

05 Aprile 2023

Lettera all'Imprenditore n.284

Benedetti&Co

Come gestire le Non Conformità?



“Chiunque può sbagliare;

ma nessuno, se non è uno sciocco, persevera nell'errore.”

Cicerone

Marco Tullio Cicerone fu avvocato, politico, scrittore e oratore romano vissuto dal 106 a.C. al 43 a.C.

Se solo una frase tramandata nel corso di tutti questi anni, un concetto raccontato alla popolazione o una credenza condivisa con altri, fossero sufficienti per non commettere più gli stessi errori, il mondo sarebbe sicuramente molto diverso da come lo conosciamo oggi. Una frase, un concetto o una credenza non sono sufficienti, dunque, per far sì che un cambiamento si verifichi, ma possono rappresentare un importante punto di partenza per instaurare la cultura del miglioramento.

Cosa sono le non conformità aziendali?

Il primo passo per la gestione delle non conformità è sicuramente la conoscenza e comprensione delle stesse: una non conformità aziendale si manifesta nel mancato soddisfacimento di un requisito che può essere riferito al prodotto, al processo o al sistema, ed è comunemente assimilata al concetto di "errore". In particolare, la gestione delle non conformità riguarda:

- I. **Prodotto:** quando il risultato del prodotto o di un servizio non è corrispondente alle specifiche che ne definiscono i criteri di accettabilità;
- II. **Processo:** le non conformità di processo si verificano quando questo risulta gestito con modalità difformi rispetto a quanto stabilito dalle proprie procedure di riferimento;
- III. **Sistema:** quando vi è una deviazione nel rispetto dei requisiti definiti dalla o dalle norme di certificazione per i sistemi di gestione o standard implementati.

Come gestire le non conformità?

La corretta gestione delle non conformità ha l'obiettivo di progettare e implementare un sistema di gestione delle stesse al fine di **minimizzare gli extra costi** ad esse correlati, ed avviare un **processo di miglioramento continuo**. Il processo di gestione delle non conformità può essere articolato in fasi:

- I. **Diagnosi:** in questa fase si individuano le maggiori aree che generano non conformità e si mappano gli strumenti e i modelli in essere per la gestione delle stesse;
- II. **Progettazione:** si definiscono il processo *to be* per la rilevazione e la gestione delle non conformità, gli obiettivi, gli indicatori, gli strumenti e il modello organizzativo;
- III. **Implementazione:** si implementa il nuovo processo e il nuovo modello organizzativo per la rilevazione e gestione delle non

conformità, facilitando l'adozione del nuovo sistema ed identificando gli eventuali ulteriori sviluppi.

- IV. **Monitoraggio:** si monitorano i risultati raggiunti e si progettano le eventuali azioni correttive.

Da una non conformità, dunque, è sempre molto importante imparare per trarne il massimo del miglioramento. Per far sì che questo accada diventa indispensabile la creazione di un clima di sicurezza e fiducia nel segnalare i problemi e soprattutto proporre nuove soluzioni, in quanto le non conformità possono insorgere in qualsiasi area aziendale, dall'amministrazione ai fornitori, dalla produzione all'ufficio acquisti, dal cliente stesso fino alla logistica. Secondo questo concetto, la non conformità aziendale da problema diventa un'opportunità di miglioramento.

Benedetti&Co, società di consulenza direzionale specializzata in strategia e progetti d'impresa, da oltre quindici anni supporta gli imprenditori attraverso l'analisi del modello organizzativo utilizzato e l'analisi funzionale dei principali processi aziendali. Questo permette di individuare e introdurre soluzioni organizzative e di coordinamento idonee alle esigenze specifiche dell'azienda.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Milano

Via S. Giacomo Zanella 41
20133 Milano
tel. +39 02 805 057 74
info@benedetti-co.it

Brescia

Via Oberdan 5/7
25128 Brescia
tel. +39 030 205 48 03
info@benedetti-co.it

Mumbai

INDIA – 400006 Mumbai,
Ajanta Building Flat 1.
LD Ruparel –
Marg. Malabar Hill