



**ACCADEMIA
ITALIANA
DEL LATTE**

SISTEMA SANITARIO REGIONALE



**ASL
FROSINONE**

ASL Frosinone Dipartimento di Prevenzione
Ispezione degli alimenti di origine animale

«Percorsi di Qualità in sicurezza ed igiene alimentare»

«Audit come strumento di controllo qualità»

Sala Formazione palazzina Medica.
Piazza Caduti Martiri di Nassirya, Fiuggi (FR)
25 Ottobre 2018

Docente: Bartolomucci Paolo

Programma

1. Presentazione Formazione

2. La Qualità

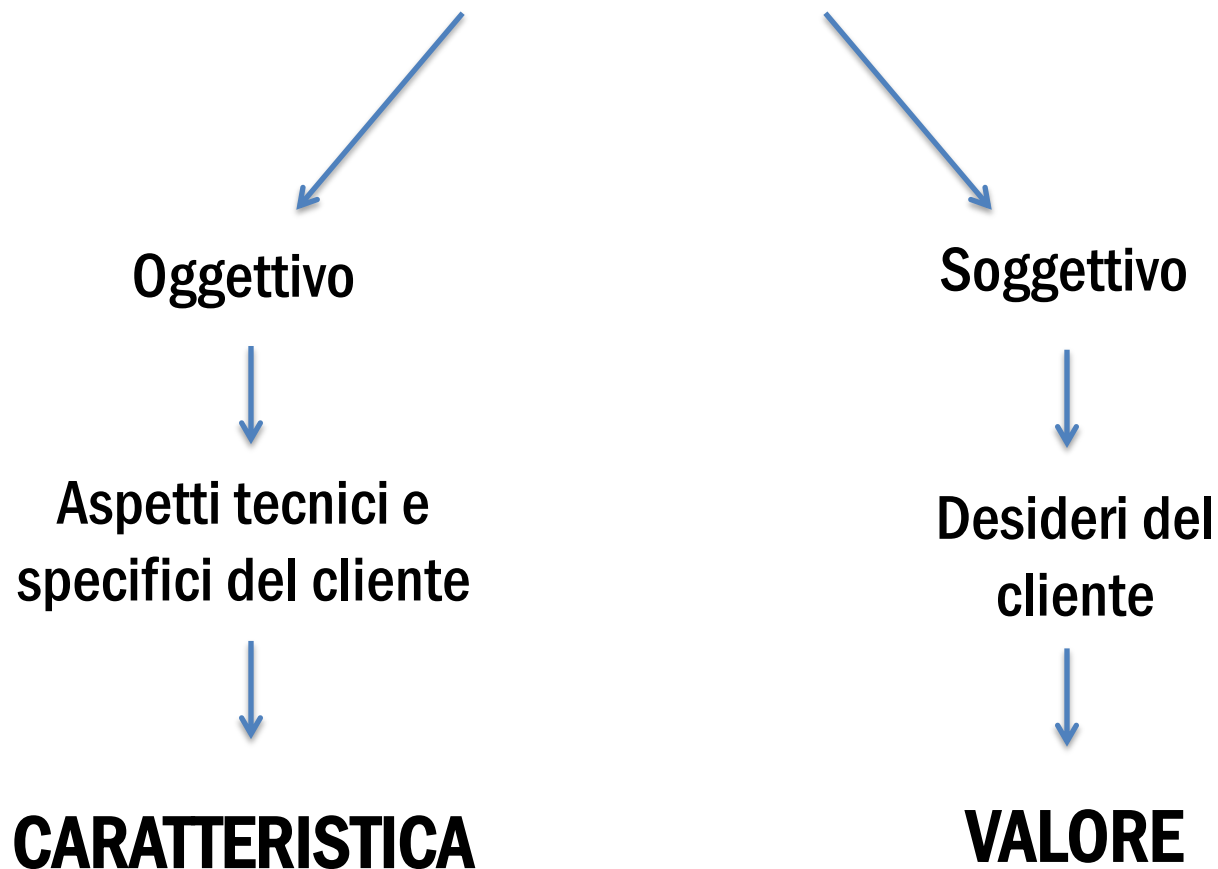
- Cos'è la qualità
- Componenti della Qualità
- Definizioni di Qualità
- Cosa non è Qualità
- Tipi di qualità

3. Audit

- Introduzione
- Obiettivi prefissati
- Termini e definizioni
- Principi di un Audit
- Conclusioni



