

RA 1: *Monitorare i processi/output aziendali, secondo scadenze pianificate e con adeguati strumenti, eseguendo gli specifici controlli di qualità previsti, garantendo la tracciabilità di quanto svolto e redigendo report e resoconti sui documenti gestionali applicati*

1 -Monitorare gli indicatori dei processi ed output aziendali

2 -Sviluppare ed attuare il programma degli audit interni

3 -Redigere il rapporto periodico sul sistema di gestione qualità

1.2 Monitoraggio indicatori dei processi aziendali (o di un insieme significativo)

Monitorare gli indicatori dei processi aziendali redigendo report e resoconti complessivi suggerendo eventuali azioni correttive che tengano conto delle interrelazioni tra i processi.

2.2 Definizione ed attuazione di un programma di audit sull'organizzazione

Definire il piano annuale degli audit garantendo un'adeguata rappresentazione dei processi assegnando agli auditor le attività di competenza. Acquisire la documentazione esito degli audit verificandone chiarezza ed esaustività.

3.2 Redazione del rapporto periodico sul sistema di gestione qualità

Redigere il rapporto periodico di gestione qualità, effettuando una comunicazione adeguata alla direzione suggerendo nel contempo azioni di miglioramento ed obiettivi periodici del sistema qualità.

1.1 Monitoraggio degli indicatori di un processo specifico

Monitorare gli indicatori di uno specifico processo aziendale, redigendo report e resoconti adeguati suggerendo eventuali azioni correttive allo specifico processo.

2.1 Svolgimento di un audit su uno specifico processo

Svolgere una audit conducendo interviste con il personale, verificando gli output di processo, redigendo il rapporto di audit.

3.1 Redazione analisi periodiche sulla qualità

Redigere analisi periodiche dei processi aziendali utilizzando gli indicatori di efficienza ed efficacia di un processo.

RA 2: *Applicare le procedure previste per la gestione la gestione delle non conformità*

1 -Acquisire e verificare le non conformità

2 -Gestire le non conformità

1.1 Controllo non conformità

Acquisire e verificare le non conformità controllandone l'adeguatezza e la pertinenza rispetto al processo di riferimento chiedendo eventuali chiarimenti al soggetto che ha rilevato la non conformità.

2.1 Gestione di non conformità

Gestire le non conformità per il miglioramento delle procedure e dell'attuazione del sistema di gestione qualità interagendo con i responsabili dei processi coinvolti e identificando azioni correttive adeguate.

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.