

...“L’ISPETTORE CI HA FATTO UNA NON CONFORMITA’!”

CONSIGLI SULLA GESTIONE CORRETTA DEGLI STRUMENTI: DELLA BILANCIA E DEL SUO RAPPORTO O CERTIFICATO DI TARATURA NEL SISTEMA QUALITA’ AZIENDALE.

A cura di *Dott. Stefano Romeo*

- Responsabile Sistemi di Gestione Integrati e Quality Manager di Gibertini Elettronica
- Direttore Tecnico del Centro di Taratura LAT 00121 - Gibertini Elettronica s.r.l.



Questo documento non è stato scritto con il solito intento di spiegare a cosa serve la taratura ma a come utilizzare il rapporto di taratura nel tuo Sistema Qualità per evitare tutti i problemi del caso: cosa richiedere al Laboratorio di taratura, come valutare il rapporto, come utilizzarlo e come mostrarlo (e spiegarlo) all'ispettore...basta «spiegoni», facciamo esempi chiari e pratici.

....«L'ISPETTORE CI HA FATTO UNA NON CONFORMITA'!»....:

Le nostre consulenze quasi sempre iniziano con questa affermazione da parte del Cliente nuovo.

Tale affermazione porta con se più domande, generando giustamente nell'utente della bilancia preoccupazione sulla gestione del rilievo e su come fare affinché non succeda di nuovo o non si verifichi più alcuna non conformità sulla gestione degli strumenti e sulla loro taratura, anche perché ogni volta son dolori (ritiro o richiamo di prodotto, ritiro dei rapporti o certificati, cattive figure con i Clienti ecc...).

Per questo motivo ho voluto mettermi dalla Vostra parte, dalla parte del Cliente, e scrivere questo articolo pensando a ciò di cui realmente avete bisogno: come fare per gestire con serenità la vostra bilancia o strumento senza la solita ansia da audit e soprattutto mettendovi nelle condizioni di saper rispondere - come è giusto che sia- all'ispettore di turno, rammentando che il primo ispettore di te stesso devi essere tu. Gli altri vengono dopo.

Perciò non ti annoierò con le solite pappardelle su cosa sia l'eccentricità o la ripetibilità (quello lo trovi facilmente su google, ma sul Ns sito web trovi più info...), quindi andiamo al sodo e tagliamo corto anche con l'introduzione.

Se l'ispettore vi ha fatto una Non Conformità la prima cosa da fare è leggerla attentamente e farla leggere anche ai colleghi. Un rilievo deve essere chiaro, non ambiguo, e non deve prestarsi ad interpretazioni soggettive; la tua interpretazione e quella dei colleghi deve coincidere. Sembra banale ma non potevo ometterlo: se l'interpretazione di una NC è errata, vuoi per l'ispettore vuoi perché abbiamo capito male noi, è possibile sbagliare l'azione correttiva di una NC.

Adesso ti rivelo:

- 1) Alcune delle Non conformità che fanno spesso gli ispettori;
- 2) Come risolverle!
- 3) Mediante il p.to precedente, come prevenire le NC!
- 4) I motivi di ogni NC.

Tra le Non Conformità che spesso sono elevate dagli ispettori ci sono sempre le seguenti:

- 1) «La taratura della bilancia non prevede il punto di taratura pari, ad esempio, a XX gr.»
- 2) «Manca la valutazione della conformità della bilancia.»
- 3) «Non è stata effettuata la verifica di taratura della Bilancia xx»;
- 4) «Non è prevista una verifica di taratura delle bilance «;
- 5) «L'azienda non ha specificato come effettua la conferma metrologica degli strumenti»;
- 6) «Pur avendo fatto tarare la bilancia al fornitore qualificato, non sono disponibili informazioni o rapporti sullo stato dello strumento prima della nuova taratura (as found) tali da consentire la valutazione o il controllo della deriva dello strumento tra una taratura e l'altra.»;
- 7) «L'ingrediente xy, secondo la procedura x, deve essere dosato in quantità xx; tuttavia l'operatore durante le operazioni di pesatura non ha considerato l'errore dello strumento.»;
- 8) «Pur correggendo l'errore dello strumento, nelle operazioni di dosaggio e pesatura, non è stata considerata l'incertezza di misura.»;
- 9) «I pesi utilizzati per il controllo prima dell'uso della bilancia non sono tarati»;
- 10) «La taratura della bilancia è scaduta da un mese».

