attività di audit interno da svolgersi in tutti i reparti facenti parte della società **CDSHotels S.p.a.**

## Pianificazione delle Attività

La redazione del “Programma di Audit” è di competenza del (Team Audit/Reparto Controllo di Gestione?) che si prefigge l’obiettivo di indirizzare la pianificazione e il monitoraggio di tutti i controlli facendo ricorso alle professionalità interne a ciascun reparto. (specificare i componenti?)

Il Programma viene riesaminato e ridefinito annualmente sulla base degli obiettivi aziendali seguendo le tempistiche sottoindicate:

### Valutazione e Definizione

Il (Team Audit/Reparto Controllo di Gestione), dopo aver valutato le operazioni dell’esercizio appena concluso, ridefinisce rischi e controlli interfacciandosi con ciascun Reparto e tenendo conto degli obiettivi aziendali. Ciascun Caporeparto è tenuto a segnalare, sulla base dei progetti e dei processi in corso quali controlli pensa di mettere in atto o di riconfermare per l’anno in esame. Per standardizzare le informazioni provenienti da vari reparti, verranno fornite delle linee guida per definire natura e importanza dei rischi e descrizione dei controlli.

### Programmazione

Il (Team Audit/Reparto Controllo di Gestione) verifica l’incidenza dei rischi e la fattibilità dell’audit anche in relazione a tempi e risorse disponibili ed eventualmente propone alternative in sede di Programmazione. Dopodiché si procede alla presentazione del programma annuale definitivo a tutti gli stakeholders.

### Attuazione

Ciascun Reparto provvede all’attuazione dei controlli secondo quanto programmato. Il (Team Audit/Reparto Controllo di Gestione) si occupa del monitoraggio dell’avanzamento dei controlli secondo le scadenze predefinite. Ci si riserva, nelle stesse scadenze, di valutare l’introduzione di nuovi controlli se necessari.

## Tracciabilità del controllo

L’azienda CDSHotels S.p.a. si dota di una piattaforma online per la tracciabilità dei controlli. Ciascun Caporeparto è responsabile del corretto tracciamento delle attività della propria area, incluso il caricamento dei report di ogni audit.

### Report

L’operatore incaricato dello specifico controllo è tenuto alla compilazione di un Report standard definito in sede di Pianificazione e Programmazione degli Audit. Tale Report deve contenere indicazioni riguardo:

* Data del Controllo
* Auditor incaricato
* Operazioni effettuate
* Output del controllo
* Eventuali criticità evidenziate

L’output del controllo sarà normalizzato su scala numerica, anche se qualitativo, in base alle linee guida definite in fase di Programmazione degli Audit per garantire una maggiore omogeneità dei dati in fase di valutazione finale del Programma di Audit.

# Definizione dei Rischi

Indicare per ciascun Rischio:

* Natura
* Cause
* Effetti
* Probabilità di Accadimento
* Entità del Danno

## Natura dei rischi per un’impresa che opera nel Turismo

|  |  |
| --- | --- |
| **Natura** | **Descrizione** |
| **Rischi economici**: | * Fluttuazioni economiche che possono influenzare la domanda. * Aumento dei costi operativi (carburante, salari, forniture). |
| **Rischi normativi**: | * Cambiamenti nelle leggi e regolamenti locali e internazionali. * Normative riguardanti la sicurezza e la salute pubblica. |
| **Rischi climatici e ambientali**: | * Eventi naturali (terremoti, alluvioni, uragani) che possono danneggiare le infrastrutture turistiche. * Cambiamenti climatici che influiscono sulle destinazioni. |
| **Rischi reputazionali**: | * Recensioni negative online e passaparola. * Incidenti o emergenze che colpiscono la sicurezza dei clienti. |
| **Rischi legati alla concorrenza**: | * Nuovi entranti nel mercato o innovazioni da parte dei concorrenti. * Cambiamenti nelle preferenze dei consumatori. |
| **Rischi tecnologici**: | * Attacchi informatici e violazioni dei dati. * Obsolescenza delle tecnologie utilizzate per la gestione delle operazioni. |
| **Rischi sanitari**: | * Pandemie o epidemie che riducono la mobilità e la domanda di viaggi. * Normative sanitarie che influiscono sulle operazioni. |
| **Rischi di liquidità e finanziari**: | * Difficoltà a mantenere flussi di cassa sufficienti durante periodi di bassa stagione. * Rischio di insolvenza. |
| **Rischi logistici**: | * Problemi nella gestione dei trasporti e delle prenotazioni. * Interruzioni nei servizi di fornitura. |
| **Rischi culturali e sociali**: | * Cambiamenti nei sentimenti e nelle attitudini verso i turisti. * Impatti culturali e sociali delle attività turistiche sulle comunità locali. |

