

Audit non annunciati: un'opportunità, non un rischio

Questi audit mirano a verificare l'azienda in condizioni autentiche

di *Stefania Guerrini*

Biologa, Consulente per l'impresa alimentare in Qualità e Sicurezza alimentare

Gli audit non annunciati sono diventati una pratica comune nelle aziende alimentari, richiesti sia dai clienti della Gdo sia dagli standard di sicurezza alimentare. Le competenze degli auditor e un sistema di gestione adeguato sono fondamentali per garantire conformità e miglioramento continuo

Ineluttabilmente accettati in certi capitolati dei prodotti a marchio privato della grande distribuzione organizzata (Gdo) e rassegnatamente ricevuti, gli audit non annunciati ormai non sono più una novità per le aziende alimentari, tanto da essere entrati a far parte della routine. In aggiunta alle richieste del cliente, infatti, anche tutti gli standard di sicurezza alimentare (BRC GS, IFS Food,

FSSC 22000) hanno recepito la versione 2020 del Global Food Safety Initiative (Gfsi) Benchmarking Requirements, prevedendo un audit "non annunciato" nell'arco del triennio contrattualizzato con l'ente certificatore. A dire il vero, FSSC 22000 aveva anticipato questa evoluzione degli audit già dalle versioni precedenti al 2020, interpretando appieno quella che sta diventando una consuetudine nelle tecniche ispettive.

Come ogni studente modello che interrogato a sorpresa non si fa cogliere impreparato, l'azienda alimentare è chiamata a mostrare le sue migliori performance in qualsiasi momento, indipendentemente da piani ferie della forza lavoro, festività o picchi di produzione. Con l'audit non annunciato il committente vuole testare l'azienda alimentare nei suoi momenti di maggiore autenticità, libera da certe edulcorazioni della realtà che a volte traspiono negli audit annunciati. Non solo attenzione ai programmi prerequisite incentrati su igiene e buona tenuta dell'infrastruttura, ma anche rispetto di formulazioni, eventuale provenienza predefinita di ingredienti e controlli di qualità specifici sono l'oggetto dell'audit non annunciato del prodotto a marchio privato. Quindi prove delle garanzie messe in pratica e non solo promesse da un capitolato è quanto ci si aspetta di trovare nel rapporto di audit non annunciato commissionato dalla Gdo. Avendo, invece, come campo di applicazione tutto il Sistema di Gestione della Qualità e Sicurezza



alimentare, l'audit non annunciato previsto dal Gfsi copre tutti i requisiti dello standard e ricalca tempistiche e modalità dell'audit programmato. Visti con una certa ansia da parte di chi affronta in prima linea visite più o meno pianificate, tipicamente le funzioni qualità e produzione, in realtà gli audit non annunciati costituiscono una grande opportunità di dimostrare consapevolezza e competenza nella conduzione del Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare e, più in generale, dei processi aziendali. Ma per arrivare a questo risultato occorrono preparazione e strategie, non improvvisazioni. Non basta il rispetto dello scadenziario previsto dal reparto Qualità, bisogna conoscere profondamente sia il proprio Sistema di Gestione, sia le attività operative, in tutte le diramazioni. Soprattutto bisogna conoscerne i punti deboli sui quali attuare piani di miglioramento. Così come guardando tutti i giorni la nostra immagine riflessa allo specchio non ne

Con l'audit non annunciato il committente vuole testare l'azienda alimentare libera da certe edulcorazioni della realtà che a volte traspaiono negli audit annunciati

cogliamo i mutamenti del tempo, allo stesso modo osservando le stesse situazioni giorno dopo giorno possono sfuggire imprecisioni o mancanze, che invece vengono rapidamente colte dall'occhio allenato dell'auditor, privo del condizionamento dell'abitudine. Divengono quindi fondamentali le capacità di autodiagnosi, guardando oltre ciò che appare, e di autocritica, mettendosi alla prova.

Le ispezioni interne

Un buon team di ispettori interni è senz'altro il presupposto all'impostazione di un piano di ispezione aziendale finalizzato a intercettare piccole deviazioni che il tempo, l'usura e a volte la distrazione rendono locali e impianti non perfettamente in linea ai requisiti di igiene e manutenzione. Questo genere di attività ispettive è tanto più efficace quanto più è disponibile personale ispettivo addestrato che può essere interscambiato tra i vari reparti, proprio per evitare la sindrome dell'occhio abituato. Tempo e capacità di osservazione è il binomio indispensabile per vedere oltre l'apparenza, possibilmente nelle circostanze più diverse. Ad esempio, condurre ispezioni sempre al mattino in aziende che lavorano ventiquattr'ore su ventiquattro è alquanto limitativo, così come dedicare un particolare giorno della settimana. La casualità è la tattica migliore, accompagnata da una buona dose di riservatezza sul perché e quando si fa il giro in produzione.