Quindi come risolvo la Non Conformità?

Vediamo per ogni NC soprariportata un esempio di adeguata soluzione.

1) «La taratura della bilancia non prevede il punto di taratura pari, ad esempio, a XX gr.»

Quando richiedi il servizio di taratura devi sempre considerare per quali carichi utilizzi la tua bilancia! Se ad es. hai una bilancia con portata 200 g, probabilmente il Rapporto di taratura riporterà quale primo punto di taratura il carico pari a 40g, perciò se ad. esempio tu pesi con quella bilancia 5 gr di sale per il tuo processo produttivo dovrai richiedere che venga inserito il punto a 5 g perché è quello che a te serve per conoscere l'errore della bilancia a 5 g e non a 40!

N.B.: Considera sempre anche il peso del contenitore (tara) che utilizzi per pesare i 5 g di sale se non azzeri la bilancia.

2) «Manca la valutazione dell'esito della taratura della bilancia.»

Quando ricevi il rapporto di taratura non basta che lo archivi: i risultati di una taratura devono essere sempre valutati e bisogna sempre fornire evidenza di averlo fatto, sia se il rapporto di taratura riporta il giudizio di conformità, sia se non lo riporta. Devi sempre fornire evidenza di aver verificato i risultati del rapporto e devi dichiarare se li accetti oppure no in base ai tuoi requisiti procedurali.

Significa che: a) devi scrivere nelle tue procedure i tuoi requisiti (es. 5 g di sale \pm 1g...); b) devi scrivere a tergo del rapporto, ovvero in calce ovvero in altro documento se l'errore che è stato riscontrato della bilancia mediante il rapporto è per te accettabile oppure no (es. se al carico a 5 g sul rapporto è riportato che la bilancia ha meno di 1 g di errore allora scriverai ad es. «verificato e accettato poiché errore < 1g, come da procedura x, il responsabile xy»).

3) «Non è stata effettuata la verifica di taratura della Bilancia xx».

Non basta il Rapporto di Taratura della bilancia, neanche se la frequenza fosse semestrale. Perché? Perché ogni volta prima di utilizzare uno strumento ti devi accertare che funzioni: la taratura della bilancia infatti è come se fosse una fotografia di come si comporta la bilancia in quel determinato momento in cui è stata scattata la fotografia. Allo stesso modo quindi ogni verifica è a se stante perché, sia per cause endogene che per cause esogene, la bilancia può subire una deriva o non funzionare correttamente o variare nella sua linearità da un giorno all'altro. Quindi ogni volta, prima di utilizzare la bilancia, devi effettuare una pesata di verifica prima dell'uso. Esatto: basta una sola pesata e non serve neanche un peso campione tarato o certificato, a patto che dopo che è stata effettuata la taratura della bilancia tu abbia «caratterizzato» nuovamente il peso campione che utilizzi per la verifica prima dell'uso della bilancia. Devi quindi stabilire dei limiti di accettabilità delle indicazioni della bilancia del peso campione e verificare ogni volta prima dell'uso che l'indicazione della bilancia rientri tra questi limiti. P.S.: Non basterà dire che lo hai fatto, devi fornire evidenza, come per ogni cosa che fai nel tuo processo, quindi meglio se magari utilizzi una carta di controllo o un foglio di lavoro ad hoc (Gibertini a richiesta ti fornisce i suoi modelli).

4) «Non è prevista una verifica di taratura delle bilance»

Non basta fare tarare la bilancia o lo strumento: devi provvedere alla conferma metrologica dello stesso. Su questo, tutte le norme sulla qualità sono concordi e fanno riferimento a due norme nello specifico: la ISO 10012 e la ISO 9001.

