

Corso di aggiornamento sui Sistemi di Gestione della Qualità

La transizione alla nuova Norma
ISO 9001:2015 come opportunità
d'innovazione

*I contenuti della presentazione esprimono
unicamente opinioni e interpretazioni del relatore*

Un'opportunità per l'Integrazione dei sistemi: Qualità, INFOSEC e BUSINESS CONTINUITY

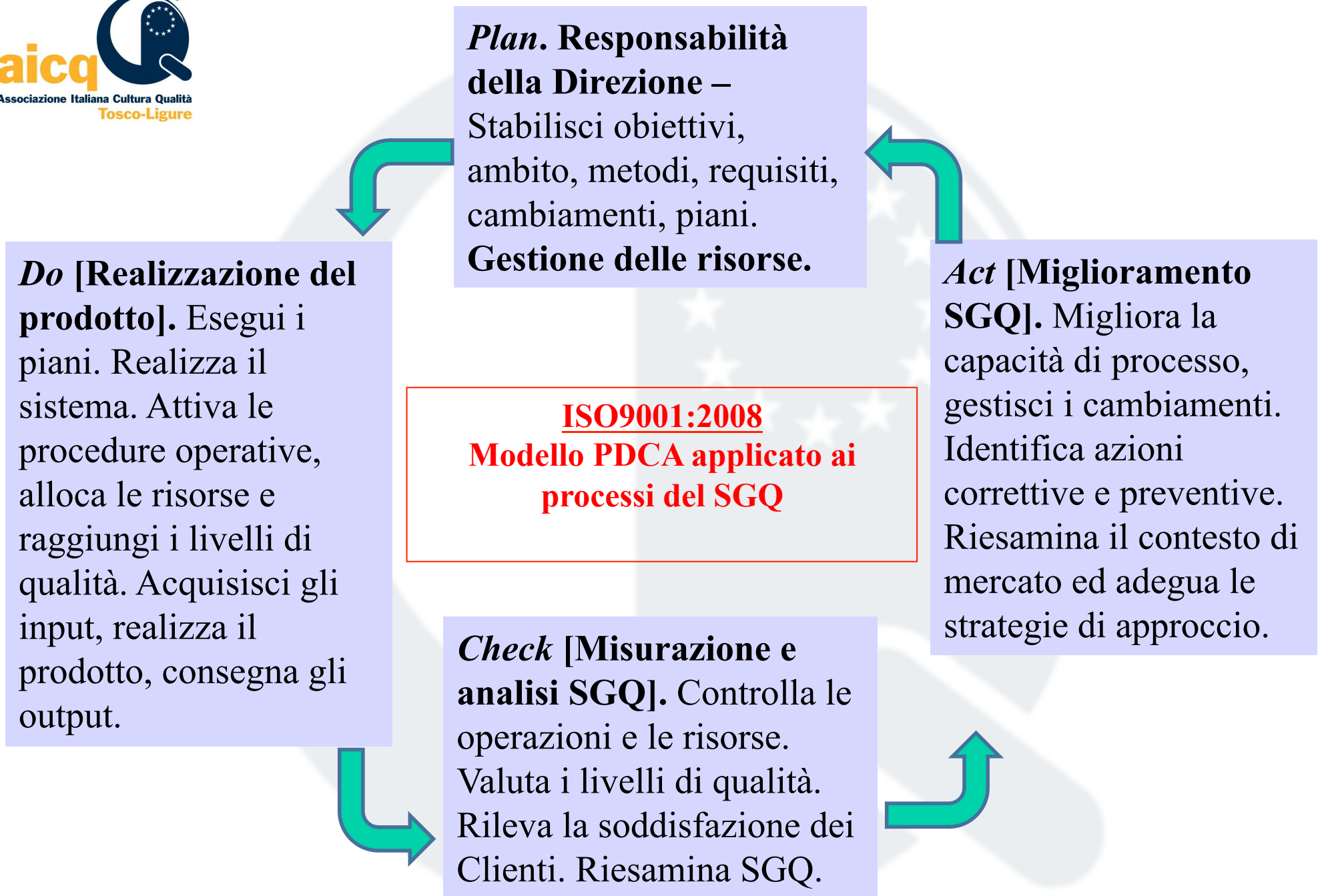
*Ing. Valerio Teta - Presidente del
Comitato AICQ Qualità del Software
e dei Servizi IT*



