

## **Introduzione**

La recente indagine, che ha interessato gli Iscritti al Registro AICQ-SICEV, eseguita, tramite un apposito questionario, allo scopo di raccogliere ed analizzare le esigenze dei citati Iscritti per poi definire e validare servizi innovativi di elevato livello qualitativo e ad alto valore aggiunto, ha evidenziato come prioritaria la necessità di migliorare ed incrementare le informazioni fornite agli Iscritti ai Registri, sugli argomenti descritti in seguito.

Riteniamo che anche l'altra indagine, ora in corso di completamento, che ha coinvolto gli Iscritti a tutti gli altri Registri AICQ ribadisca l'importanza di scambiare informazioni connesse con le attività svolte da tutti gli Iscritti ai citati Registri.

Le informazioni richieste riguardano, in genere:

- "know how" in pillole
- aggiornamenti su argomenti di particolare criticità per la conduzione e la verifica dei Sistemi di Gestione (es: Indicatori di Processo; Risk Management; ecc.)
- nuove emissioni di Norme
- elenchi di "cogenze" per settore EA
- leggi "processate"
- check list di valutazione dei Sistemi di Gestione.

Diversi tra coloro che hanno risposto ai questionari hanno manifestato la volontà di contribuire a questo scambio di informazioni, con loro documenti, loro articoli o altro.

Si auspica che questi contributi siano numerosi e che si riferiscano ai vari temi di interesse dei Sistemi di Gestione. Quindi non solo "Qualità", ma anche: Ambiente, Sicurezza, Protezione dei Dati, Responsabilità Sociale, ecc.

Tutto questo servirà per alimentare la preparazione di Newsletters dedicate agli Iscritti ai Registri AICQ delle Professionalità di cui questa è la prima.

Tali Newsletters avranno una cadenza talvolta bisettimanale, talvolta mensile e ciò dipenderà anche dai contributi che si riceveranno dagli Iscritti ai Registri AICQ delle Professionalità, che sono invitati, sin d'ora ad inviarli.

Le Newsletters vengono trasmesse tramite e-mail e, per non causare problemi alle caselle di posta elettronica dei lettori, eventuali approfondimenti degli argomenti presentati, soprattutto se saranno in forma di "slides-ppt", verranno inseriti nel Sito di AICQ e saranno facilmente rintracciabili seguendo le istruzioni fornite nelle Newsletters stesse.

Tutto questo in attesa di disporre del nuovo SITO AICQ ove sarà previsto un apposito FORUM attraverso il quale realizzeremo un scambio di "know how" tra gli Iscritti ai Registri.

Siccome il 2007 sarà un anno improntato al miglioramento dei servizi forniti da AICQ SICEV/SICEP, questa Newsletter tratta proprio l'argomento del "Miglioramento continuo e le ISO 9000 Vision 2000".

Buona lettura e buon lavoro

R. De Pari  
Direttore Registri AICQ

Nota: gli approfondimenti, anche se in forma di slides, saranno, in genere, stampabili e modificabili appunto perché i medesimi possono diventare utili strumenti di lavoro per gli Iscritti ai Registri AICQ.

## **Know How in pillole: IL MIGLIORAMENTO CONTINUO E LE ISO 9000 VISION 2000**

Sicuramente avrete notato che molte Organizzazioni hanno le idee poco chiare su come si deve realizzare concretamente il "Miglioramento" di cui si parla al paragrafo 8.5 della ISO 9001:2000. Avrete inoltre notato come le Organizzazioni, i loro Responsabili dei Sistemi di Gestione, i loro Auditor interni e i Valutatori degli Organismi terzi che le certificano siano spesso "evasivi" su come realizzare quanto previsto dal paragrafo 8.5.1 - "Miglioramento Continuo" - della citata ISO 9001.

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 Organizzazioni, come Ospite o come Fornitore o come Cliente o come Valutatore di Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

Per superare questi problemi l'importante è capire, migliorare e "pensare positivo".

Nel suo "piccolo" anche la ISO 9001:2000 fornisce un concreto aiuto in materia di miglioramento, se capita ed applicata correttamente (senza scomodare i "grandi" modelli per l'eccellenza dei risultati).

Allo scopo si allega, una scheda che cerca di fare chiarezza in materia di ISO 9000 VISION 2000 e di miglioramento dell'efficacia di un SGQ e, quindi, delle sue prestazioni.

