PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 27 - numero 5974 di Venerdì 28 novembre 2025

La gestione delle non conformità come opportunità di crescita

Per una azienda orientata all'eccellenza operativa e al miglioramento continuo la gestione delle non conformità è un elemento essenziale. Ci sono strumenti per aiutare le aziende a gestirle efficacemente? Le soluzioni software proposte da Blumatica.

Una **non conformità** (NC) può essere definita come il mancato rispetto di un requisito stabilito. Il requisito in questione può essere una norma (es. la norma ISO 9001, lo standard più riconosciuto per i sistemi di gestione per la qualità), una procedura interna, una specifica di prodotto o un obbligo contrattuale. In pratica, si verifica una non conformità ogni volta che qualcosa non viene fatto come previsto, compromettendo il raggiungimento degli obiettivi aziendali. L'entità di una NC può variare considerevolmente: può portare ad un rischio immediato e rilevante oppure avere un impatto limitato e non compromettere significativamente il sistema.

La gestione di una non conformità è, invece, un insieme di azioni sistematiche per affrontare, risolvere e prevenire i problemi che si verificano quando un prodotto, un servizio o un processo non rispetta i requisiti stabiliti. Una gestione che non è solo un obbligo normativo, ma un importante opportunità strategica per identificare le debolezze sistemiche e rafforzare l'intera organizzazione.

In questo senso la **gestione delle non conformità** rappresenta un pilastro fondamentale per qualsiasi azienda che miri all'eccellenza operativa e al miglioramento continuo.

Perché gestire la non conformità con un sistema di gestione? Come gestirla praticamente? Ci sono strumenti che possono aiutare le aziende nell'attività di gestione delle non conformità?

Perché gestire la non conformità con un sistema di gestione?

La gestione delle non conformità come opportunità di crescita

La gestione pratica e gli strumenti per le aziende

Perché gestire la non conformità con un sistema di gestione?

Un Sistema di Gestione (SG), come quello basato sulle norme ISO 9001 per la qualità, ISO 14001 per l'ambiente o ISO 45001 per la sicurezza, fornisce il quadro strutturato e metodologico per affrontare le NC in modo proattivo e sistematico. La presenza

di un SG rende il processo di gestione delle NC non un'azione isolata, ma parte di un ciclo di monitoraggio, analisi e miglioramento.

Questo approccio si articola in diverse fasi, ognuna cruciale per il successo del processo:

1. **Identificazione**: Il primo passo è riconoscere una NC. Questo può avvenire attraverso audit interni, reclami dei clienti, ispezioni di prodotto, un controllo qualità, ecc.
2. **Registrazione**: È essenziale che la NC venga documentata in modo chiaro e oggettivo, descrivendo il problema, il luogo e il momento in cui si è verificata.
3. **Contenimento**: Subito dopo l'identificazione, l'obiettivo è limitare l'impatto della NC. Le azioni immediate (o correzioni) sono interventi a breve termine per contenere il problema. Ad esempio, il blocco di un lotto di produzione difettoso o di un macchinario malfunzionante per limitare il danno.
4. **Analisi della Causa Radice**: Questa è la fase principale. L'analisi della causa radice (Root Cause Analysis ? RCA) va oltre il sintomo, ricercando la causa profonda che ha generato il problema. Spesso si usano strumenti come la tecnica dei "5 Perché" per scavare a fondo e scoprire le vere ragioni che hanno portato alla NC. La causa potrebbe essere: un errore umano, una lacuna nel processo, una mancanza di formazione, un guasto a un'attrezzatura, ecc.
5. **Azione Correttiva**: Una volta identificata la causa radice, si definiscono le azioni correttive, ovvero interventi a lungo termine volti a eliminare la causa alla fonte e a prevenire il ripetersi del problema. Queste azioni devono essere specifiche, misurabili e assegnate a responsabili con scadenze precise.
6. **Verifica dell'Efficacia**: L'ultimo passo è la verifica dell'efficacia delle azioni correttive. Un'azione è considerata efficace solo se ha risolto il problema e ha evitato che si ripresentasse. Questo richiede un follow-up e un monitoraggio continuo.

La gestione delle non conformità come opportunità di crescita

Spesso le Non Conformità vengono viste come un singolo errore da correggere, invece, un'azienda matura, le considera un'occasione di miglioramento e l'approccio fornito dal Sistema di Gestione trasforma un evento negativo in un'o**pportunità di crescita**, permettendo di ottimizzare i processi e aumentare la soddisfazione dei clienti.

Gestire una NC non significa semplicemente adottare una procedura per "aggiustare le cose che non vanno", ma consente di mettere in piedi un **processo proattivo** per imparare dagli errori. Integrare, quindi, la gestione delle NC pienamente nel proprio Sistema di Gestione significa non solo rispettare gli standard normativi, ma costruire un'organizzazione più resiliente, efficiente e pronta a raggiungere i propri obiettivi a lungo termine.

