



Newsletter
01/2020
Giugno 2020

IL MIGLIORAMENTO CONTINUO E LE ISO SERIE 9000

Know How in pillole

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 10. della ISO 9001:2015.

Avrete inoltre notato come le Organizzazioni, i loro Responsabili dei Sistemi di Gestione, i loro Auditor interni e i gli Auditor degli Organismi terzi che le certificano siano spesso "evasivi" su come realizzare quanto previsto dal paragrafo 10.3 - "Miglioramento Continuo" - della citata ISO 9001.

Molto spesso le Organizzazioni certificate parlano di miglioramento solo in termini di: Azioni Correttive (ISO 9001 - para 10.2).

Spesso poi si scopre che le citate Azioni Correttive sono soltanto dei "Trattamenti di Non Conformità" (o Correzioni) male mascherate da Azioni Correttive (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 Auditor 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 9001:2015 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 (Allegato 1), una scheda che cerca di fare chiarezza in materia di ISO 9000 e di miglioramento dell'efficacia di un SGQ e, quindi, delle sue prestazioni.

Tale scheda fornisce le correlazioni esistenti tra:

- ✓ ISO 9001:2015 + ISO 9004:2018
- ✓ i tipi di miglioramento più conosciuti ed applicati:
 - Miglioramento Discreto o per Breakthrough (Kairyo)
 - Miglioramento Continuo o a piccoli passi (Kaizen)
 - Miglioramento di Mantenimento o di recupero (Kaifuku)
- ✓ il coinvolgimento di vari livelli organizzativi di un Organizzazione.

In conclusione quanto previsto dalla ISO 9001:2015 al paragrafo 10. 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 9001:2015 para 10.2)
- b) 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 9001:2015 al para 10.3 e dalla ISO 9004:2018 al para 11.2.



Newsletter
01/2020
Giugno 2020

IL MIGLIORAMENTO CONTINUO E LE ISO SERIE 9000

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).

Roberto De Pari

Direttore

Q.Team Tecse Srl

Via Curioni, 14 | 21013 Gallarate (VA)

roberto.depari@qteamtecse.it

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 in Allegato 2

Q.Team
TECNICHE PER L'ECCellenza
TECSE

Via Curioni,14
21013 Gallarate (VA)
Tel. 0331. 781670 (Interno 3)
www.gruppomedilabor.com