



4.17 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE DELLA QUALITÀ

Nell'ambito dell'organizzazione aziendale devono essere individuate, e dotate degli adeguati mezzi finanziari, tecnici ed organizzativi, posizioni responsabili per l'effettuazione di *verifiche ispettive interne della qualità*.

Le verifiche devono avere per oggetto l'intero sistema produttivo (controlli sulle materie prime, monitoraggio del processo, controlli sui semilavorati e sui prodotti finiti, controlli sui sistemi di immagazzinamento e imballaggio, etc.) e lo stesso Sistema qualità nei vari aspetti formali e organizzativi previsti dalla norma UNI EN ISO 9002.

Il personale che effettua le *verifiche ispettive* deve possedere, oltre ad un'adeguata esperienza professionale, uno specifico addestramento nella conduzione delle verifiche stesse. Detto addestramento dovrà essere oggettivamente accertabile e quindi documentabile (attestati di partecipazione a corsi collettivi o personali e/o a verifiche interne ed esterne in qualità di osservatore).

Il personale che effettua le *verifiche ispettive* deve essere indipendente nei confronti delle attività da valutare. Ciò implica che gli esponenti del gruppo di verifica non possano verificare aree e soggetti ricompresi nella propria sfera di competenza.

In genere le verifiche sono affidate alla funzione *Responsabile assicurazione qualità (RAQ)* che, per l'esecuzione, si avvale della collaborazione di personale in possesso di specifiche competenze tecniche.

Il RAQ non può eseguire *verifiche ispettive* sulla propria o su altre funzioni da lui ricoperte. Per questa ragione il RAQ può essere esaminato solo dalla Direzione aziendale o da un consulente esterno appositamente incaricato che, però, deve dimostrare di possedere i necessari requisiti.

La Direzione aziendale ed il *Rappresentante della direzione*, da parte loro, sono solitamente sottoposti a verifica ispettiva dal RAQ o da un consulente esterno.

Per assicurare che il Sistema qualità continui ad essere efficace devono essere realizzati esami sistematici, periodici e indipendenti condotti da personale che non ha diretta responsabilità nei settori esaminati.

Le verifiche ispettive hanno lo scopo di verificare la corretta applicazione del Sistema qualità descritto nel Manuale della qualità e nei documenti richiamati e di consentire un'immediata attuazione delle misure necessarie per eliminare le eventuali non conformità riscontrate.



Obblighi previsti dalla norma:

- la Direzione aziendale, che ne ha la responsabilità, deve assicurare la disponibilità di mezzi e di personale adeguati per l'esecuzione delle verifiche;
- il personale incaricato delle verifiche deve possedere competenze specifiche oggettivamente dimostrabili ed essere indipendente rispetto alle attività da verificare;
- le verifiche devono avere per oggetto sia i processi produttivi e i prodotti finali, sia il Sistema qualità aziendale nel suo complesso.

Le *verifiche ispettive* devono essere effettuate da personale competente e indipendente, secondo procedure scritte e con periodicità stabilita (almeno una volta all'anno).

La conduzione delle *verifiche ispettive* può essere affidata a personale esterno purché in possesso di competenze adeguate verificabili. Deve essere assicurata l'indipendenza rispetto alle attività da verificare.

La conduzione delle *verifiche ispettive* viene generalmente affidata alla funzione assicurazione qualità che, per gli aspetti più tecnici nei quali non sia competente, può chiedere la collaborazione di personale con adeguata competenza.

Le *verifiche ispettive* devono essere condotte con periodicità stabilita, eventualmente diversa per le varie attività da sottoporre a verifica in funzione della loro complessità e criticità. Alcune aree/argomenti possono richiedere controlli più frequenti. Comunque, un programma di visite ispettive deve essere stabilito sulla base di risultati precedenti.

Sono possibili opportune *verifiche ispettive* non programmate se sono rilevate situazioni pregiudizievoli per la qualità quali aumento dei reclami, livelli qualitativi del prodotto insufficienti con conseguenti frequenti rilavorazioni.

Per l'adeguata realizzazione di una verifica ispettiva devono essere utilizzate procedure in cui siano definite:

- criteri di definizione del Piano annuale delle verifiche;
- funzioni a cui è affidata l'attività di verifica;
- aree sottoposte a verifica;
- modalità di notifica alle varie aree della data di esecuzione della verifica;
- mezzi utilizzati per l'esecuzione della verifica (modulistica, check-list);
- modalità di registrazione dei risultati della verifica (modulistica).

La verifica del *Sistema qualità* deve:

- assicurare che gli obiettivi della Direzione siano adeguati ed applicati;
- rilevare difetti ed irregolarità, ove presenti, in qualsiasi delle aree esaminate;
- indicare la possibilità di miglioramento;
- scoprire punti potenzialmente critici (analisi delle tendenze) ed eliminare sprechi e perdite;
- richiedere e verificare, quando decise, che le azioni correttive siano efficaci.



La valutazione dell'efficacia delle *azioni correttive* intraprese sarà effettuata in *verifiche ispettive* successive opportunamente programmate.

Le registrazioni dei risultati della verifica, i cosiddetti *Rapporti di verifica ispettiva interna*, sono parte della documentazione da prendere come riferimento nel processo di *Riesame da parte della Direzione*.

In appendice al presente capitolo è riportato un esempio di *Rapporto di verifica ispettiva interna* (Esempio 1).



ESEMPI DI APPLICAZIONE DELLA NORMA

Esempio n. 1 – Esempio di rapporto di verifica ispettiva interna

Logo aziendale

Rapporto di verifica
ispettiva interna

Mod.

Rev. 0

pag. 1 di

Oggetto V.I.

Data V.I.

Valutatori

Funzioni coinvolte

Allegati

Riepilogo e classificazione del rilievo

Non conformità/osservazioni	Numero	Note sui rilievi
<input type="checkbox"/> carenza di documentazione		
<input type="checkbox"/> carenza operativa		
<input type="checkbox"/> carenza di risorse		
<input type="checkbox"/> osservazioni		
Totale N.C./osservazioni		

Descrizione rilievi

Rif. n. N.C.	Rif. Punto norma	Descrizione della N.C.	Evidenze oggettive	Classe (N.C./OSS.)	Resp. della N.C.

Giudizio complessivo

Data _____ Redatto da _____ (valutatore)

Per accettazione _____ (funzione coinvolta)

Per accettazione _____ (funzione coinvolta)

Per accettazione _____ (funzione coinvolta)

Per accettazione _____ (direzione aziendale)