

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 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

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Assistere l'organizzazione per assicurare che la progettazione e l'attuazione del sistema di gestione qualità sia adatto all'organizzazione: **3 casi**

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

Dimensione 3 - Individuare i processi necessari e pertinenti al sistema qualità di un'organizzazione: **2 casi**

Dimensione 4 - Identificare e definire la documentazione essenziale per il sistema di gestione qualità: **2 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 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

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Misurare la soddisfazione del cliente (customer satisfaction): **3 casi**

Dimensione 2 - Misurare la soddisfazione del personale (people satisfaction): **3 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 3 - Sviluppare le soluzioni migliorative dei processi-output aziendali, verificando l'efficacia delle azioni correttive apportate

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Valutare gli indicatori l'efficacia e l'efficienza dei processi del sistema di gestione qualità per definire opportunità di miglioramento: **2 casi**

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

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 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

Grado di complessità 3

1.3 ANALISI DEI RISCHI (RISK BASED THINKING)

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

Grado di complessità 2

1.2 ANALISI DEL CONTESTO

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

Grado di complessità 1

1.1 DEFINIZIONE POLITICA PER LA QUALITÀ

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

2 - ILLUSTRARE I CONCETTI DELLA GESTIONE QUALITÀ IN MODO CHIARO E COMPRESIBILE

Grado di complessità 2

2.2 DEFINIZIONE ESIGENZE DI FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO

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

Grado di complessità 1

2.1 EROGAZIONE FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO

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

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

3 - INDIVIDUARE I PROCESSI NECESSARI E PERTINENTI AL SISTEMA QUALITÀ DI UN'ORGANIZZAZIONE

Grado di complessità 2

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")

Grado di complessità 1

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 - IDENTIFICARE E DEFINIRE LA DOCUMENTAZIONE ESSENZIALE PER IL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

Grado di complessità 2

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

Grado di complessità 1

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

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Processi e attività aziendali
- Vision, mission e obiettivi strategici aziendali
- Contesto di riferimento
- Variabili interne ed esterne impattanti sui processi
- Rischi potenziali (finanziari, di mercato, fornitori, immagine, ecc.)
- Risorse umane da impegnare nello sviluppo del sistema qualità
- Fabbisogni formativi relativi alla gestione ed applicazione delle procedure del sistema qualità
- Normativa sulla privacy

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di analisi dei processi
- Metodi e tecniche di progettazione e sviluppo di un sistema qualità
- Metodi e tecniche di analisi dei fabbisogni formativi
- Metodi e tecniche di organizzazione del lavoro
- Metodi e tecniche di lavoro di gruppo

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Politica per la qualità definita
- Attività di formazione ed addestramento sulla qualità e i sistemi di gestione qualità identificate
- Sistema di gestione qualità (PLAN) pianificato
- Manuali, procedure, istruzioni operative redatti
- Informazioni rilevanti per il controllo del sistema qualità e documentazione per l'acquisizione, registrazione e archiviazione delle informazioni definiti e sviluppati

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di analisi dei processi
2. L'insieme delle tecniche di progettazione e sviluppo di un sistema qualità
3. Un set informativo relativo ad una analisi aziendale (obiettivi, processi, contesto, rischi, ecc.)

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Studio di caso. Disegno di massima di un sistema qualità comprensivo delle procedure e delle informazioni di controllo
2. Colloquio tecnico relativo alle modalità di analisi funzionali al rilevamento dei dati utili alla

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

costruzione di un sistema di qualità

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 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)

Grado di complessità 3

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

Grado di complessità 2

1.2 GESTIONE RECLAMI

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

Grado di complessità 1

1.1 MONITORAGGIO CUSTOMER SATISFACTION

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

2 - MISURARE LA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE (PEOPLE SATISFACTION)

Grado di complessità 3

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

Grado di complessità 2

2.2 GESTIONE SEGNALAZIONI INTERNE

Definire le procedure di gestione delle segnalazioni interne identificando con chiarezza i soggetti che

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

devono rispondere a tali segnalazioni

Grado di complessità 1

2.1 MONITORAGGIO PEOPLE SATISFACTION

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

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Tipologia e standard di prodotto/servizio offerto
- Tipologia e caratteristiche della clientela di riferimento
- Tipologia e caratteristiche delle risorse umane
- Sistema qualità e procedure aziendali

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di definizione delle procedure rilevazione della customer satisfaction (indicatori, modalità di acquisizione, documentazione, modalità di elaborazione dati, ecc.)
- Metodi e tecniche di definizione delle procedure di rilevazione della soddisfazione del personale (indicatori, modalità di acquisizione, documentazione, modalità di elaborazione dati, ecc.)
- Metodi e tecniche di sviluppo di gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte dei clienti e del personale

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Procedure di rilevazione ed elaborazione della customer satisfaction sviluppate
- Procedure di rilevazione della soddisfazione del personale sviluppate
- Procedure di gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte dei clienti e del personale sviluppate

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di definizione delle procedure di rilevazione della soddisfazione del cliente (interno ed esterno)
2. L'insieme delle tecniche di definizione delle procedure di rilevazione della soddisfazione del personale
3. Una tipologia di cliente servito

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Studio di caso. A partire da input forniti, impostazione di procedure di rilevazione della soddisfazione del cliente (interno/personale o esterno) e di procedure di gestione di reclami e segnalazioni
2. Colloquio tecnico relativo allo sviluppo di procedure di rilevazione della soddisfazione del personale

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 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

Grado di complessità 2

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

Grado di complessità 1

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 - GESTIRE LE AZIONI CORRETTIVE PER IL MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI

Grado di complessità 2

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

Grado di complessità 1

2.1 ACQUISIZIONE E CONTROLLO AZIONI CORRETTIVE

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

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Per la fase di monitoraggio e controllo degli indicatori: sistema qualità e procedure aziendali; indicatori di efficacia ed efficienza dei processi
- Per la fase di monitoraggio e controllo di adeguatezza delle azioni correttive: sistema qualità e procedure aziendali; azioni di correttive apportate

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di analisi dei dati di monitoraggio e controllo
- Metodi e tecniche di sviluppo di azioni correttive

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Processo e documentazione gestionale rivisti

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme dei metodi e delle tecniche di analisi dei dati di monitoraggio e controllo e dei metodi e delle tecniche di sviluppo di azioni correttive
2. Un set informativo relativo ad un sistema qualità

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Studio di caso. Sviluppo di una analisi dei dati di monitoraggio e controllo dei processi e definizione delle azioni correttive
2. Colloquio tecnico relativo alle modalità di controllo dell'efficacia delle azioni correttive definite in prova prestazionale

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

FONTI

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