Ciò significa che:

4A) Non importa quale sia la tipologia di prodotto o di servizio che fornisce una Azienda; se una Azienda nel suo processo utilizza uno o più apparecchi di misurazione, l'Azienda è obbligata a garantire “che un'apparecchiatura per misurazione sia conforme ai requisiti per l'utilizzazione prevista”: così infatti la ISO 9001, al paragrafo 7.1.5, stabilisce che “(...)l'organizzazione deve determinare e mettere a disposizione le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili. L'organizzazione deve assicurare che le risorse messe a disposizione:

a) siano adatte allo specifico tipo di attività di monitoraggio e misurazione da intraprendere;

b) siano mantenute al fine di assicurare la loro continua idoneità allo scopo.

L'organizzazione deve conservare appropriate informazioni documentate quale evidenza dell'idoneità allo scopo delle risorse per il monitoraggio e la misurazione.“

Al paragrafo successivo, la norma approfondisce anche l'importanza della riferibilità metrologica delle misurazioni: «Quando la riferibilità delle misurazioni è un requisito o è considerato dall'organizzazione una componente essenziale per fornire fiducia circa la validità dei risultati di misura, le apparecchiature di misura devono essere:

a) tarate e/o verificate a intervalli specificati o prima dell'utilizzo, a fronte di campioni di misura riferibili a campioni di riferimento internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, la base utilizzata per la taratura o verifica deve essere conservata come informazione documentata;

b) identificate affinché ne sia determinato lo stato;

c) salvaguardate da regolazioni, danni o deterioramenti che potrebbero invalidare il loro stato di taratura e i conseguenti risultati di misura.

Quando un'apparecchiatura di misura viene riscontrata non adatta all'utilizzo previsto, l'organizzazione deve determinare se la validità dei risultati di misura precedenti sia stata influenzata negativamente e intraprendere azioni appropriate, per quanto necessario.»

4B) Come sancito infatti dalla UNI EN ISO 10012 la conferma metrologica è “l'insieme di operazioni richieste per garantire che un'apparecchiatura per misurazione sia conforme ai requisiti per l'utilizzazione prevista”.

Quindi cosa devi fare? Devi avere: un elenco degli strumenti, un piano di manutenzione e taratura annuale (meglio se con scadenziario delle tarature e meglio se digitale; Gibertini ti offre i suoi modelli...) e creare un dossier per ogni strumento (meglio se digitale, basta con il cartaceo!). Ogni dossier DEVE comprendere una scheda per ogni apparecchio (che riporti tutti i dati dell'apparecchio/strumento, eventuali interventi di manutenzione straordinari, gli interventi di manutenzione ordinari e la tipologia, gli interventi di taratura, le riparazioni e le nuove tarature dopo le riparazioni, nonché i limiti di accettabilità, il personale autorizzato all'uso ecc.) il rapporto di taratura, la verifica della taratura, il manuale d'uso, una carta di controllo per i risultati di taratura. La conferma metrologica infatti è questo: l'insieme di tutti i processi che assicurano il corretto funzionamento dello strumento.

5) «L'azienda non ha specificato come effettua la conferma metrologica degli strumenti»

Ti basta riportare nella tua procedura di gestione degli strumenti (o equivalente con valenza metrologica) quello che ti ho detto al punto precedente!

6) «Pur avendo fatto tarare la bilancia al fornitore qualificato, non sono disponibili informazioni o rapporti sullo stato dello strumento prima della nuova taratura (as found) tali da consentire la valutazione o il controllo della deriva dello strumento tra una taratura e l'altra.»

Questo è già un rilievo che pochi ispettori fanno ed in caso devi ringraziarli perché sono andati a fondo durante l'audit e risolvendo tale NC farai un bel salto di qualità!

Infatti anche se tieni sotto controllo con le verifiche intermedie e le tarature il tuo strumento ed anche se utilizzi una carta di controllo che analizzi in sede magari di riesame della direzione, **NON HAI CONTEZZA DI COME SIA VARIATA (DERIVATA..) LA TUA BILANCIA TRA UNA TARATURA E L'ALTRA!**

Dirai «ma a cosa mi serve se la bilancia dopo un anno è risultata comunque conforme dalla nuova taratura e soprattutto da tutte le verifiche prima dell'uso?»

