

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

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