

UN AUDIT PER CONOSCERCI

Le verifiche condotte da AIC nelle aziende: un'attività complessa e per la quale occorre essere in possesso di determinate doti e capacità di gestione. Ecco come avvengono le verifiche per concedere il Marchio



semplicità ci limiteremo a ricordare che ad ognuno di questi corrisponde una norma, uno schema certificativo o comunque una serie di requisiti codificati che ne stabiliscono i criteri (si pensi ad esempio alla ISO 9001, alla certificazione BIO, ai Disciplinari di produzione per DOP o IGP, etc...) che devono essere valutati dall'auditor nel corso della visita ispettiva. Vale la pena sottolineare che ci sono audit che certificano un intero sistema (come ad esempio quelli della ISO 9001) mentre altri certificano esclusivamente una linea produttiva o singoli prodotti (è il caso ad esempio dei Disciplinari DOP).

In generale l'attività dell'auditor è caratterizzata dal rispetto di una serie di principi fondamentali dettati da una norma europea (UNI EN ISO 19011: 2012) che illustra le Linee guida per audit di sistemi di gestione.

Come essere un perfetto auditor

L'attività di audit è fondata su un certo numero di principi che la rendono uno strumento affidabile ed efficiente per fornire informazioni utilizzabili da un'organizzazione per migliorare le proprie prestazioni. Aderire a questi principi è fondamentale per assicurare che auditor diversi pervengano a conclusioni simili in circostanze simili. Alcuni principi si riferiscono agli auditor stessi e si possono così riassumere: comportamento etico, presentazione imparziale e adeguata professionalità. Ne consegue che l'auditor deve possedere determinate caratteristiche tra le quali capacità di gestione e conoscenze tecniche e del settore di lavoro che verrà affrontato, oltreché la conoscenza approfondita delle norme di riferimento; ma altrettanto importanti, se non fondamentali, sono alcune delle carat-

Di **Francesco Cantoni**
AUDITOR SPIGA BARRATA

Con il precedente numero di CN abbiamo introdotto il marchio Spiga Barrata descrivendo il processo della concessione di licenza d'uso del Logo; in questo numero facciamo un focus su cosa è un audit e come si svolgono le visite ispettive presso le aziende che richiedono la concessione d'uso del Marchio.

L'audit (parola latina che significa ascoltare, ma che in inglese viene tradotta come controllare, verificare, rivedere), o verifica ispettiva, è un processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze (registrazioni, dichiarazioni di fatti o altre informazioni, verificabili e pertinenti ai criteri adottati) e valutarle con obiettività al fine di stabilire in quale misura questi criteri (insieme di politiche, procedure o requisiti utilizzati come riferimento) siano stati soddisfatti.

Ci sono numerose tipologie di audit ma per

SECONDA PUNTATA

teristiche personali che dovrebbe avere: integrità morale (rispettoso dei principi etici, giusto, veritiero, sincero, onesto e riservato), mentalità aperta (disposto a prendere in considerazione idee o punti di vista alternativi), diplomazia, spirito di osservazione, versatilità (in grado di adattarsi a differenti situazioni), percettivo, tenace, risoluto (capace di pervenire a conclusioni tempestive basate su analisi e ragionamenti logici), sicuro di sé, autorevole ed abile comunicatore. L'auditor è inoltre tenuto al rispetto della privacy e a non divulgare le informazioni raccolte. L'auditor deve essere in grado di mantenere il giusto distacco e l'oggettività necessaria per poter raccogliere le evidenze ("dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa") e i dati utili al fine di valutare il rispetto o meno dei requisiti richiesti.

Gli strumenti dell'auditor sono la norma che codifica i requisiti richiesti e la "check list". Quest'ultimo documento è una sorta di "lista della spesa" dove sono riportati tutti i punti che devono essere valutati con un relativo punteggio che viene assegnato in base al grado di soddisfazione degli stessi e dove l'auditor appunta le evidenze raccolte e gli eventuali rilievi.

