

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