Serve:

- in ottica di miglioramento: per conoscere la deriva della tua bilancia e per poterti consentire eventualmente anche di ridefinire le tue frequenze di taratura, manutenzione e/o verifiche ed è l'unico strumento per farlo fornendo l'evidenza oggettiva sperimentale.

- in ottica di assicurazione e analisi della qualità: per conoscere come e se è cambiato il prodotto o il servizio che hai fornito ai tuoi Clienti nel tempo (sarebbe quindi necessario..) ed eventualmente analizzare i risultati/prodotti o servizi già forniti.

E' raccomandato quindi come procedimento migliore per ogni strumento, anche per verificare non soltanto l'impatto dell'intervento di manutenzione sullo strumento quanto, soprattutto per sapere realmente come hai lavorato con quello strumento man mano che il tempo trascorresse e quindi (di conseguenza..) e pertanto la eventuale differenza di prodotto o servizio fornito.

7) «L'ingrediente xy, secondo la procedura x, deve essere dosato in quantità xx; tuttavia l'operatore durante le operazioni di pesatura non ha considerato l'errore dello strumento.»

Devi stabilire: a) se correggi l'errore dello strumento o se lo accetti in fase di accettazione del risultato di taratura; b) devi scriverlo in procedura; c) se decidi di correggerlo devi provvedere e devi dimostrarlo. Puoi correggere la bilancia in diversi modi: dalla bilancia (se previsto di fabbrica), oppure tramite un software, oppure manualmente mediante cartellino identificativo delle correzioni da considerare nella lettura. Qualsiasi modo tu scelga ricordati anche di:

-Considerare l'incertezza che a sua volta «corregge» ->passami il termine- l'errore o scostamento della bilancia che a sua volta corregge la bilancia.

-Considerare sempre che sarebbe meglio utilizzare un modo che sollevi l'operatore da dover fare calcoli: se riesci a escludere l'errore materiale o umano è meglio.

8) «Pur correggendo l'errore dello strumento, nelle operazioni di dosaggio e pesatura, non è stata considerata l'incertezza di misura.».

Gestisci l'incertezza come se fosse l'errore dell'errore. L'errore da solo, anche se corretto, non basta; te lo dimostro con un esempio: devi dosare tra 98 e 106 g di sale o di prodotto e hai due rapporti di taratura: uno che NON riporta l'incertezza ed uno che invece la riporta.

Secondo il Rapporto di Taratura che NON riporta l'incertezza di misura, la bilancia ha un errore, ad un determinato livello di carico, di +4 g, riterrai sicuramente di poter pesare con sicurezza tra i 98 e i 102 g di sale visto l'errore pari a 4g riportato nel rapporto; in realtà non è così! Infatti grazie al Rapporto di taratura che riporta, per lo stesso errore misurato (+4g), una incertezza di 3 g, scoprirai che i limiti di pesata che avevi definito (102g) erano sbagliati, poiché nonostante conoscessi l'errore della bilancia non consideravi l'altro aspetto fondamentale: l'incertezza di misura. Infatti, considerando l'incertezza -come puoi osservare- (4g di errore \pm 3 di incertezza), significa che la bilancia ha un errore compreso tra 1 e 7 g e pertanto in realtà non potrai pesare più di 99g e non 102g!

Questo esempio dimostra che la sola conoscenza dell'errore non è sufficiente: è l'integrazione con l'incertezza di misura a definire la reale affidabilità del risultato.

In termini metrologici, l'incertezza non è un dettaglio del rapporto di taratura, ma il parametro che determina la reale validità decisionale della misura.

9) «I pesi utilizzati per il controllo prima dell'uso della bilancia non sono tarati».

Non devono esserlo per forza infatti! Hai diversi modi per poter controllare la bilancia tra cui i due seguenti:
-Utilizzare un peso campione non tarato: in questo caso devi «caratterizzarlo» dopo ogni taratura facendo ciò che ti ho consigliato nella risoluzione della NC n.3.

-Utilizzare un peso campione tarato: in questo caso anche se tu non volessi caratterizzarlo (io comunque lo farei...) poiché tarato, hai sicuramente più costi di gestione tra cui la taratura del campione e la sua verifica con altro di riferimento.