I rilievi generalmente si dividono tra Non Conformità o Osservazioni, a seconda della gravità e dell'importanza del requisito non soddisfatto o non completamente soddisfatto. Il risultato dell'audit viene invece riportato su un documento denominato "report".

E nel caso di SBS...

Nel caso degli audit di concessione o di sorveglianza per l'utilizzo del marchio "Spiga Barrata", l'auditor SBS si attiene a quanto definito dal Disciplinare e dal Regolamento per la concessione del Marchio nonché, ovviamente, a tutta la normativa che regola il settore del "senza glutine" e che riguarda l'igiene e la sicurezza alimentare.

Il Disciplinare tecnico per la concessione del Marchio riporta i requisiti di gestione, produzione e controllo che l'azienda deve soddisfare per garantire il contenuto in glutine inferiore a 20 ppm per le sue produzioni contrassegnate dalla Spiga Barrata.

Il Regolamento di concessione, invece, ripor-

ta la descrizione delle modalità di ispezione effettuate dal personale tecnico AIC.

Un audit dura mediamente 7/8 ore e si svolge in una sola giornata, ma in alcuni casi possono anche essere necessarie due o più giornate (ad esempio nel caso di Aziende molto grandi e strutturate o nel caso di più Aziende o Stabilimenti coinvolti).

Una volta concordata la data dell'audit e inviato il programma all'azienda, si procede con la visita presso lo stabilimento. Normalmente le fasi di un audit SBS si possono riassumere come segue:

◆ **Riunione iniziale:** in presenza di tutte le funzioni aziendali coinvolte (Direzione, Responsabile Qualità, Responsabile Produzione, Direttore di Stabilimento, etc...) l'auditor detta i tempi della visita (compatibilmente con quelli aziendali) e si assicura che lo scopo della stessa sia stato completamente recepito;

◆ **Riepilogo dei prodotti oggetto dell'audit:** una Azienda può aver richiesto di essere licenziataria per tutta la propria produzione o solo per alcune linee o per alcune referenze;

◆ **Verifica documentazione di sistema e visita delle aree aziendali coinvolte nella produzione senza glutine:** l'auditor,

affiancato dalle relative funzioni aziendali responsabili, verifica la documentazione di sistema (manuale HACCP, Manuale Qualità, procedure, istruzioni operative, etc...) e visita le varie aree aziendali (zona ricevimento merci, stoccaggio, linee produttive e di confezionamento, spogliatoi, aree ristoro e aree dedicate alle pause del personale) raccogliendo evidenze oggettive (documentazione, registrazioni, interviste agli operatori, etc...) in merito ai requisiti previsti dal Disciplinare;

◆ **Riunione finale:** in presenza di tutte le funzioni aziendali l'auditor comunica il risultato della visita condividendo gli eventuali rilievi emersi. In questa fase vengono anche definiti quelli che sono i tempi per la "chiusura" dei rilievi segnalati. L'azienda dovrà infatti, una volta ricevuto il report, produrre al valutatore il proprio "piano di miglioramento" che dovrà essere valutato ed approvato dall'auditor stesso. ◆

Identikit di un buon auditor

1.

COMPORTEMENTO ETICO:

rispettoso dei principi etici, giusto, veritiero, sincero, onesto e riservato

2.

IMPARZIALE

3.

VERSATILE: in grado di adattarsi a diverse situazioni

4.

CAPACITÀ DI GESTIONE

5.

COMPETENZE TECNICHE

6.

CONOSCENZA DEL SETTORE SPECIFICO

7.

OTTIMA CONOSCENZA DELLE NORME DI RIFERIMENTO

8.

MENTALITÀ APERTA

9.

OTTIMO SPIRITO DI OSSERVAZIONE: capace di pervenire a conclusioni tempestive basate su analisi e ragionamenti logici

10.

RISPETTO DEL DIRITTO ALLA PRIVACY

Intervista a una auditor SBS che racconta competenze, fasi di lavoro e rapporti con le aziende

ELISA DURANTE

«L'importanza di essere obiettivi e ottimi comunicatori»



Che tipo di formazione deve avere un auditor SBS?

