

**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

**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

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