

Titolo

LA MISURA DELL'EFFICACIA DEI PROCESSI DI UN SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA': NUOVI METODI E STRUMENTI

Descrizione

Siamo entrati progressivamente nel contesto di "Industria 4.0" che comporta nuovi paradigmi tramite i quali le economie avanzate possono competere nel mercato globalizzato, grazie alla congiunzione di nuovi modelli organizzativi e produttivi con le tecnologie più innovative, avendo cura della sostenibilità, dell'ambiente, dell'etica, dell'economia circolare e del valore del capitale umano.

Anche in questo contesto la normativa ha ribadito la rilevanza strategica e commerciale dei Sistemi di Gestione in generale e quelli per la Qualità (SGQ) più in particolare sia nel settore pubblico che in quello privato.

La norma di base per tali SGQ è la ISO 9001 che, dalla versione del 2000 in poi, ha introdotto un radicale cambiamento di filosofia, passando dall'approccio per "funzioni" a quello per "processi".

In un mercato sempre più competitivo e globalizzato, per gestire al meglio il proprio business le Organizzazioni hanno assunto varie strutture organizzative, in funzione di loro prodotti, servizi, processi e mercati di riferimento: funzionali, a matrice, per linee di business, per mercati geografici, ecc.

La necessità di gestire differenti attività e di garantire la linea di comando porta, generalmente, un'Organizzazione a strutturarsi per **funzioni**, specializzate a gestire una parte di queste attività con proprie responsabilità e compiti ben definiti.

Pur se questa forma di struttura organizzativa presenta alcuni vantaggi spesso porta con sé alcune controindicazioni che rischiano di compromettere seriamente l'efficacia e l'efficienza dell'Organizzazione stessa. L'eccessiva focalizzazione su una struttura organizzativa verticale rischia infatti di far passare in secondo piano i **processi**, che creano valore per l'Organizzazione e per i Clienti, che sono trasversali e a cui le funzioni danno il proprio contributo.

È proprio da questa evoluzione nelle dottrine manageriali che prende atto la Norma ISO 9001 dalla versione del 2000 a quella del 2015 che, se in passato aveva posto l'accento sulla formalizzazione delle attività svolte all'interno delle funzioni, ha spostato in seguito il suo focus sull'efficacia dei processi e sul loro miglioramento.

È evidente che, per attivare un circolo virtuoso di miglioramento, il primo passo da compiere è individuare dei criteri per misurare i propri processi in modo "quantitativo" oltre che "qualitativo" così da poter fissare un punto di partenza e di confronto in base a cui valutare il miglioramento.

Obiettivi

Obiettivo di questo corso è fornire le informazioni, i metodi e gli strumenti che aiutano le Organizzazioni nell'approccio alla **gestione dei processi**, elaborando ed utilizzando **indicatori** che facilitano una gestione sistemica e razionale ma soprattutto la **misura oggettiva dell'efficacia dei processi** di un SGQ, perché ... **quello che non si misura non si migliora**.

Destinatari

Il corso è dedicato a tutti i Responsabili della struttura di una Organizzazione e ai Process Owners che devono collaborare con la Direzione nel misurare l'efficacia e l'efficienza dei Processi di un SGQ per poi determinare, con il supporto della Gestione Qualità, i progetti di miglioramento continuo dei processi, dei prodotti, dei servizi e quindi dell'intera Organizzazione. Il corso è inoltre destinato a tutti gli Auditor perché fornisce loro strumenti per misurare l'efficacia dei Processi di un

SGQ, in sede di audit di 1^a, 2^a e 3^a parte, non limitandosi più alle sole tradizionali verifiche di conformità.

Prerequisiti

Per una efficace partecipazione al corso è raccomandata la conoscenza della norma ISO 9001:2015 e possibilmente anche delle norme ISO/IEC 17021-1 e ISO 19011.

Attestato

A tutti i partecipanti verrà rilasciato l'attestato di frequenza.

Test finale

Non previsto in modo formale. E' tuttavia prevista una valutazione della bontà di esecuzione delle esercitazioni previste.

Programma

Mattino:

- Approccio per processi in un Sistema di Gestione
- La mappatura dei processi (sequenza e interazione)
- Classificazione dei processi (tipologie e gerarchie)
- La misurazione dei processi
- Efficacia vs conformità
- Gli "indicatori" (KPI)
- Valutazione dell'efficacia e dell'efficienza di un processo
- Esercizi pratici collegiali (metodi e strumenti)

Pomeriggio:

- Presentazione delle esercitazioni sulla verifica di conformità e sulla misura di efficacia di alcuni processi di un SGQ
- Esecuzione delle esercitazioni (per singoli Gruppi di Lavoro)
- Riesame e correzione collegiale delle esercitazioni eseguite

Durata, orari e frequenza

21 marzo 2019 – dalle ore 9.00 alle ore 17.30.

Docente

Roberto De Pari
Direttore e A.U. di AICQ SICEV
Auditor RGVI - Schema Qualità certificato da AICQ SICEV
Aerospace Experienced Auditor certificato da AIAD-CBMC

Sede corso

Milano, via M. Macchi, 42 – presso TQM S.r.l. Telefono 02 67382158.

Materiale didattico

Dispensa del corso in formato elettronico.

Quota di partecipazione

Per i soci AICQ CN: euro 200,00 + iva 22% / Partecipante

Per i non soci: euro 270,00 + iva 22% / Partecipante

La quota di partecipazione comprende il materiale didattico e i coffee break.

NOTA BENE:

Solo per coloro che non sono *mai* stati iscritti all'AICQ Centronord, la quota di partecipazione comprende l'iscrizione all'Associazione per il 2019.

Scopri i vantaggi di associarti ad AICQ Centronord sul sito: www.aicqcn.it

Modalità di iscrizione

Le iscrizioni dovranno pervenire presso la segreteria di TQM in via M. Macchi, 42 – 20124 Milano tramite l'apposita modulistica scaricabile dal sito oppure tramite la procedura on-line.

Modalità di pagamento

- Assegno non trasferibile intestato a TQM S.r.l.
- Bonifico bancario intestato a TQM S.r.l. - Intesa S. Paolo Ag. 4232
- Coordinate bancarie IBAN: IT 40 A 03069 09473 100000003070