Qualità

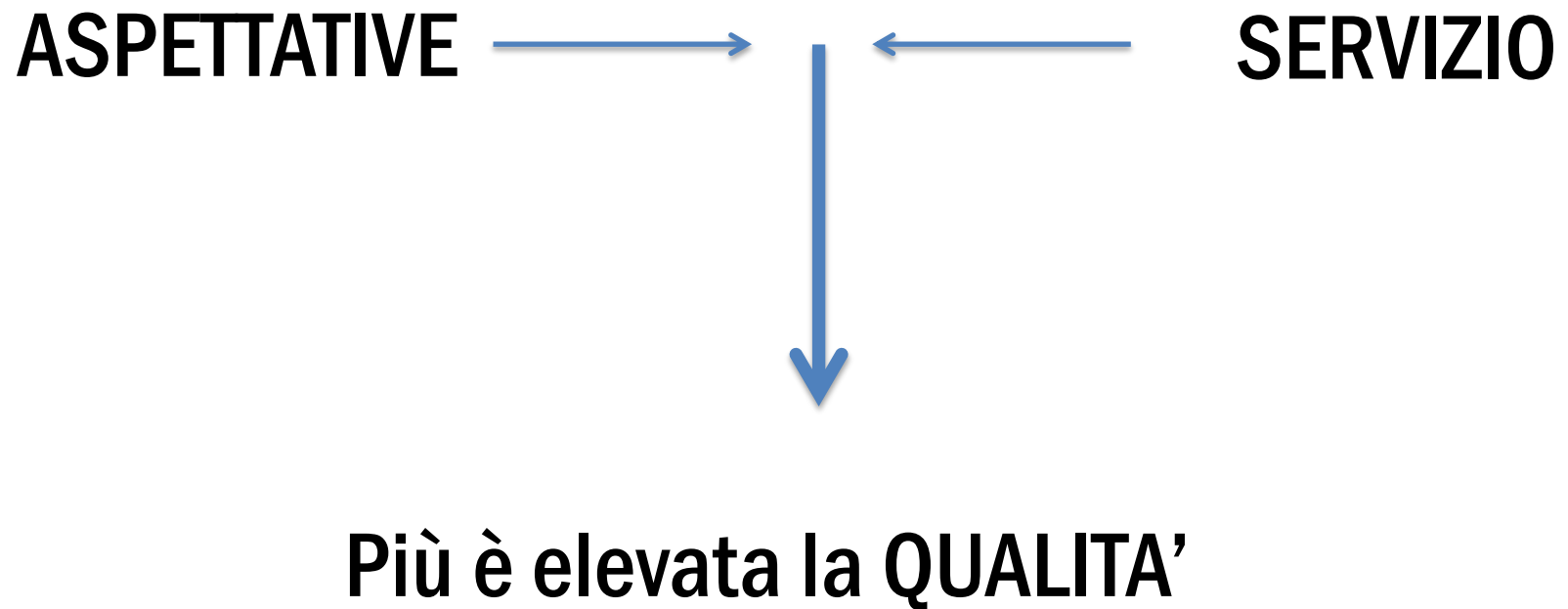




Rapporto tra realizzazione ed attesa



**È il livello di corrispondenza tra
aspettative del cliente e il
prodotto/servizio**





La qualità: Punti di Vista

P.v. dei CLIENTI

- Design
- Sensazioni comunicate dal prodotto
- Affidabilità
- Ecc.

=

VALORE

P.v. ORGANIZZAZIONE

Conformità requisiti:

- Prevenzione
- Controllo
- Prodotto difettoso
- Gestione fornitori
- Gestioni non conformità

=

COSTI



David Garvin nel 1987 individuò 8 componenti della qualità:

- Le prestazioni (Aspetti nutrizionali del prodotto)
- L'affidabilità (processi produttivi controllati, ricerca ingredienti)
- la durata (TMC o Shelf-life)
- la manutenibilità (la manutenzione e costi)
- gli aspetti formali (Etichettatura e Packaging)
- la funzionalità (come consumare il prodotto/metodi di conservazione)
- la qualità percepita (reputazione dell'azienda produttrice, tempi di consegna, cortesia del personale, formazione del personale ecc.)
- La conformità alle norme (Certificazioni aziendali, HACCP, BRC,IFS ,ISO ecc.)



