

**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**

## 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

## **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