Oltre ad avere maturato delle esperienze nel settore alimentare, deve avere una buona conoscenza dei sistemi di gestione aziendale e della normativa nazionale e comunitaria che regola il settore.

E le caratteristiche essenziali?

Deve essere obiettivo, versatile e soprattutto un ottimo comunicatore: fondamentale è farsi capire durante gli audit, soprattutto quando è necessario spiegare all'in-

terlocutore qual è la non conformità o lo spunto di miglioramento che è stato individuato.

Quali le difficoltà maggiori?

Senz'altro quella di dover mantenere alta la concentrazione: è essenziale essere sempre vigili per poter cogliere qualsiasi sfumatura e, anche se non si è in presenza di non conformità, far fruttare al massimo la giornata lasciando eventualmente degli spunti di miglioramento all'Azienda laddove ce ne sia la necessità. La concentrazione non si può perdere neppure nella pausa pranzo: le funzioni aziendali che ci fanno compagnia dimostrano spesso il loro interesse verso tutte le attività di AIC facendo numerose domande al riguardo; in questa situazione i ruoli quasi si capovolgono e siamo noi che dobbiamo dare risposte!

Qual è l'aspetto che più ti piace della tua attività?

Certamente il fatto di poter visitare una grande varietà di aziende sia per tipologia di produzione che per dimensioni, dalla piccola attività familiare al grande gruppo internazionale. Se da un lato questo aspetto aumenta la difficoltà del lavoro perché non è sempre semplice verificare i requisiti del Disciplinare in realtà così diverse, dall'altro è un grosso stimolo e rende ogni audit diverso. Molto piacevole anche il clima di assoluta collaborazione che, quasi sempre, si instaura con le varie funzioni con cui ci interfacciamo, permettendo una crescita continua di tutti i soggetti coinvolti, compresi noi auditor che, tramite il confronto con altri professionisti del settore, affiniamo sempre di più la conoscenza delle varie modalità di gestire al meglio il rischio glutine.

Quali gli aspetti negativi?

Per fare questo lavoro è necessario essere spesso fuori casa e quindi essere distanti dalla propria famiglia per diversi giorni alla settimana; inoltre è anche molto stancante dover guidare per parecchie ore ed in tutte le condizioni meteorologiche.

Come reagiscono le aziende agli audit Spiga Barrata?

Normalmente le aziende sono molto collaborative e accettano di buon grado tutti i rilievi che facciamo, anche perché è nel loro interesse avere un sistema di gestione sempre migliore per riuscire a produrre degli alimenti sicuri. Basti pensare

che, seppure la normativa nel caso del senza glutine fissi il limite dei 20 ppm, sono molte le aziende che si danno come limite i 5 ppm, che rappresenta il limite di quantificazione della metodica utilizzata per le analisi.

Quali sono gli audit che ti danno più soddisfazione?

A volte capita di iniziare un rapporto con realtà che si avvicinano seriamente alla produzione senza glutine ma che non avendola mai affrontata tralasciano dei particolari importanti, che noi in sede di audit rileviamo e segnaliamo; in questi casi, spesso, si intraprende un vero e proprio percorso di crescita che porta queste aziende tramite il loro impegno e i nostri consigli a realizzare dei sistemi di gestione ottimali che vediamo crescere nel tempo.

Quanto ore sono necessarie per effettuare un audit?

Di solito dura dalle 7 alle 8 ore, ma il tempo necessario è molto maggiore se consideriamo gli spostamenti e l'attività tecnica e di gestione che viene effettuata precedentemente in ufficio (programmazione, eventuale pre-verifica della documentazione, etc.). Le "nostre" aziende sono distribuite su tutto il territorio nazionale ed alcune anche oltre i confini, per cui spesso è necessario partire il giorno prima per raggiungere le varie località e ripartire poi il giorno dopo l'audit. Ci spostiamo in auto, treno o aereo e abbiamo sempre la valigia pronta! ♦