La qualità punto di incontro tra diverse esigenze

- **Efficacia** (la qualità del prodotto/servizio)
- **Efficienza** (il contenimento dei costi e dei tempi)
- **Elasticità** (la risposta al cambiamento)

2. Definizioni di Qualità



- è un'etica
- il grado con cui uno specifico prodotto soddisfa le esigenze di uno specifico utilizzatore finale
- il livello di eccellenza che possiede un prodotto o un servizio
- un prodotto/servizio che ha qualcosa che gli altri prodotti/servizi simili non hanno
- cercare sempre il modo migliore per fare una cosa
- porsi degli obiettivi realistici, misurabili, misurati e migliorati costantemente
- un risultato determinato dalla misura in cui un prodotto risponde alle esigenze dei clienti per i quali è stato realizzato
- conformità ai requisiti



Cosa non è Qualità:

- Quanto detto in precedenza non viene applicato (Applicazione, ricerca, formazione, sviluppo)
- Un pacchetto chiavi in mano (consulente di turno, Solite regole da seguire)



Non è qualcosa da fare quando si ha tempo

**Non è aggiuntiva al nostro lavoro
(cit. non ho tempo devo produrre!)**



La Qualità



Non può tollerare
errori



Non Può essere
Scarsa
professionalità



Tipi di Qualità

Attesa = Standard Qualitativi adeguati al cliente

Progettata = La qualità che ci proponiamo di raggiungere

Erogata = Associata ad un Prodotto/servizio

Percepita = Riscontrata dal cliente

Paragonata = Confrontata ad esperienze precedenti (concorrenza)



Audit come strumento controllo Qualità

Audit : Verifica ispettiva



Obiettivi prefissati



- Requisiti di norme e certificazioni (ISO – BRC – IFS)
- Requisiti contrattuali del committente (Capitolati e piani qualità)
- Requisiti interni di un'azienda (sicurezza, salute, prevenzione)
- Insieme di requisiti su citati



Linee Guida per gli Audit dei Sistemi di Gestione per la Qualità e/o di Gestione Ambientale: UNI EN ISO 19011:2002



La norma è destinata ad una estesa gamma di
potenziali
utilizzatori che comprendono:

- Gli auditor;
- Le organizzazioni che attuano sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale;
- Le organizzazioni che hanno l'esigenza di condurre audit di sistemi di gestione per la qualità e/o l'ambiente per ragioni contrattuali;
- Le organizzazioni che operano:
 - Nella certificazione o nella formazione ed addestramento degli auditor;



- Le Norme ISO 9000 e ISO 14000 enfatizzano l'importanza degli AUDIT come

strumenti di gestione per:

- **tenere sotto controllo**

- **verificare**

l'efficace attuazione della politica per la qualità e/o l'ambiente di un'organizzazione.



Le Verifiche Ispettive sono
condotte allo scopo di valutare se i
vari elementi di un Sistema di
Gestione sono:



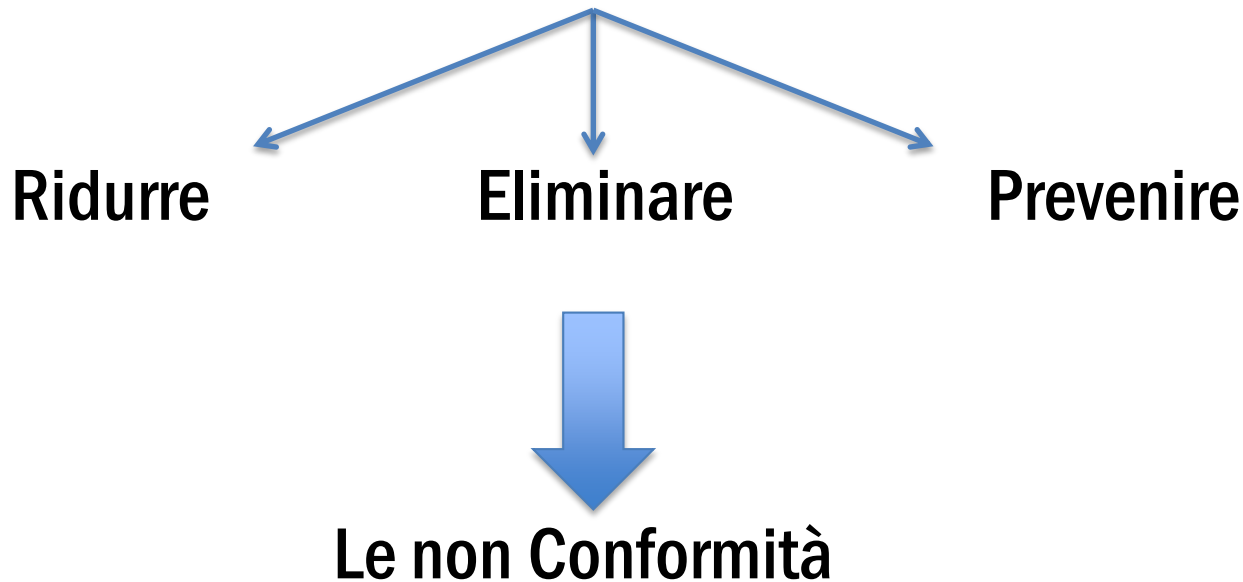
Attuati e Idonei



a conseguire gli obiettivi che il Sistema si era
prefissati



**Esse forniscono poi l'evidenza oggettiva della
necessità di:**



**Note: I risultati delle verifiche possono essere utilizzate per il miglioramento
dell'organizzazione aziendale**

3. Termini e definizioni



AUDIT (verifica ispettiva): Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze dell'audit e valutarlo con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri di audit sono stati soddisfatti.

CRITERI DI AUDIT: Insieme di politiche, procedure o requisiti.

Nota: i criteri di audit sono utilizzati come riferimento rispetto a cui si confrontano le evidenze dell'audit.

EVIDENZE DELL' AUDIT: registrazioni di fatti o altre informazioni, che sono pertinenti ai criteri di audit e verificabili. Possono essere qualitative o Quantitative

RISULTANZE AUDIT: Sono i risultati dell'audit che possono indicare rispetto ai criteri di audit delle conformità e delle non conformità oppure segnalare opportunità di miglioramento.

CONCLUSIONI DI UN AUDIT: esito di un audit fornito dal gruppo di audit, dopo aver preso in esame gli obiettivi dell'audit e tutte le risultanze dell'audit.



L'attività di audit è fondata su un certo numero di principi, i quali fanno dell'audit uno strumento **efficiente **affidabile**, a supporto delle politiche e dei controlli della direzione, fornendo informazioni in base alle quali un'organizzazione può agire per migliorare le proprie prestazioni**



Principi relativi agli auditor:

a) Comportamento etico (il fondamento della professionalità):

- Fiducia
- Integrità
- Riservatezza
- Discrezione

b) Presentazione imparziale (l'obbligo di riportare fedelmente e con precisione):

- Le risultanze
- Le conclusioni
- I rapporti

di audit, devono riflettere fedelmente ed accuratamente le attività di audit. Vanno riportati ostacoli significativi incontrati durante l'audit e le opinioni divergenti non risolte tra il gruppo di audit e l'organizzazione valutata.

c) Adeguata professionalità (l'applicazione di accuratezza e di discernimento nell'attività di audit):

- Gli auditor devono possedere la **competenza** necessaria per svolgere i compiti loro assegnati, **nel rispetto della fiducia** loro accordata dai **committenti** dell'audit e dalle **altre parti interessate**.



Principi relativi al processo di audit:

a) **Indipendenza** (la base per l'imparzialità dell'audit e l'obiettività delle sue conclusioni):

- Gli auditor devono essere
 - ✓ **Indipendenti** dall'attività **oggetto** dell'audit
 - ✓ **Liberi** da **pregiudizi**
 - ✓ **Esenti** da **conflitti** di interesse
- Gli auditor devono
 - ✓ Conservare **obiettività** di pensiero
 - ✓ Assicurare che le **risultanze** e le **conclusioni** dell'audit, siano basate solo sulle **evidenze** dell'audit.

b) **Approccio basato sull'evidenza** (il metodo razionale per raggiungere conclusioni dell'audit affidabili e riproducibili in un processo dell'audit sistematico):

- Le **evidenze** dell'audit devono essere **verificabili**
- Considerato che il **tempo** per effettuare un audit è **limitato**, le **evidenze** si basano su **campioni** delle informazioni disponibili
- L'uso del **campionamento** deve essere **appropriato** e strettamente **connesso** con il **livello di fiducia** che può essere riposta sulle **conclusioni** dell'audit.



Il rispetto di questi principi è un



PREREQUISITO



**per fornire conclusioni dell'audit pertinenti e sufficienti e
per assicurare che auditor diversi, operando
indipendentemente l'uno dall'altro, pervengano a
conclusioni simili in circostanze simili.**



«Prevenire è meglio che curare»

Fine



**ACCADEMIA
ITALIANA
DEL LATTE**

SISTEMA SANITARIO REGIONALE



**ASL
FROSINONE**

ASL Frosinone Dipartimento di Prevenzione
Ispezione degli alimenti di origine animale

«Percorsi di Qualità in sicurezza ed igiene alimentare»

Sala Formazione palazzina Medica.
Piazza Caduti Martiri di Nassirya, Fiuggi (FR)
25 Ottobre 2018

Docente: Bartolomucci Paolo