0.1 GENERALITÀ	0.1 Generalità
0.2 ISO STANDARD	
0.3 APPROCCIO PER PROCESSI 0.4 PDCA	0.2 Approccio per processi
05 RISK-BASED THINKING <i>SGQ NEL SUO COMPLESSO È STRUMENTO DI PREVENZIONE DUNQUE MANCA UNA CLAUSOLA SPECIFICA SULLE AZIONI PREVENTIVE</i>	NEW 8.5.3 Azioni preventive
0.6 COMPATIBILITÀ CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE	0.4 Compatibilità con altri sistemi di gestione

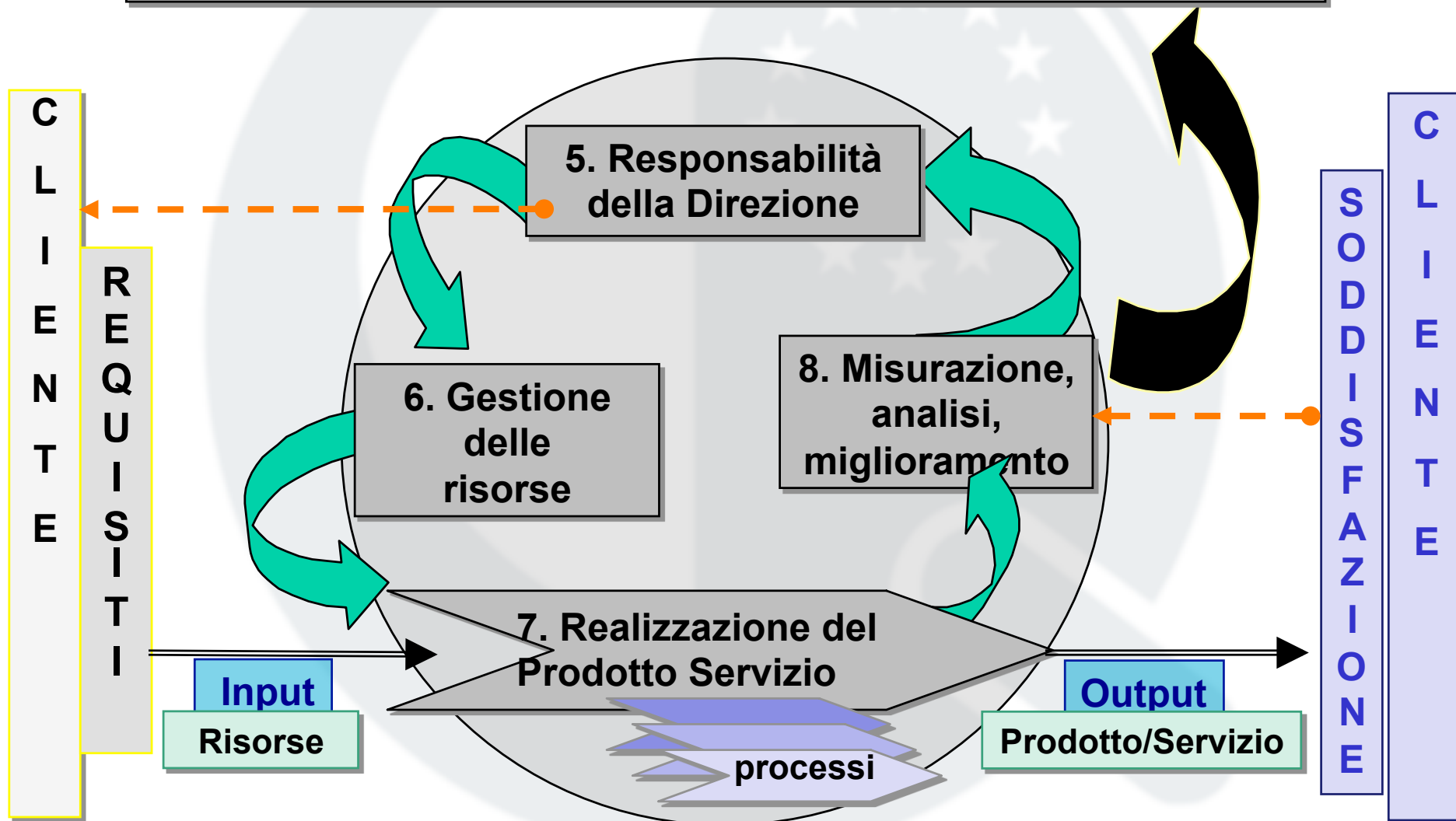
0.3 APPROCCIO PER PROCESSI

- **Il conseguimento di risultati consistenti e prevedibili diventa più efficace ed efficiente quando le attività sono inquadrate e gestite come processi tra loro interrelati che funzionano come un sistema coerente.**
- *SGQ è composto di processi tra loro interrelati. Capire come SGQ (inteso come insieme organico di processi, risorse, controlli e interazioni) produce i risultati per la qualità permette all'organizzazione di ottimizzare le sue prestazioni.*



