

**RA 1:** Implementare un sistema qualità, a partire dall'analisi degli obiettivi e dei processi aziendali, definendo le informazioni documentate, le modalità di gestione delle non conformità e pianificando i controlli e la raccolta dei dati, in base all'analisi di contesto e secondo un approccio risk base thinking

**1 -Assistere l'organizzazione per assicurare che la progettazione e l'attuazione del sistema di gestione qualità sia adatto all'organizzazione**

**2 -Illustrare i concetti della gestione qualità in modo chiaro e comprensibile**

**3 -Individuare i processi necessari e pertinenti al sistema qualità di un'organizzazione**

**4 -Identificare e definire la documentazione essenziale per il sistema di gestione qualità**

**1.3 Analisi dei rischi (risk based thinking)**

Identificare i rischi e le opportunità dell'organizzazione e dei processi organizzativi.

**1.2 Analisi del contesto**

Determinare i fattori esterni ed interni rilevanti per le finalità e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

**1.1 Definizione politica per la qualità**

Redigere la politica con un linguaggio chiari ed efficace individuando i messaggi chiave.

**2.2 Definizione esigenze di formazione ed addestramento**

Definire ed attuare di un piano di formazione sulla qualità e sul sistema di gestione qualità.

**2.1 Erogazione formazione ed addestramento**

Svolgere attività di formazione ed addestramento sulla qualità e i sistemi di gestione qualità.

**3.2 Pianificazione del sistema di gestione qualità (PLAN)**

Impostare gli obiettivi del sistema e dei processi per ottenere i risultati ("cosa fare" e come si fa").

**3.1 Elaborare documenti gestionali**

Redigere manuali, procedure, istruzioni operative, in forma testuale o grafica per descrivere un processo in forma adeguata all'utilizzatore della documentazione

**4.2 Definizione informazioni documentate da tenere sotto controllo (da mantenere e conservare)**

Creazione e aggiornamento del sistema di acquisizione delle informazioni documentate garantendo l'identificazione, la descrizione, le modalità di riesame e approvazione di ogni informazione.

**4.1 Controllo informazioni documentate (da mantenere e conservare)**

Svolgere le attività di distribuzione, archiviazione, tenuta sotto controllo delle modifiche ed eliminazione delle informazioni documentate.

**RA 2:** *Determinare procedure di gestione dei reclami e delle segnalazioni interne, a partire dalla definizione della metodologia e degli strumenti per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale*

**1 - Misurare la soddisfazione del cliente  
(customer satisfaction)**

**2 - Misurare la soddisfazione del personale (people  
satisfaction)**

**1.3 Definizione modello di monitoraggio e controllo  
della soddisfazione del cliente**

Definire i documenti gestionali (questionari, strumenti raccolta e gestione reclami, ecc...) e le loro modalità di utilizzo.

**1.2 Gestione reclami**

Definire le procedure di gestione dei reclami identificando con chiarezza i soggetti coinvolti.

**1.1 Monitoraggio customer satisfaction**

Definire le modalità registrazione ed elaborazione della customer satisfaction per fornire un'analisi sintetica.

**2.3 Definizione modello di monitoraggio e controllo  
della soddisfazione del personale**

Definire i documenti gestionali (questionari, strumenti raccolta e gestione segnalazioni, ecc...) e le loro modalità di utilizzo.

**2.2 Gestione segnalazioni interne**

Definire le procedure di gestione delle segnalazioni interne identificando con chiarezza i soggetti che devono rispondere a tali segnalazioni.

**2.1 Monitoraggio people satisfaction**

Definire le modalità registrazione ed elaborazione della people satisfaction per fornire un'analisi sintetica.

**RA 3:** *Sviluppare le soluzioni migliorative dei processi-output aziendali, verificando l'efficacia delle azioni correttive apportate*

**1 -Valutare gli indicatori l'efficacia e l'efficienza dei processi del sistema di gestione qualità per definire opportunità di miglioramento**

**2 -Gestire le azioni correttive per il miglioramento dei processi**

**1.2 Definizione revisioni del processo a seguito di una analisi degli indicatori**

Modificare i processi e la documentazione gestionale in relazione alla valutazione degli indicatori in funzione del miglioramento di efficacia e d efficienza complessivo.

**1.1 Monitoraggio e controllo degli indicatori**

Monitorare e controllare gli indicatori di efficacia ed efficienza dei processi segnalando situazioni per le quali si ritiene necessaria un'azione di miglioramento.

**2.2 Definizione revisioni del processo a seguito di una azione correttiva**

Modificare i processi e la documentazione gestionale in relazione alla valutazione di un'azione correttiva in funzione del miglioramento di efficacia e d efficienza complessivo.

**2.1 Acquisizione e controllo azioni correttive**

Stabilire correttezza formale, adeguatezza e pertinenza di una proposta di azione correttiva.

## Fonti bibliografiche

Norma (UNI ISO 10019 del novembre 2005) - Linee guida per la selezione di consulenti dei sistemi di gestione per la qualità e per l'uso dei loro servizi

Norma UNI EN ISO 9001:2008 – Sistemi di gestione per la qualità requisiti

Norma UNI EN ISO 9001:2015 – Sistemi di gestione per la qualità requisiti

E book ISO 9001:2015: Responsabilità e opportunità della scelta (Assolombarda)

Slide La nuova norma ISO 9001: cosa cambia per le imprese (Susanna Rossi e Gianfranco De Palma, Rina)

Slide del corso "L'edizione 2015 della norma ISO 9001" (Unitelma, Certiquality)

Lista di riscontro per la transizione dalla Norma UNI EN ISO 9001:2008 alla Norma UNI EN ISO 9001:2015

Leonardi Erika, Manager della qualità, EGEA, 2015