## Probabilità di Accadimento

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Soglia** | **Descrizione della probabilità di accadimento** | **Valore** |
| Certo/  Imminente | 1. L’evento è considerato di imminente accadimento | [P5] |
| Molto Probabile | 1. Sono noti episodi in cui il pericolo ha causato danno 2. Il pericolo può trasformarsi in danno con una correlazione 3. Il verificarsi del danno non susciterebbe sorpresa | [P4] |
| Probabile | 1. È noto qualche episodio in cui il pericolo ha causato danno 2. Il pericolo può trasformarsi in danno anche se non in modo automatico 3. Il verificarsi del danno susciterebbe scarsa sorpresa | [P3] |
| Poco Probabile | 1. Sono noti rari episodi già verificati 2. Il danno può verificarsi solo in circostanze particolari 3. Il verificarsi del danno susciterebbe sorpresa | [P2] |
| Improbabile | 1. Non sono noti episodi già verificati 2. Il danno si può verificare solo per una concatenazione di eventi improbabili e tra loro indipendenti. 3. Il verificarsi del danno susciterebbe incredulità. | [P1] |

## Entità del Danno

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Soglia** | **Descrizione dell’entità del danno** | **Valore** |
| Critico | Le conseguenze possono consistere in ferite di grave entità e decessi del personale dell’Organizzazione, perdite di beni strumentali, perdite di informazioni sensibili e cancellazione completa delle attività con gravissimi danni economici e di immagini per l’Organizzazione. | [E5] |
| Severo | Le conseguenze possono consistere in ferite di grave entità del personale dell’Organizzazione, perdite di beni strumentali, perdite di informazioni sensibili e cancellazione completa delle attività con gravi danni economici per l’Organizzazione. | [E4] |
| Moderato | Le conseguenze possono consistere in ferite di piccole entità del personale dell’Organizzazione, danneggiamento di beni strumentali, perdite di informazioni sensibili e ritardi delle attività con sensibili danni economici per l’Organizzazione. | [E3] |
| Minore | Le conseguenze possono consistere in ferite di piccole entità del personale dell’Organizzazione, danneggiamento di beni strumentali e ritardi delle attività con limitati danni economici per l’Organizzazione. | [E2] |
| Trascurabile | Le conseguenze possono consistere in interruzioni di breve durata di alcune attività senza sensibili danni economici per l’Organizzazione. | [E1] |

# Definizione del Controllo

|  |  |
| --- | --- |
| Nome del controllo | Data definizione controllo: |
| Reparto Target: | |
| Reparto Controller: | |
| Luogo:  ☐ nella sede del controller  ☐ nella sede del target | |
| Modalità:  ☐ automatizzato  ☐ manuale | |
| Tipo output:  ☐ quantitativo  ☐ qualitativo | |
| Frequenza: | |
| Definition of Done: | |
| Layout Report: | |

# Esempio

**Rischio Inconsistenza di Cassa**

* **Natura:** Rischi di liquidità e finanziari.
* **Cause:** Errori umani nel conteggio monete e banconote, nella gestione degli incassi e dei resti alla clientela, nell’utilizzo della voce d’incasso (pos/contante).
* **Effetti:** Ammanchi di cassa o mancata fiscalizzazione degli incassi.
* **Probabilità di Accadimento:** P3
* **Entità del Danno:** E2

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome del controllo:** Controllo Casse | **Data definizione controllo:** 15/02/25 |
| **Reparto Target:** Direzione, Ricevimento, Bar | |
| **Reparto Controller:** Amministrazione | |
| **Luogo:**  ☐ nella sede del controller  ☑ nella sede del target | |
| **Modalità:**  ☐ automatizzato  ☑ manuale | |
| **Tipo output:**  ☑ quantitativo  ☐ qualitativo | |
| **Frequenza:** Mensile/Bimestrale | |
| **Definition of Done:**   * Si procede alla stampa del Report Giornaliero, alla chiusura del terminale POS e al conteggio del contante. * Si verifica che il contante effettivo in cassa e la chiusura del pos coincida con il totale dei documenti emessi. * Si controlla la consistenza del fondo cassa. | |
| **Layout Report:**  Allegato (Scheda controllo di Cassa) | |