Modello di Sistema di gestione aziendale per la Qualità (2008)

"Miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità"





Modello di Sistema di gestione aziendale per la Qualità (2015)



0.4 PDCA - PLAN-DO-CHECK-ACT CICLO DI DEMING

simile

**NOVITÀ E
RAFFORZAMENTO STANNO
NELL'INTEGRAZIONE TRA
APPROCCIO PER PROCESSI,
METODOLOGIA PDCA E
APPROCCIO AL RISCHIO**

0.2 approccio per processi ... nota:
inoltre, a tutti i processi può essere applicata la metodologia conosciuta come "plan-do-check-act" (pdca)...

plan: stabilire gli obiettivi ed i processi necessari per fornire risultati in conformità ai requisiti del cliente e alle politiche dell'organizzazione.

do: attuare i processi.

check: monitorare e misurare i processi ed il prodotto a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi al prodotto e riportarne i risultati.

act: intraprendere azioni per migliorare in continuo le prestazioni dei processi.

INPUT
risorse

DO. Alloca le risorse.
Esegui piani e
procedure pertinenti.
Persegui i risultati
attesi. Acquisisci-
elabora gli input,
consegna gli output.
TRATTA E
RIVALUTA I RISCHI.
INTERAGISCI CON
GLI ALTRI PROCESSI

OUTPUT
risultati

**PLAN THE PROCESS –
pianifica:** stabilisci obiettivi,
ambito, metodi, requisiti;
l'estensione dei piani
dipende dal RISCHIO. **Metti
a disposizione le risorse.**

ISO9001:20015
**Modello PDCA applicato a un
singolo processo attivo nel SGQ**

CHECK. Controlla le
operazioni e le risorse.
Valuta i livelli di qualità.
Misura la prestazione.

ACT. Migliora la
capacità di processo.

Gestisci i cambiamenti.

Identifica-valuta-scegli
le azioni correttive e
preventive.

05 RISK-BASED THINKING

NEW

LA **NUOVA** NORMA RENDE
ESPLICITO L'APPROCCIO BASATO
SUL RISCHIO CHE ERA **IMPLICITO**
NELLA **VECCHIA**.

INDICA LO STANDARD **ISO 31000**
COME LINEA GUIDA DI
RIFERIMENTO PER ESTENDERE LE
MISURE MINIME STABILITE FINO A
STABILIRE UN APPROCCIO
FORMALIZZATO PER LA GESTIONE
DEL RISCHIO RELATIVO ALLA
QUALITÀ DEI PROPRI **PRODOTTI/**
SERVIZI E DEI PROPRI **PROCESSI**:

8.5.3 Azioni preventive. L'organizzazione deve determinare le azioni per eliminare le cause delle NC potenziali, al fine di evitare che queste si verifichino. Le AP devono essere appropriate agli effetti dei problemi potenziali. Deve essere predisposta una procedura documentata che definisca i requisiti per: a) ...; b) ...; c) ...; d) ...; e) ...

***RISK-BASED THINKING METTE IN GRADO L'ORGANIZZAZIONE DI
ALLOCARE LE RISORSE IN PROPORZIONE AI RISCHI GESTITI.***

0.6 COMPATIBILITY WITH OTHER MANAGEMENT SYSTEM STANDARDS

NEW

*LA NORMA HA ADOTTATO
HLS DI ISO ASSICURANDO
COSÌ L'ALLINEAMENTO ALLE
NORME GIÀ USCITE (ISO
22301; ISO/IEC 27001) E A
QUELLE IN USCITA (ISO
14001 E ISO 45001).*