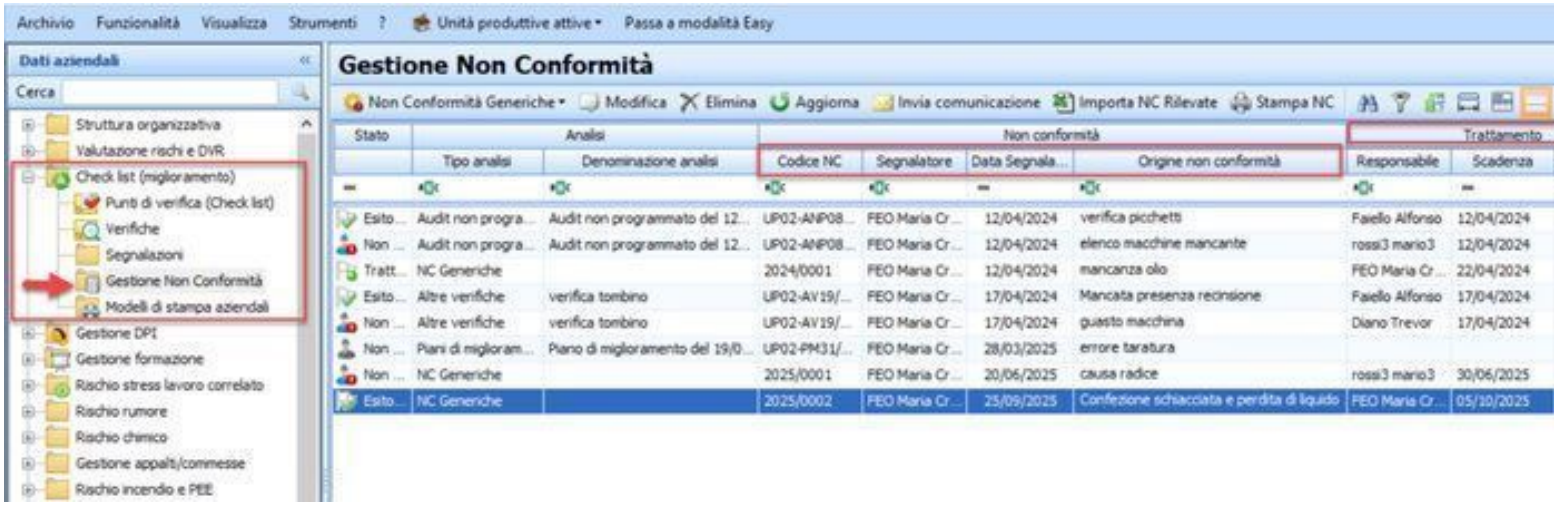
La gestione pratica e gli strumenti per le aziende

Le aziende che puntano al miglioramento continuo e che devono mantenere una certificazione scelgono di gestire le non conformità attraverso un **software dedicato**, per ottenere molteplici benefici in termine di: tracciabilità, automazione dei processi, reportistica di dati, collaborazioni, comunicazione con gli interessati, ecc.

