

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)

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 COMPRENSIBILE

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

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

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

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

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

procedure e delle informazioni di controllo

2. Colloquio tecnico relativo alle modalità di analisi funzionali al rilevamento dei dati utili alla costruzione di un sistema di 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

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

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

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

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

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

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

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