*L'ALLINEAMENTO È
STRUTTURALE E NON C'È
ALCUN BISOGNO DI
TABELLE DI
CORRISPONDENZA.*

0.4 Compatibilità con altri SG. Nella presente norma si sono tenute in considerazione le disposizioni della ISO 14001:2004 per accrescere la compatibilità tra le due norme a vantaggio della comunità degli utilizzatori. L'appendice A mostra la corrispondenza tra la ISO 9001:2008 e la ISO 14001:2004. La presente norma non include requisiti specifici di altri SG (ambiente, SSL, gestione finanziaria o gestione del rischio). Essa consente di allineare o integrare il proprio SGQ con i corrispondenti requisiti del SG in atto. È possibile adattare il/i proprio/i SG in atto per stabilire un SGQ che sia conforme ai requisiti della presente norma

0.6 COMPATIBILITY WITH OTHER *MANAGEMENT SYSTEM STANDARDS*

NEW

LA NORMA PRESENTA LE CLAUSOLE IN UN ORDINE
COMPATIBILE CON UN CLASSICO CICLO (PDCA) DI
RI-PROGETTAZIONE ORGANIZZATIVA:

- 4) CONTESTO, SGQ, PROCESSI***
- 5) LEADERSHIP STRATEGIA POLITICA RESPONSABILITÀ***
- 6) VALUTAZIONE/TRATTAMENTO RISCHI - PIANIFICAZIONE***
- 7) PROCESSI DI SUPPORTO***
- 8) ATTIVITÀ OPERATIVE***
- 9) VALUTAZIONE PRESTAZIONI***
- 10) MIGLIORAMENTO.***

0.6 COMPATIBILITY WITH OTHER MANAGEMENT SYSTEM STANDARDS

- È importante notare che l'ordine di presentazione delle clausole non è imposto alle organizzazioni nella definizione-implementazione del proprio SGQ.
- L'applicazione coerente di approccio per processi, metodologia PDCA e approccio al rischio consente alle organizzazioni di integrare SGQ con gli altri sistemi di gestione.
- Per rispondere ai requisiti della presente norma sulla qualità, l'organizzazione può adattare ed estendere il proprio sistema di gestione in atto (es.: ambiente).

GUIDA ALLA TRANSIZIONE

Interpretazioni della qualità

- **Approfondimenti del quadro normativo**
- **Adempimenti tecnico-amministrativi per la conformità**
- **Certificazioni e certificati**

Corpo delle conoscenze per la gestione delle organizzazioni che perseguono il successo durevole

Possibili strategie di transizione

- Minimizzazione delle **minacce** della transizione alla continuità-efficacia dei processi:
 - **Intraprendere solo le modifiche strettamente necessarie ai processi ed ai documenti.**
- Massimizzazione delle **opportunità** che la transizione genera per INNOVARE governance, management e operation:
 - **Fissare un quadro complessivo di cambiamento per migliorare efficacia e efficienza in esercizio.**

Gestire la transizione come *INNOVAZIONE* tecnologica

- All'applicazione coerente di
 - *approccio per processi,*
 - *metodologia PDCA e*
 - *approccio al rischio*
 - *integrazione*
- si aggiunge l'interpretazione della transizione come un'iniziativa d'innovazione tecnologica da gestire in forma di progetto
 - *Gestione del progetto d'innovazione.*

La base del progetto d'innovazione

- LA CULTURA DELL'ORGANIZZAZIONE
- LA VISIONE
- LA MISSIONE
- L'APPROCCIO AL MERCATO
- IL CICLO DI VITA DEL PRODOTTO
- LA MAPPA DEI PROCESSI
- LA LEADERSHIP

