

Know how in pillole:

**ALLA RICERCA DELLA “ROOT CAUSE”
PERDUTA:**

Come sicuramente ricorderete nella NEWSLETTER N°1 del 2007 (Gennaio 2007) avevo scelto come argomento di dibattito:

- Il Miglioramento Continuo e le ISO 9000 VISION 2000.

In tale contesto oltre ad evidenziare il modo “evasivo” con cui veniva considerato il requisito del paragrafo 8.5.1 della ISO 90012000 da parte:

- delle Organizzazioni in generale, comprese quelle certificate
- dei loro collaboratori in generale e da parte dei loro Auditor interni in particolare
- dei Valutatori degli Organismi di Certificazione,

avevo fatto anche delle amare considerazioni in materia di Azioni Correttive e di Azioni Preventive che, per comodità riporto di seguito:

“Molto spesso le Organizzazioni certificate parlano di miglioramento solo in termini di:

- *Azioni Correttive (ISO 9001 - para 8.5.2)*
- *Azioni Preventive (ISO 9001 - para 8.5.3)*

Spesso poi si scopre che le citate Azioni Correttive sono soltanto dei “Trattamenti di Non Conformità” (o Correzioni) e le Azioni Preventive sono soltanto delle Azioni Correttive male mascherate (c'è molta confusione su tali argomenti).

Forse questa è una valutazione troppo severa ma è quanto spesso si constata visitando tali Organizzazioni, come Ospite o come Fornitore o come Cliente o come Valutatore di Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).”

La sopraccitata confusione, determinata essenzialmente dalla carente preparazione di tutti gli attori coinvolti, porta al risultato che i problemi che si riscontrano presso le varie Organizzazioni, in sede di audit dei loro Sistemi di Gestione, si ripetano continuamente senza che i medesimi vengano affrontati e risolti in modo efficace.

Infatti oltre a scambiare i “Trattamenti delle Non Conformità” (o Correzioni) con le Azioni Correttive, le parti coinvolte dimostrano i loro limiti anche quando capiscono cosa è l’Azione Correttiva che rimuove la “causa” di una non conformità di Sistema, di processo o di prodotto/servizio.

A tale scopo, per fornire un aiuto concreto a tutti Voi:

- che operate a vario titolo nell’ambito dei Sistemi di Gestione delle Vostre Organizzazioni
- che eseguite audit su tali Sistemi di Gestione, per conto delle Organizzazioni o per conto degli Organismi che le certificano,

ho ritenuto opportuno fornirVi, come allegato di questa Newsletter, un estratto di un Volumetto che due colleghi, oltre che cari amici, hanno preparato per l’azienda per cui lavorano da diversi anni e che mi hanno autorizzato ad utilizzarlo per questa Newsletter.

Il taglio pratico e concreto di tale Volumetto, i risultati ottenuti dalla sua applicazione su problemi reali mi hanno convinto a proporVe e sono sicuro che lo apprezzerete e soprattutto che applicherete il suo contenuto.

Know how in pillole: (Cont.)

Tale documento è reperibile all'indirizzo:

<http://www.aicq.it/AICQSICEV/NEWS-Allegati.html>

R. De Pari
Direttore dei Registri AICQ

P.S.: Suggestioni per chi ha poco tempo da dedicare alla lettura di questa Newsletter;

Sicuramente conoscete le problematiche legate alla identificazione e trattamento di una non conformità e quindi potete evitare la lettura da pag. 1 a pag. 10.

Forse avete maturato meno esperienza nella individuazione delle “root causes”; leggete quindi da pag. 11 in poi così risparmierete tempo.

Un ringraziamento particolare a :

- Giuseppe SPANO <giuseppe.spano@aviogroup.com>
- Vincenzo SCALINI <vincenzo.scalini@aviogroup.com>

che sono Valutatori certificati, che operano nell'ambito della Direzione Qualità di AVIO SpA e che hanno preparato il Volumetto oggetto di questa Newsletter. AVIO SpA è un'azienda, con più sedi al nord, al centro e al sud dell'Italia oltre che una all'estero, che opera con successo nei settori dell'alta tecnologia e dell'aerospazio.

Qualora lo riteniate necessario potrete contattare G. Spano e V. Scalini che saranno lieti di fornirVi spiegazioni.