22

Gli audit interni

Ma il vero antidoto agli audit non annunciati è lo svolgimento di audit interni aderenti alla realtà, ricchi di pungoli. L'audit interno potrebbe rappresentare lo strumento più vicino a simulare gli audit sia da parte del cliente, sia da parte di enti di certificazione o anche organi di controllo ufficiale.

Domande impertinenti rivolte in modo randomizzato a qualsiasi operatore che si incontri in area produttiva, curiosità inaspettate e improvvise prove di rintracciabilità potrebbero essere le armi dell'auditor interno, mettendo in campo, cioè, un fuoco amico che alleni agli attacchi reali dell'audit non annunciato. Un rapporto di audit interno dovrebbe contenere non solo la registrazione di procedure e la raccolta di evidenze documentali per la soddisfazione del requisito, ma la messa in luce di zone d'ombra del Sistema di Gestione, quando non addirittura l'esposizione di carenze operative. Per scendere così in profondità, in modo puntuale e chirurgico,

Il vero antidoto agli audit non annunciati è lo svolgimento di audit interni aderenti alla realtà

non bastano gli ispettori addestrati alle ispezioni interne, ma occorrono le competenze dell'auditor e prima ancora occorre la costruzione di un calibrato programma di audit interni.

Il programma

Gli standard di Sicurezza alimentare approvati dal Gfsi revisione dopo revisione hanno arricchito i requisiti dedicati agli audit interni, segno di quanto si ritenga importante la capacità di autoanalisi dell'azienda. Senza contare, inoltre, che BRC GS e IFS considerano il requisito dedicato agli audit interni rispettivamente fondamentale (*fundamental*) e KO. Quindi deviazioni su tali requisiti portano a penalità più gravi nel giudizio di conformità allo standard. L'analisi del rischio associato all'attività da sottoporre ad audit è un denominatore comune degli standard, com'è logico che sia nel regno delle valutazioni delle gravità dell'impatto di eventuali deviazioni e della probabilità di accadimento. Se, da un lato, la gravità dell'impatto di eventuali deviazioni può riguardare, ad esempio, aspetti normativi, oppure requisiti del cliente (magari della Gdo che richiede il prodotto a marchio privato), oppure la sicurezza del prodotto, dall'altro lato, la probabilità di realizzazione può essere tratta dallo storico aziendale, in termini di risultanze degli audit interni ed esterni, o dallo storico di settore. Ecco quindi che deviazioni su attività rientranti nel regolatorio risulteranno sempre piuttosto impattanti e potrebbe divenire necessario sottoporre ad audit tali attività almeno due volte all'anno.

Sempre più ricco di dettagli rispetto agli altri standard, il BRC GS prevede "almeno quattro differenti date di audit nel corso dell'anno". Ciò significa che sono almeno quattro gli audit interni da documentare, indipendentemente dalla frequenza di audit stabilita sulle singole attività da sottoporre a verifica. Mentre IFS, sintetico



ed incisivo, nel suo requisito sugli audit interni richiede che la frequenza sia il risultato dell'analisi del rischio documentata in particolare per le "attività critiche per la sicurezza alimentare e la qualità dei prodotti", senza imporre un numero predefinito di audit, FSSC 22000 mutuata dalla norma ISO 22000:2018 una impostazione di programmi di audit basata sull'"importanza dei processi coinvolti", oltre che eventuali cambiamenti nel Sistema di Gestione. Considerando le organizzazioni non come entità statiche, ma dinamiche, se non altro, grazie agli sviluppi tecnologici, queste norme saggiamente suggeriscono di verificare l'aderenza del Sistema di Gestione al passo con l'evoluzione dell'azienda. Alle volte, anche una semplice nuova formulazione di un prodotto scardina attività consolidate e richiede adeguamenti a talune attività. Si pensi, ad esempio, all'impatto di un nuovo allergene: procedure di pulizia, istruzioni su manipolazioni

dedicate, formazione del personale e altro ancora subiscono integrazioni e aggiornamenti. Tutto ciò che di nuovo viene implementato dovrebbe essere seguito da un'opportuna verifica ed un audit interno ad hoc potrebbe svelare eventuali punti di debolezza.