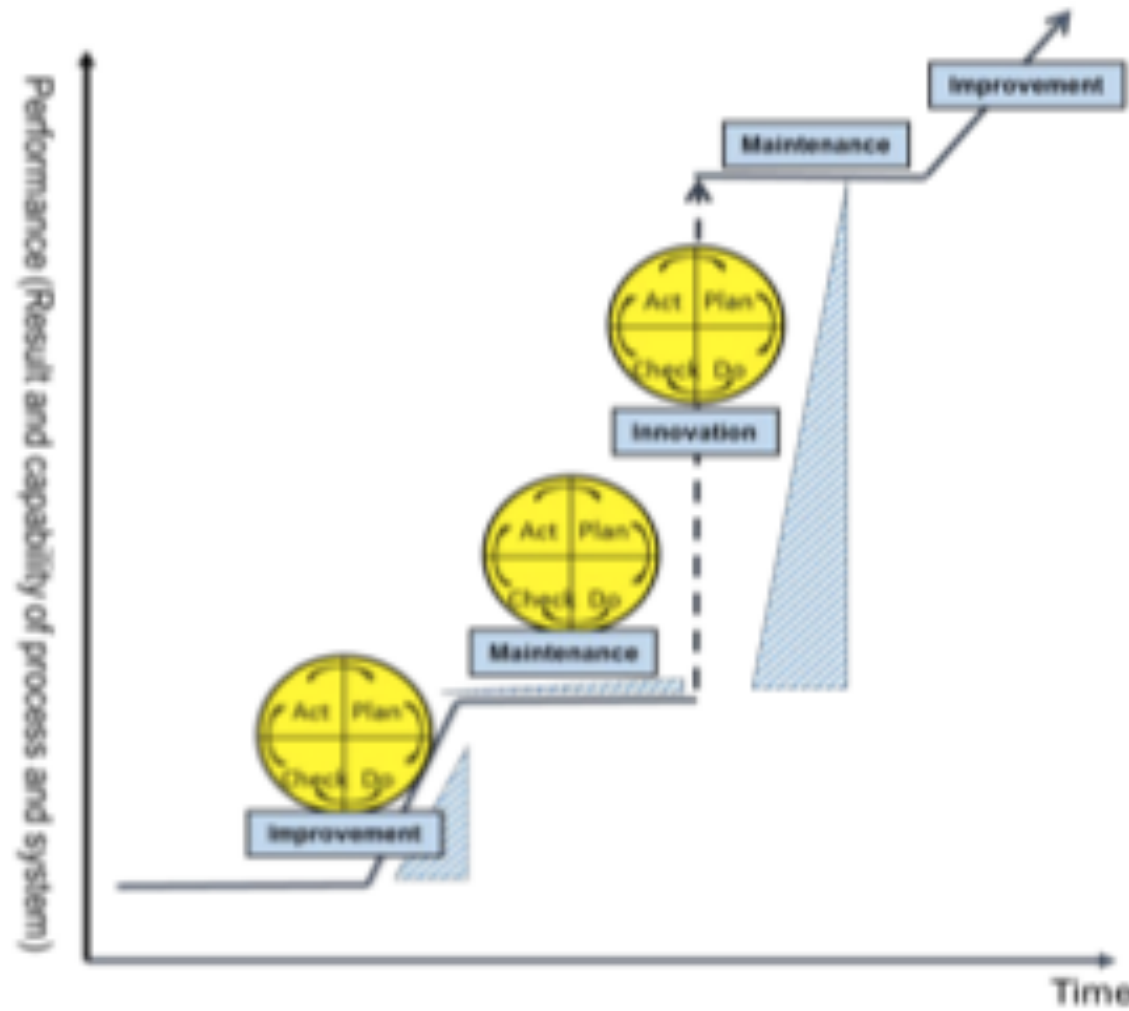
GESTIONE CORRENTE

- *Pianificazione operativa attraverso SG attuale (politiche, obiettivi, risorse, processi, procedure).*
- *attivazione dei processi e perseguimento degli obiettivi operativi*
- *Attività operative della gestione corrente*

GESTIONE x L'INNOVAZIONE

- ***PREDISPOSIZIONE DELLA GESTIONE DEL PROGETTO D'INNOVAZIONE***
- ***CATTURA DI PROBLEMI E OPPORTUNITÀ***
- ***PROGETTO D'INNOVAZIONE***

Tre livelli di prestazione



1. Manutenzione
2. Miglioramento
3. Innovazione.

Mappa concettuale della Gestione



Concetti relativi al processo

insieme di attività correlate-interagenti che trasformano input in output



Processo unico composto da attività coordinate e tenute sotto controllo, con inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti (tempo, costi, risorse e qualità)



Processo che realizza oggetti nuovi o modifiche radicali di oggetti esistenti



insieme di processi che trasforma requisiti in caratteristiche specificate o nella specifica di un prodotto-servizio, di un processo o di un sistema



Processo x stabilire-documentare-implementare-manutenere-migliorare SGQ



Concept
innovazione

Mandato
Direzione

Analisi
preliminare

Avvio del progetto di innovazione

- Business Case
 - Raccolta dati e sollecitazioni interne/esterne
 - Individuazione Parti interessate
 - Analisi preliminare: Contesto, Parti, Requisiti (nuovi/obsoleti/modificati), Ambito, Perimetro – FOCUS INNOVAZIONE
 - Quadro normativo
 - Obiettivi innovazione e Aree interessate al cambiamento
 - Soluzioni tecnico-organizzative – IDEA PROGETTUALE
 - Analisi costi-benefici.
- Riesame della direzione: approvazione e rilancio dell'iniziativa