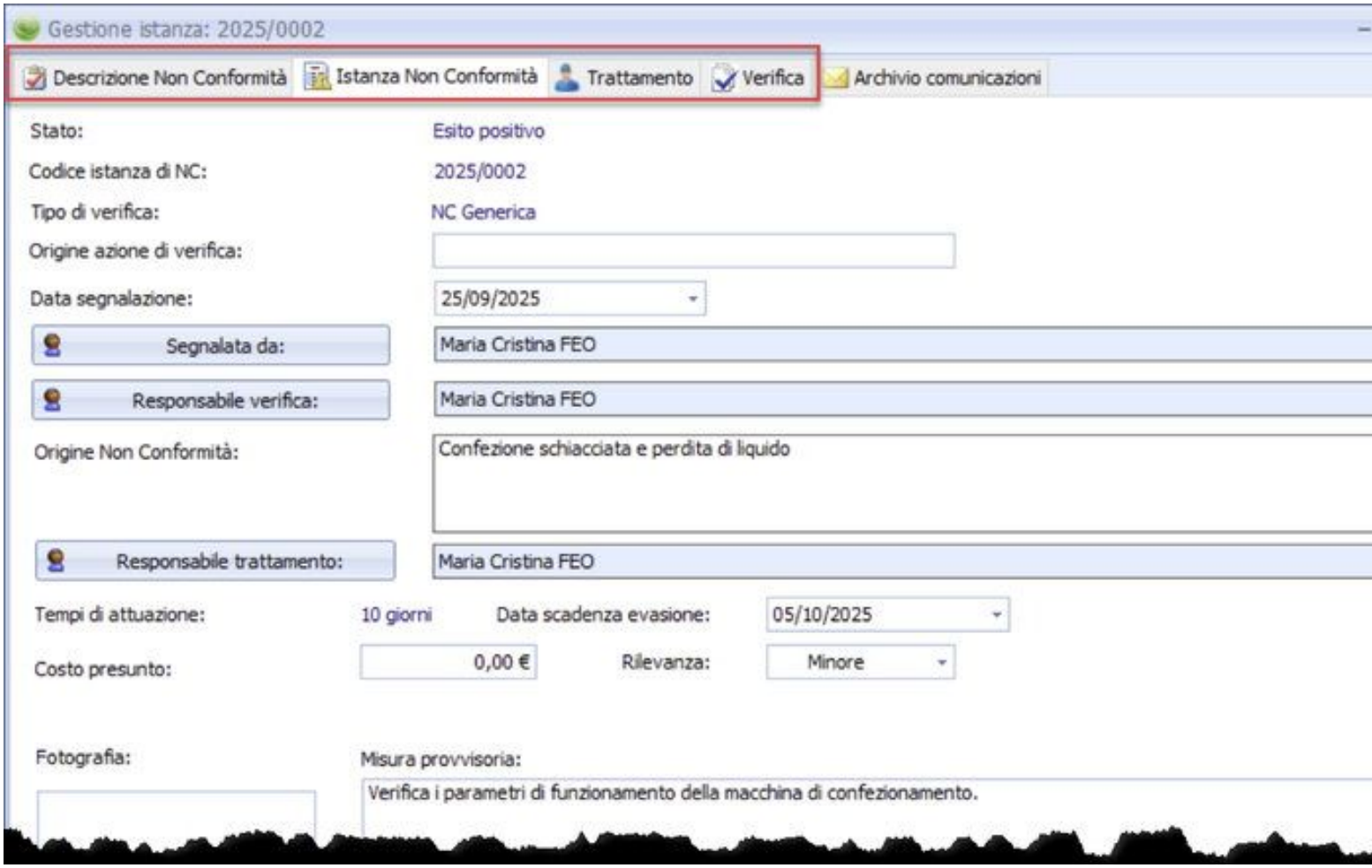
Blumatica propone una soluzione integrata con il software gestionale Blumatica SHEQ, che supporta le aziende nella gestione della Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro e Ambiente.

Per quanto riguarda la gestione delle non conformità, il software permette:

- **Rilevazione e Registrazione** - Blumatica SHEQ permette di registrare le non conformità in modo strutturato, inserendo tutti i dettagli necessari: descrizione del problema, data, luogo, rilevanza, causa, responsabile della segnalazione del trattamento e della verifica, ecc. Una funzionalità chiave per la rilevazione delle NC è la possibilità di condurre verifiche e ispezioni (audit) anche tramite dispositivi mobili (tablet e smartphone) e rilevarle direttamente sul campo. Le informazioni vengono poi sincronizzate automaticamente con il sistema principale.



- **Tracciabilità e Assegnazione -** Una volta registrata una non conformità, il sistema consente di assegnarla a un responsabile specifico per la sua gestione. Le comunicazioni e i solleciti ai responsabili avvengono automaticamente tramite e-mail, che vengono anche archiviate nel sistema per una completa tracciabilità.



- **Analisi e Azioni Correttive/Preventive** - Il software supporta la gestione delle azioni correttive e preventive per affrontare le cause profonde delle non conformità. È possibile pianificare e monitorare l'implementazione di queste azioni, verificandone l'efficacia nel tempo.

- **Monitoraggio e Reporting -** Blumatica SHEQ offre la possibilità di estrapolare reporting per monitorare lo stato del sistema di gestione, generando report e statistiche sulle non conformità rilevate, aggregando i dati per tipo di problema, reparto, processo, ecc. Questo aiuta a identificare le aree critiche e a prendere decisioni basate sui dati per il miglioramento continuo.

- **Integrazione del Sistema** - L'integrazione con le norme ISO (ISO 9001 per la qualità, ISO 14001 per l'ambiente e ISO 45001 per la sicurezza) è un punto di forza, in quanto il software è progettato per supportare i requisiti di questi standard, inclusa la gestione delle non conformità come elemento centrale del miglioramento continuo, collegando la gestione delle NC con gli altri moduli del sistema, come la valutazione dei rischi, la formazione, le manutenzioni e gli audit.

In sintesi, Blumatica SHEQ non è un semplice "registro" di problemi, ma un **sistema che automatizza l'intero processo di gestione delle non conformità**, dalla rilevazione all'analisi e all'implementazione delle azioni correttive, facilitando la collaborazione tra le varie funzioni aziendali e fornendo dati utili per il miglioramento del sistema di gestione.

Clicca qui per scoprire tutte le funzionalità a disposizione in Blumatica SHEQ.

Per avere altri dettagli su software e piattaforme è possibile visitare il sito Blumatica o scrivere all'indirizzo commerciali@blumatica.it.

---

www.puntosicuro.it