Se nel programma degli audit interni ne fosse previsto uno in modalità non annunciata, ecco che all'obiettivo di autodiagnosi sarebbe associato quello di mettersi alla prova.

Le competenze dell'auditor

"Di mentalità aperta", "perspicaci", "dotati di spirito di osservazione", "versatili", "tenaci": queste solo alcune delle qualità dell'auditor secondo la norma ISO 19011:2018. Senza altro in tutte

le aziende qualcuno che risponde all'identikit dell'auditor ci sarà, ma una caratteristica su tutte dovrebbe avere l'auditor interno: l'indipendenza. È la stessa norma ISO 19011:2018 che chiarisce cosa si intenda per l'indipendenza dell'auditor: libero da pregiudizi e da conflitto di interessi, "indipendenti dalla funzione sottoposta ad audit".

Data come prerequisito la qualifica di auditor conseguita con tanto di corso di formazione specifico, come previsto dalla stessa ISO 19011:2018, nelle grandi aziende potrebbe essere relativamente semplice distribuire le attività di auditing su più persone, in modo da salvaguardare la regola d'oro dell'indipendenza. Ciò che è relativamente semplice per le grandi aziende potrebbe invece risultare impossibile per quelle piccole. La stessa norma ISO 19011:2018 riconosce questo limite ed offre come soluzione uno "sforzo per eliminare i pregiudizi e favorire l'obiettività". Quanto ciò sia attuabile dovrebbe essere valutato nelle singole organizzazioni, ma innegabilmente suscita qualche

perplexità un rapporto di audit interno sull'attività Haccp – Revisione del Piano Haccp firmato dalla stessa persona che ha firmato il Manuale di Autocontrollo, che è anche l'Haccp Team Leader. In questi casi verrebbe da domandarsi quale sia lo scopo dell'audit interno: rispondere ad un requisito di una norma volontaria oppure trovare stimoli per migliorare?

La condivisione delle risultanze degli audit

Che siano audit interni, esterni, annunciati o no, un vero piano di miglioramento nasce dalla condivisione delle risultanze, sia quelle verbalizzate, sia quelle rimaste nello scambio orale di punti di vista e commenti. In corso di audit, il bravo auditor si annota spunti di riflessione che non sempre si tramutano in deviazioni. L'incaricato aziendale a seguire l'audit altrettanto si annota spunti di riflessione che non dovrebbero restare sul tacquino, ma dovrebbero essere condivisi con le





funzioni aziendali in occasione di incontri interni post-audit. Condividere le non conformità con le funzioni coinvolte non significa condividere un fallimento, ma impossessarsi di una lezione imparata e creare le condizioni affinché l'errore non si ripeta. Dalla condivisione delle non conformità con i vertici aziendali dovrebbero risultare, invece, strategie e risorse per la crescita dell'intera organizzazione.

A complicare il panorama degli audit non annunciati concorrono anche i programmi di sorveglianza organizzati dagli stessi detentori degli standard, con il nobile obiettivo di presidiare l'operato degli enti certificatori, oltre che dell'azienda stessa, ponendo a confronto le risultanze dell'audit di certificazione con quanto riscontrabile presso il sito. Esiti favorevoli a questi momenti di ispezione restituiscono meritata soddisfazione a controllore, l'ente certificatore, e a controllato, l'azienda.

Piccole organizzazioni difficilmente sono strutturate

per accogliere le esigenze produttive dei prodotti a marchio privato della Gdo, tuttavia molte piccole organizzazioni sono certificate a fronte degli standard GFSI, affrontando il periodico audit non annunciato, magari anche dallo stesso detentore dello standard. In questi casi, è quanto mai necessario un Sistema di Gestione strettamente aderente e commisurato alla realtà, in modo che quanto previsto corrisponda a quanto potenzialmente attuabile e sia posto in atto dall'azienda con spontaneità.

E, a ben rifletterci, potrebbe essere proprio questa l'opportunità offerta dalla pratica dell'audit non annunciato: stimolare all'implementazione di un Sistema di Gestione documentale, infrastrutturale e operativo che renda il *modus operandi* in linea con i requisiti del cliente, dello standard, della normativa, il più possibile libero da artifici, naturale e spontaneo, col risultato che, annunciato o no, l'audit non farà differenza.