Scenari di
SERVIZIO

Analisi
CONTESTO

Analisi
SWOT

Analisi della situazione AS-IS

- Scenari di servizio
 - Accordi sui livelli di servizio e Prestazioni dei processi mappati
- Ciclo di vita del prodotto e **mappa dei processi**
- Analisi contesto – *fattori interni-esterni, esigenze delle parti*
- Leadership – *sviluppo di strategia–politica–obiettivi–ruoli*
- Analisi SWOT
 - Minacce e opportunità, punti di forza e di debolezza
 - Conferma-aggiornamento IDEA PROGETTUALE.
- **Riesame della direzione: riallineamento tra strategia e innovazione (business case)**



Prospettiva della situazione TO-BE

- Analisi dei **requisiti** (*esigenze delle parti, contratti, norme, obblighi di legge*)
- Conferma-Aggiornamento di ambito e perimetro
- Allocazione dei requisiti sulla mappa dei processi
- Nuove prestazioni/nuovi processi – confronto AS-IS/TO-BE
- **RISCHI**
 - Valutazione,
 - Piano di trattamento,
 - Rischio residuo.
- **Riesame della direzione: accettazione rischio residuo**

Organizza-
zione

Tecnologie
business

Supporto
logistico

Integra-
zione

Progettazione SGI

- Specifiche delle soluzioni proposte – misure controllo rischi
- Valutazione-gestione impatti sul ciclo di vita del prodotto
 - Architettura organizzativa
 - Architettura delle tecnologie di business
 - Architettura della conoscenza organizzativa
 - Architettura logistica
- Armonizzazione delle proposte, progettazione di dettaglio e piano d'implementazione SGI.
- **Riesame della direzione: approvazione del piano e aggiornamento del business case**



Implementazione SGI

- Apertura del cantiere d'implementazione
- Sviluppo, acquisto e test di componenti e servizi
- Integrazione e test dei sotto-sistemi
- Integrazione e test SGI
- Sviluppo delle competenze
- Piano di
 - Valutazione delle prestazioni
 - Comunicazioni
 - Rilascio in esercizio.
- **Riesame della direzione: approvazione del piano**

GESTIONE CORRENTE ATTIVITÀ OPERATIVE

- Avviamento dei processi
- Esercizio sperimentale
- Monitoraggi misure e valutazioni dell'esercizio sperimentale
- Rilascio in esercizio a regime
- Riattivazione dei processi di pianificazione e controllo operativi e della catena del valore.

GESTIONE PER L'INNOVAZIONE

⇐ RILASCIO NUOVO SG

Valutazione delle prestazioni

- Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione dell'esercizio a regime,
- Programma di Audit interno,
- Sviluppo di competenze e comunicazioni
- Riesame SGI da parte della direzione
 - Valutazione costi/benefici
 - Chiusura del business case
 - Conferma del cambiamento
 - Decisioni sulle opportunità di miglioramento

Miglioramento

- Non conformità e azioni correttive
- Opportunità di miglioramento
- Piani di miglioramento e di dismissione

Aicq Tosco LIGURE
ringrazia per l'attenzione
domande ?

Aree interessate al cambiamento

- Basso impatto – semplici modifiche di contenuti
 - **Informazioni documentate – registrazioni e documenti**
 - **Politica**
 - **Leadership (5.1)**
 - **Responsabilità (5.3)**
 - **Consapevolezza e comunicazione**
 - **Audit interni**
 - **Riesame della direzione**
 - **Azioni correttive**
 - **Miglioramento.**

Aree interessate al cambiamento

- Medio impatto se i temi sono in corso di svolgimento in altro settore (es.: INFOSEC) – modifiche di struttura – standardizzazione dei processi – modifiche di contenuti
 - **Ambito SGQ (4.3)**
 - **Valutazione e trattamento del rischio (6.1)**
 - **Obiettivi e piani (6.2).**

Aree interessate al cambiamento

- Nuovi requisiti che richiedono nuovi processi
 - **Parti interessate e loro requisiti (4.2)**
 - **Gestione della conoscenza organizzativa**
 - **Analisi e pianificazione della Comunicazione.**
- Nuovi requisiti che rappresentano una sfida
 - **Approccio dinamico e sistematico alla gestione del rischio**
 - **INNOVAZIONE**
 - **Prevenzione globale**