

ADA.24.05.07 - APPLICAZIONE DELLE PROCEDURE DI CONTROLLO DEL SISTEMA QUALITÀ

RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Monitorare i processi/output aziendali, secondo scadenze pianificate e con adeguati strumenti, eseguendo gli specifici controlli di qualità previsti, garantendo la tracciabilità di quanto svolto e redigendo report e resoconti sui documenti gestionali applicati

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Monitorare gli indicatori dei processi ed output aziendali: **2 casi**

Dimensione 2 - Sviluppare ed attuare il programma degli audit interni: **2 casi**

Dimensione 3 - Redigere il rapporto periodico sul sistema di gestione qualità: **2 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 2 - Applicare le procedure previste per la gestione delle non conformità

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Acquisire e verificare le non conformità: **1 caso**

Dimensione 2 - Gestire le non conformità: **1 caso**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

ADA.24.05.07 - APPLICAZIONE DELLE PROCEDURE DI CONTROLLO DEL SISTEMA QUALITÀ

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Monitorare i processi/output aziendali, secondo scadenze pianificate e con adeguati strumenti, eseguendo gli specifici controlli di qualità previsti, garantendo la tracciabilità di quanto svolto e redigendo report e resoconti sui documenti gestionali applicati

1 - MONITORARE GLI INDICATORI DEI PROCESSI ED OUTPUT AZIENDALI

Grado di complessità 2

1.2 MONITORAGGIO INDICATORI DEI PROCESSI AZIENDALI (O DI UN INSIEME SIGNIFICATIVO)

Monitorare gli indicatori dei processi aziendali redigendo report e resoconti complessivi suggerendo eventuali azioni correttive che tengano conto delle interrelazioni tra i processi

Grado di complessità 1

1.1 MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI DI UN PROCESSO SPECIFICO

Monitorare gli indicatori di uno specifico processo aziendale, redigendo report e resoconti adeguati suggerendo eventuali azioni correttive allo specifico processo

2 - SVILUPPARE ED ATTUARE IL PROGRAMMA DEGLI AUDIT INTERNI

Grado di complessità 2

2.2 DEFINIZIONE ED ATTUAZIONE DI UN PROGRAMMA DI AUDIT SULL'ORGANIZZAZIONE

Definire il piano annuale degli audit garantendo un adeguata rappresentazione dei processi assegnando agli auditor le attività di competenza. Acquisire la documentazione esito degli audit verificandone chiarezza ed esaustività

Grado di complessità 1

2.1 SVOLGIMENTO DI UN AUDIT SU UNO SPECIFICO PROCESSO

Svolgere un audit conducendo interviste con il personale, verificando gli output di processo, redigendo il rapporto di audit

3 - REDIGERE IL RAPPORTO PERIODICO SUL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

ADA.24.05.07 - APPLICAZIONE DELLE PROCEDURE DI CONTROLLO DEL SISTEMA QUALITÀ

Grado di complessità 2

3.2 REDAZIONE DEL RAPPORTO PERIODICO SUL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

Redigere il rapporto periodico di gestione qualità, effettuando una comunicazione adeguata alla direzione suggerendo nel contempo azioni di miglioramento ed obiettivi periodici del sistema qualità

Grado di complessità 1

3.1 REDAZIONE ANALISI PERIODICHE SULLA QUALITÀ

Redigere analisi periodiche dei processi aziendali utilizzando gli indicatori di efficienza ed efficacia di un processo

ADA.24.05.07 - APPLICAZIONE DELLE PROCEDURE DI CONTROLLO DEL SISTEMA QUALITÀ

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Sistema qualità e procedure aziendali
- Processi aziendali
- Indicatori di efficacia ed efficienza dei processi
- Output di processo
- Risorse umane da impegnare nello sviluppo degli audit

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e operatività di pianificazione degli audit
- Metodi e tecniche di rilevazione, analisi ed elaborazione dei dati (indicatori) di monitoraggio e controllo
- Metodi e tecniche di redazione rapporti

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Piano di audit
- Rapporto di audit
- Rapporto periodico sul sistema di gestione qualità

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 rilevazione, analisi ed elaborazione dei dati di monitoraggio e controllo e di redazione rapporti
2. Un set informativo relativo ad un sistema qualità
3. Un set informativo relativo agli esiti di un audit

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base delle indicazioni fornite, impostazione di un rapporto di audit
2. Colloquio tecnico relativo a modalità di pianificazione degli audit ed approfondimenti sulla struttura e sui contenuti di un rapporto periodico sul sistema di gestione qualità

ADA.24.05.07 - APPLICAZIONE DELLE PROCEDURE DI CONTROLLO DEL SISTEMA QUALITÀ

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Applicare le procedure previste per la gestione delle non conformità

1 - ACQUISIRE E VERIFICARE LE NON CONFORMITÀ

Grado di complessità 1

1.1 CONTROLLO NON CONFORMITÀ

Acquisire e verificare le non conformità controllandone l'adeguatezza e la pertinenza rispetto al processo di riferimento chiedendo eventuali chiarimenti al soggetto che ha rilevato la non conformità

2 - GESTIRE LE NON CONFORMITÀ

Grado di complessità 1

2.1 GESTIONE DI NON CONFORMITÀ

Gestire le non conformità per il miglioramento delle procedure e dell'attuazione del sistema di gestione qualità interagendo con i responsabili dei processi coinvolti e identificando azioni correttive adeguate

ADA.24.05.07 - APPLICAZIONE DELLE PROCEDURE DI CONTROLLO DEL SISTEMA QUALITÀ

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Sistema qualità e procedure aziendali
- Processi aziendali
- Non conformità rilevate
- Responsabili dei processi coinvolti

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di gestione delle non conformità

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Azioni correttive definite

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Tre tipologie di non conformità rispetto ad almeno due processi aziendali (produzione/erogazione servizio, gestione sistema cliente, gestione fornitori, ecc.)

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: disegno della gestione di due conformità, con specificazione di azione correttiva
2. Colloquio tecnico relativo a descrizione di gestione della non conformità non oggetto della prova prestazionale

ADA.24.05.07 - APPLICAZIONE DELLE PROCEDURE DI CONTROLLO DEL SISTEMA 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