

## 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 1

#### 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

## 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