Lascio a te le conclusioni e ovviamente -non mi stancherò mai di ripeterlo- così come non basta dire all'ispettore che effettui un controllo poiché bisogna che tu gli fornisca evidenza di averlo fatto, a sua volta non basta che fornisca evidenza di ciò che fai se ciò che fai non lo hai scritto in una procedura. Perché? Perché se non lo hai codificato come regola scritta nel tuo sistema di qualità non puoi affermare all'ispettore di turno che si tratta di una procedura; in tale caso infatti l'ispettore, quasi sempre eleva un altro dei rilievi più comuni: **«L'azienda effettivamente controlla la bilancia prima dell'uso con peso campione xy, caratterizzato come da foglio xy, tuttavia non ha definito tutto ciò in procedura».**

10) «La taratura della bilancia è scaduta da un mese».

Riassumo in una sola parola il pensiero di ogni utente delle bilance quando vede una data di taratura superata: **panico.**

“La taratura della bilancia è scaduta da un mese” viene spesso percepita come una condanna immediata dello strumento.

Ma la domanda vera è: stiamo reagendo a un rischio reale o a un retaggio culturale della qualità non risk-based, in cui la conformità viene ancora interpretata come aderenza rigida a una data invece che come gestione del rischio?

Un sistema di gestione moderno, coerente con l'approccio risk-based delle norme ISO 9001 e ISO/IEC 17025, non si basa su logiche puramente cronologiche, ma sulla valutazione del rischio associato all'uso dello strumento.

Non devi necessariamente modificare la procedura aumentando rigidamente la frequenza di taratura ogni volta che una data viene superata. **Devi piuttosto renderla coerente con la realtà operativa, cioè con il modo in cui lo strumento viene effettivamente utilizzato, sollecitato e controllato nel tempo.**

Tutto può cambiare da un giorno all'altro, anche senza preavviso. Tuttavia, proprio per questo non è la data in sé a garantire la qualità della misura, ma **la capacità del sistema di governare il rischio in modo continuo e strutturato.**

La taratura non rappresenta un “interruttore” tra corretto e non corretto: è soltanto una fotografia delle prestazioni dello strumento in un determinato istante.

Il termine fotografia non è casuale. Una fotografia rappresenta infatti una specifica porzione di realtà, congelata in un momento preciso, e sempre mediata da un sistema di acquisizione che introduce inevitabilmente le proprie limitazioni.

Allo stesso modo, la taratura non descrive uno stato assoluto e permanente dello strumento, ma ne documenta le prestazioni in condizioni definite, con tutte le relative incertezze di misura e di metodo associate in **quel preciso istante di riferimento.**

Non è infatti assolutamente vero che “se ho usato la bilancia durante il periodo di validità della taratura allora posso stare tranquillo”. Il corretto funzionamento può terminare o degradare anche il giorno successivo alla taratura: dal più semplice malfunzionamento dovuto ad un urto, fino a problemi interni non prevedibili e non legati all'usura graduale.

Per questo motivo, la **verifica prima dell'uso dello strumento assume un ruolo fondamentale nella gestione operativa quotidiana.** Non sostituisce la taratura, che rimane un elemento propedeutico e strutturale del processo di conferma metrologica secondo ISO/IEC 17025, ma rappresenta una barriera di controllo più vicina al rischio reale di utilizzo.

La deriva metrologica è generalmente un fenomeno progressivo, influenzato da uso, condizioni ambientali e criticità del processo. Tuttavia, nella vita reale di uno strumento non interviene solo la “vecchiaia”, ma anche eventi improvvisi come urti, guasti interni o instabilità elettroniche, che possono alterare significativamente le prestazioni senza segnali intermedi evidenti.

In questo senso, **la teoria** – ad esempio studi del tipo: “tra due tarature annuali, con lo stesso utilizzo, la bilancia deriva mediamente di 0,2 g, a fronte di una tolleranza di 0,5 g, quindi per un anno posso considerarmi al sicuro” – **si scontra con la realtà operativa.**

La realtà è che lo strumento non è un sistema puramente statistico governato solo da una deriva media, ma un sistema fisico soggetto anche a eventi anomali. **Una vera e propria «vita» dello strumento.**

Ed è proprio qui che il sistema qualità deve intervenire: **noi siamo il punto di incontro tra modello teorico e realtà operativa.**

Il compito non è scegliere tra i due, ma renderli coerenti: fare in modo che la teoria sia applicabile alla realtà e che la realtà sia continuamente controllata attraverso osservazioni, dati e sistemi aggiornati.