Tale scheda fornisce le correlazioni esistenti tra:

- ISO 9001:2000 + ISO 9004:2000
- i tipi di miglioramento più conosciuti ed applicati:
  - Miglioramento Discreto o per Breakthrough (Kairyo)
  - Miglioramento Continuo (Kaizen)
  - Miglioramento di Mantenimento (Kaifucu)
- il coinvolgimento di vari livelli organizzativi di un Organizzazione.

In conclusione quanto previsto dalla ISO 9001:2000 al paragrafo 8.5 può essere semplificato come di seguito specificato:

a) Si è verificato un problema (es: non conformità o altro);  
cosa dobbiamo fare per evitare che succeda ancora dopo averlo eliminato tramite un adeguato "Trattamento della non conformità" (o Correzione) ?

*Ricerca le sue cause, definire e attuare un'Azione Correttiva e verificarne l'attuazione e l'efficacia (vedere ISO 9001:2000 para 8.5.2)*

**Know How in pillole:  
IL MIGLIORAMENTO CONTINUO E LE ISO 9000  
VISION 2000 (Cont.)**

b) Si potrebbe verificare un problema (es: una potenziale non conformità);  
cosa dobbiamo fare per evitare che succeda ?  
*Individuare le sue cause, definire e attuare un'Azione Preventiva e verificarne l'attuazione e l'efficacia (vedere ISO 9001:2000 para 8.5.3)*

c) Le prestazioni dell'Organizzazione sono tutto sommato soddisfacenti;  
cosa dobbiamo fare per soddisfare le esigenze dei Clienti che sono in continua crescita e mantenere il passo di concorrenti sempre più bravi e aggressivi?  
*Attuare il "Miglioramento Continuo" secondo quanto previsto dalla ISO 9001:2000 al para 8.5.1 e dalla ISO 9004:2000 nell'appendice B.*

Realizzare quanto sopra riportato tutto sommato non è difficile; serve professionalità, serve tanto spirito di imprenditorialità e serve anche un pò di fortuna (come sempre).

R. De Pari  
Direttore Registri AICQ

**Vi ricordate che:**

- uno dei punti deboli degli Organismi di Certificazione (OdC) delle Professionalità è la verifica periodica ed oggettiva del mantenimento e del miglioramento delle competenze dei Valutatori Certificati?
- AICQ SICEV, come peraltro gli altri OdC delle Professionalità italiani e non, intende definire modalità di sorveglianza delle competenze dei Valutatori iscritti nei suoi registri che dovranno risultare efficaci ma allo stesso tempo snelle ed efficienti?
- in attesa che tali modalità vengano definite, tutti i Valutatori certificati da AICQ SICEV sono tenuti a:
  - dichiarare la loro certificazione in occasione delle "Riunioni di Apertura" che tipicamente vengono organizzate all'inizio di una Visita di Certificazione / Sorveglianza / Rinnovo.
  - utilizzare il timbro (AICQ-SICEV con n° di Registro) quando firmano un Rapporto di Visitaallo scopo di agevolare l'Organizzazione sottoposta a Verifica ed il Committente della Visita (tipicamente un OdC di Sistema) per l'invio, a chi può essere interessato (es: AICQ-SICEV; Odc di Sistema), di eventuali reclami ?

## **Lo sapevate che: TRIZ**

TRIZ è l'acronimo del russo, Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch, traducibile in italiano come "Teoria per la Soluzione dei Problemi Inventivi". È al tempo stesso un metodo euristico ed un insieme di strumenti sviluppati in Russia a partire dal 1946 da Genrich Saulovich Altshuller (1926-1998), con l'obiettivo di catturare il processo creativo in ambito tecnico e tecnologico, codificarlo e renderlo così ripetibile e applicabile: una vera e propria teoria dell'invenzione.

Per saperne di più.....

Indice

- 1 Storia
- 2 Fondamenti
- 3 Identificazione del problema: le Contraddizioni
- 4 Idealità e IFR
- 5 Modello Generale
- 6 Strumenti
- 7 Principi inventivi e matrice delle contraddizioni
- 8 Contraddizioni fisiche
- 9 Risorse
- 10 "Substance-field" analisi e le 76 Soluzioni Standard
- 11 Leggi di evoluzione dei sistemi tecnici
- 12 Effetti scientifici e database delle applicazioni
- 13 ARIZ - algorithm of inventive problems solving
- 14 Riferimenti

[continua]