

INDIVIDUARE ANOMALIE E SEGNALARE NON CONFORMITA'

L'individuazione di una non conformità può essere fatta da chiunque in azienda.

Le non conformità possono riguardare i seguenti elementi:

1. OPERAZIONI INTERNE (ESECUTIVE);
2. PRODOTTO/SERVIZIO RICEVUTO DAL FORNITORE;
3. PRODOTTO/SERVIZIO FORNITO AL CLIENTE.

1) AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE – NON CONFORMITA' INTERNE

Una delle caratteristiche costanti della nostra vita è che, prima o poi, **tutto è destinato a cambiare**. Trasformazioni, avvicendamenti, revisioni, errori, cancellazioni, creazioni, sostituzioni e nuove leggi sono semplicemente aspetti tangibili di questi cambiamenti.

Senza cambiamento un'organizzazione è destinata a stagnare.
Senza meccanismi capaci di controllare il cambiamento, invece, può originarsi il caos.

Decidere **come risponderemo al cambiamento** influenzerà la nostra esistenza: riuscire ad anticiparlo, infatti, ci offrirà l'occasione di prepararci per affrontarlo al meglio e, magari, trasformarlo in opportunità.

Un buon lavoro sulle **azioni preventive** ci permette di **ridurre drasticamente le azioni correttive** ed è per questo che bisognerebbe abituarsi a vederle come quei controlli che svolgiamo durante le primissime fasi di un processo per assicurarci di non trascinarci difettosità a valle.

Ogni piccolo cambiamento all'interno di uno di questi fattori presenta **problemi potenziali che potrebbero diventare reali** se il cambiamento non venisse gestito nella maniera giusta.

Le **azioni preventive** possono essere associate a prodotti, processi o sistemi.

Un **audit interno**, ad esempio, è spesso un ottimo spunto per individuare alcune azioni preventive da apportare ai propri processi.

Ipotizziamo, ad esempio, che durante una di queste verifiche interne si riscontri una **documentazione inadeguata o incompleta** nel supportare il lavoro da svolgere e nel mantenere il processo sotto controllo. In questo caso saremmo davanti ad una non conformità e, di conseguenza, dovremmo avviare un trattamento immediato della problematica e poi un'**azione correttiva**.

Ci sono molti casi, però, in cui l'auditor non riscontra una vera e propria non conformità ma esterna comunque la propria **preoccupazione nel vedere certe situazioni che potrebbero dar adito a problemi futuri**. Portare il proprietario del processo a **ragionare sui possibili rischi** di una documentazione ambigua potrebbe, ad esempio, far scattare la volontà di avviare un'**azione preventiva**.

L'idea che sta alla base di un'azione preventiva è di individuare un problema potenziale prima che si verifichi.

Tutti gli esempi che seguono potrebbero essere ricondotti a vere e proprie **azioni preventive**:

- **impostazione dei livelli minimi di giacenze in magazzino per scongiurare rotture di stock**
- **interventi di manutenzione preventiva**
- **controllo statistico di processo e monitoraggio dei processi**
- **protocolli di backup dei dati**
- **ispezioni a sorpresa**

L'azione correttiva è un'azione pianificata e messa in atto per far sì che smetta di verificarsi qualcosa di negativo che potrebbe diventare ricorrente.

Un'azione correttiva può essere considerata come uno strumento utile sia per il controllo di processo sia per il miglioramento dello stesso.

L'azione correttiva si compone di una serie di attività volte a rintracciare i sintomi di un problema per risalire poi alle cause che l'hanno originato e trovare la soluzione per far sì che in futuro questo problema non si verifichi più. Il ciclo di un'azione correttiva si chiude quando il monitoraggio dei cambiamenti apportati al nostro modo di lavorare ci evidenzia che abbiamo scelto la soluzione corretta. In caso contrario, bisognerà ricominciare tutto da capo.

Molti professionisti della Qualità **tendono a vedere le azioni correttive come un processo a se stante** quando, invece, dovrebbero calarle in ogni singolo processo.

Un altro errore comune è quello di **confondere l'azione immediata che si mette in campo per risolvere o almeno tamponare un problema (trattamento) e la non conformità vera e propria**. Il trattamento, infatti, serve soltanto a gestire il singolo problema per risolverlo nel migliore dei modi (ad esempio rispedendo un nuovo prodotto al cliente che l'aveva ricevuto danneggiato) ma non impedisce che questo stesso problema si ripresenti in futuro. Se però oltre al trattamento applico anche un'azione correttiva (ad esempio predisponendo imballaggi adatti a far sì che i prodotti non subiscano danneggiamenti durante il trasporto), ecco che ho chiuso il cerchio assicurandomi che il problema non si verifichi più grazie alla "correzione" del malfunzionamento di un processo.

2. CASISTICHE DI NON CONFORMITÀ RELATIVE ALLA FORNITURA

CAUSE DI NON CONFORMITÀ

- **QUANTITÀ**
- **QUALITÀ**
- **INTEGRITÀ DELL'IMBALLO**
- **MANCATO RISPETTO DEI TERMINI DI CONSEGNA**
- **DOCUMENTI DI ACCOMPAGNAMENTO**

ATTIVITÀ CONSEGUENTE

- Si contatta il fornitore per conoscere il motivo e, in caso di quantità inferiori, per sapere i tempi necessari alla completa evasione dell'ordine
- Si chiedono spiegazioni al fornitore
- Si informa il fornitore sullo stato degli imballaggi e sull'eventuale danneggiamento subito dalla merce
- Si contatta il fornitore per conoscere le cause del ritardo
- Si informa il fornitore delle inesattezze riscontrate

Quando si verifica una non-conformità da parte del fornitore, e quindi ci arriva un prodotto danneggiato, difettoso, quantità errata o qualità errata, allora si compilerà un modulo di **reso al fornitore** per richiedere la **sostituzione del prodotto o il rimborso di quanto pagato**.

Quindi ad es. se la mia azienda ha acquistato della merce da un fornitore, a fronte del quale è stata emessa fattura con I.V.A. al 22%, Successivamente la merce è stata restituita al fornitore perché difettosa, e quest'ultimo ha proceduto ad emettere nei confronti della azienda una **nota di credito a storno totale della fattura precedentemente ricevuta**.

3. NON CONFORMITÀ DAL CLIENTE

In caso di una non conformità dal cliente, si consegna al cliente un prodotto che non risponde alle caratteristiche di quello richiesto.

Le decisioni possono essere:

- **scarto**

- **utilizzo/riconsegna in deroga** : in questo caso occorre sempre richiedere per iscritto la o via mail la preventiva approvazione del Cliente stesso;

- **recupero** mediante selezione o rilavorazione presso l'azienda o presso il cliente

Anche in questo caso il cliente ha il diritto di richiedere o la **sostituzione del prodotto difettoso** oppure il **rimborso** (contanti o carta reso spendibile entro una certa data).

I COSTI DELLA “NON-QUALITÀ”

L'assenza di qualità porta a **maggiori costi**.

La produzione di beni di scarsa qualità può provocare dei problemi che portano all'aumento dei costi aggiuntivi definiti come “costi della non qualità”.

Ecco alcuni esempi:

- Produzione di scarti
- Rilavorazioni
- Riparazioni o sostituzioni
- Ricontrolli del lavoro svolto
- Vendita a prezzo non pieno
- Costi di magazzinaggio
- Resi dei clienti per prodotti non soddisfacenti
- Interventi presso i clienti
- Perdita di fiducia e fedeltà del cliente

L'introduzione di un Sistema Qualità in azienda costituisce un investimento sul lungo termine.