Per questo, la valutazione non dovrebbe basarsi unicamente sulla data nominale di taratura, ma sulle **condizioni reali di conservazione e utilizzo dello strumento, mediante un approccio risk-based coerente con i requisiti normativi.**

Questo implica integrare:

- **evidenze oggettive** derivanti dall'uso reale dello strumento
- **studi empirici e dati storici** di stabilità e deriva metrologica
- **analisi del rischio** legata all'impatto sul risultato di misura
- **definizione e applicazione di guard-band di sistema**, ove appropriato, per gestire l'incertezza e prevenire falsi conformi o non conformi.

In questo contesto, **la taratura non è un vincolo puramente temporale**, ma un elemento di un sistema più ampio di controllo della affidabilità metrologica, in cui frequenza e azioni devono essere proporzionate al rischio reale e dimostrabile.

Bisogna parlare di gestione della frequenza di taratura e controlli associati.

La frequenza di taratura deve essere definita sulla base di studi interni, dati storici e analisi del rischio metrologico, in coerenza con un approccio risk-based.

Tale frequenza non deve essere considerata un valore rigido, ma un intervallo tecnicamente giustificato e soggetto a riesame periodico in funzione delle evidenze raccolte sul comportamento dello strumento.

Perciò ecco cosa devi fare:

a) Verifica la bilancia prima dell'uso e, ovviamente, registra tali verifiche;

b) Modifica la procedura associando alla frequenza di taratura, definita sulla base di studi e analisi del rischio, un margine temporale aggiuntivo controllato, ad esempio ± 30 giorni.

In questo caso, la frequenza nominale diventa:

1 anno ± 30 giorni.

Tale margine non rappresenta una tolleranza informale, ma un intervallo formalmente gestito e giustificato da evidenze tecniche (stabilità dello strumento, storico delle tarature, criticità del processo).

All'interno di questo intervallo deve essere definita una azione preventiva di controllo o gestione del rischio, ad esempio:

- **esecuzione della verifica prima di ogni utilizzo dello strumento, quale controllo operativo tra una taratura e la successiva**

Tale verifica può essere modulata in funzione del rischio del processo, ad esempio:

- **prima di ogni utilizzo,**
- **oppure mattina e pomeriggio (se si lavora su due turni così disposti..)**
- **oppure ad ogni ciclo di produzione.**

Questa misura deve essere mantenuta attiva fino all'esecuzione della nuova taratura.

In questo modo il sistema non si basa su una logica puramente temporale, ma su un modello in cui frequenza, margini e controlli operativi sono proporzionati al rischio reale e documentato, garantendo un approccio pienamente coerente con il risk-based thinking.

Sulla base del risk-based thinking di fatto non trovano ragionevolezza né offrono reale tutela quelle verifiche fissate in modo arbitrario e non proporzionato al rischio, come ad esempio controlli trimestrali o settimanali, spesso osservati nella pratica, ma non necessariamente supportati da una reale analisi del rischio o da evidenze tecniche.

- Conclusioni, riflessione sui Sistemi di Gestione e sul miglioramento continuo

Desidero condividere infine con te anche un pensiero che, sebbene professionale, è puramente personale. Ritengo che ciò che realmente mi aiuta ad aumentare la qualità della mia azienda, nonché della mia professione, non sia soltanto la solida esperienza maturata nei sistemi di gestione qualità e nei sistemi integrati, ma soprattutto lo studio, **il miglioramento continuo e la volontà di rendere sempre più applicabile ed efficace il mio sistema.**

Il punto chiave è comprendere **che la perfezione di un Sistema di Gestione non si raggiunge mai e che non bisogna mai smettere di “rincorrerla”, pur nella consapevolezza che il sistema possa già funzionare correttamente.**

Come diceva Eraclito, **“panta rei”**: tutto scorre. Il tempo scorre per tutti, anche per i sistemi, che proprio per questo devono essere continuamente riesaminati, aggiornati e adeguati alla realtà che cambia.

I rilievi, così come gli audit, non finiranno mai: è il bello del miglioramento e del cambiamento, come in tutte le cose della vita. **L'importante è migliorare, sempre.**

Attenzione però, soprattutto, a comprendere cosa sia il miglioramento vero e a distinguerlo da quello solo teorico o “non applicabile”, cioè da un miglioramento che, pur essendo formalmente corretto, non è sostenibile né coerente con la realtà operativa del sistema.

Ogni Sistema di Gestione deve trovare la propria **dimensione operativa**, cioè il proprio contesto di equilibrio tra requisiti normativi, rischi, risorse e processi reali.

Quando mi trovo davanti a una novità, penso che l'importante sia **iniziare, poi mantenere e soltanto dopo migliorare.** Ho capito che **si tratta sempre di un uroboro**: un ciclo continuo in cui le norme cambiano, la scienza progredisce e ciò che oggi riteniamo corretto potrebbe domani essere superato o modificato.

In questo senso, facendo un parallelismo con Dante e con Piccarda, che nel Paradiso spiega: **“In la sua volontade è nostra pace”**, si può comprendere come la piena realizzazione non coincida con la tensione verso un livello superiore in senso assoluto, ma con l'adesione alla propria condizione di equilibrio.

In questo stesso senso, **ogni Sistema di Gestione** può essere visto come un'entità che **deve trovare il proprio “cielo” operativo**, inteso non come un traguardo assoluto, ma come la propria dimensione ottimale di funzionamento.

Così come nella visione dantesca ogni anima trova piena compiutezza nel proprio grado di beatitudine senza desiderare necessariamente un livello diverso, anche un Sistema di Gestione deve raggiungere il proprio equilibrio: **non un ideale astratto di perfezione, ma una condizione di efficacia coerente con la propria realtà organizzativa**, nella quale il miglioramento continuo diventa naturale espressione della sua evoluzione.

Queste sono soltanto alcune delle fondamentali informazioni che, sono certo, avrai difficoltà a trovare su internet perché sono frutto della mia esperienza.

Visto e considerato tutto ciò, lungi da me la presunzione di volerti insegnare qualcosa, perché — come diceva quel tale — **“io non posso insegnare niente a nessuno, posso solo farli pensare”.** E non è detto che ciò che pensiamo sia corretto: **ben venga il dubbio.**

Non ti fidare di ciò che ti ho detto, anzi verificalo.

Nonostante il titolone e l'incipit accattivante — altrimenti, siamo sinceri, non mi avresti letto — considera questo mio scritto semplicemente come una riflessione tra me e te, una lettera di un amico di penna a cui rispondere su un tema importante come la gestione degli strumenti nel proprio sistema qualità, e non come un vademecum.

Anzi, ti ringrazio per avermi dato la possibilità di riflettere su questo argomento, incentivandomi a verificare dove sbaglio e dove posso migliorare il mio sistema.

Grazie,
Stefano Romeo
per Gibertini Elettronica s.r.l.



Dott. Stefano Romeo
Esperto e Responsabile Sistemi di Gestione Integrati
Quality Manager
Direttore tecnico Centro LAT n. 00121.



GIBERTINI ELETTRONICA SRL
tel. (+39) 02 3541434

www.gibertini.com

Follow us on:



[Gibertini Elettronica : La mia azienda | LinkedIn](#)

GIBERTINI ELETTRONICA

info@gibertini.com
Tel. (+39) 02 3541434

Via Bellini, 37
20026 Novate Milanese
(Milano) - italy

Tel. (+39) 023541434
Fax: (+39) 02 3541438
sales@gibertini.com



For further contacts, visit
www.gibertini.com

Tutti i diritti riservati.

E' vietata qualsiasi forma di stampa, duplicazione, riproduzione o pubblicazione di questo documento, o parte di esso, senza l'autorizzazione scritta da parte della GIBERTINI ELETTRONICA Srl.