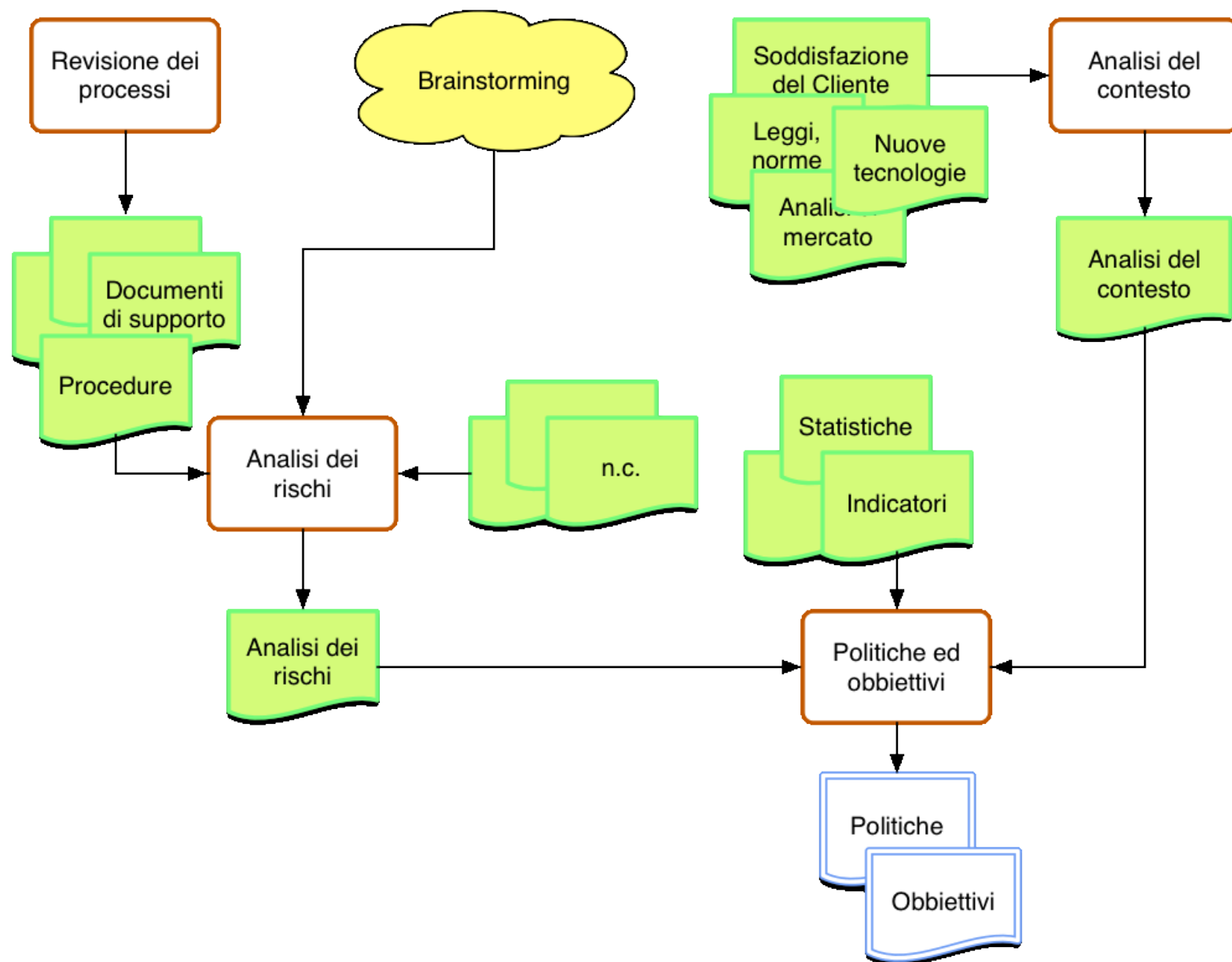


**“Il passaggio all’edizione 2015 della
norma ISO 9001 come opportunità di
crescita e miglioramento”**

Note metodologiche



Note metodologiche

IMEL S.p.A.

Il gruppo di lavoro

Il processo ha coinvolto

- il Direttore Generale
- il Responsabile Qualità
- l'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001
- i Responsabili di Area o Processo

con il supporto di

- il consulente in gestione
- l'avvocato
- l'RSPP

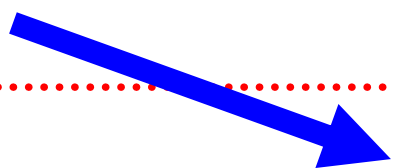
Il processo di analisi: revisione dei processi

Elementi in ingresso:

1. ...
2. ...
3. Esito degli audit dell'OdV

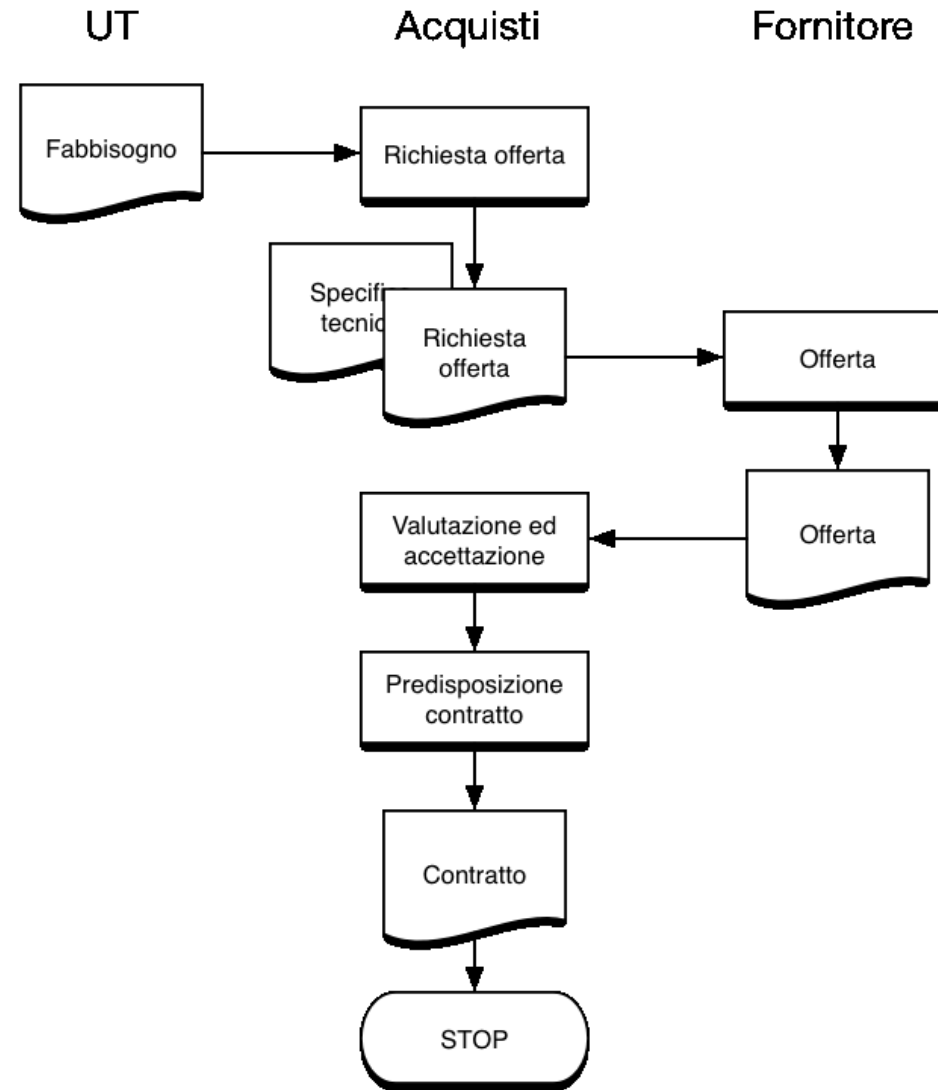
Elementi in uscita:

1. ...
2. ...
3. **Individuazione dei punti critici e dei relativi controlli**

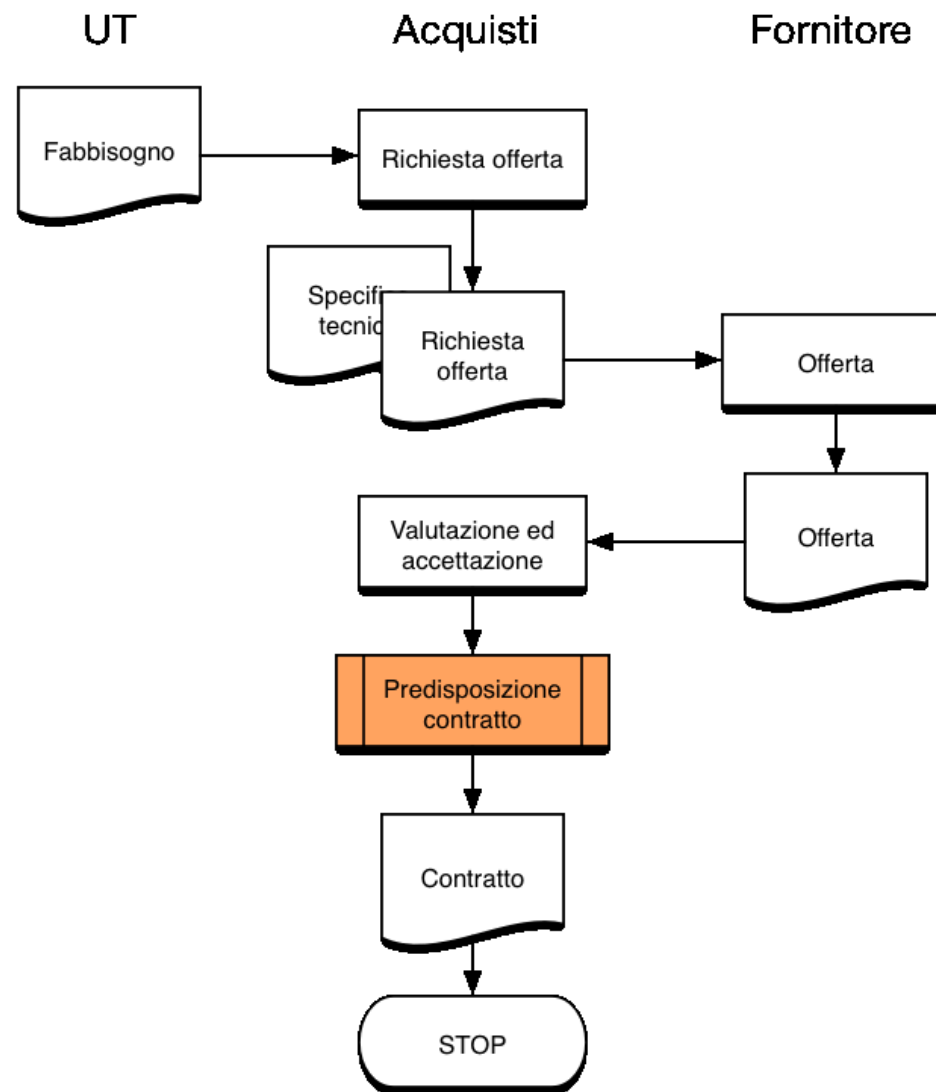


Aspetto chiave

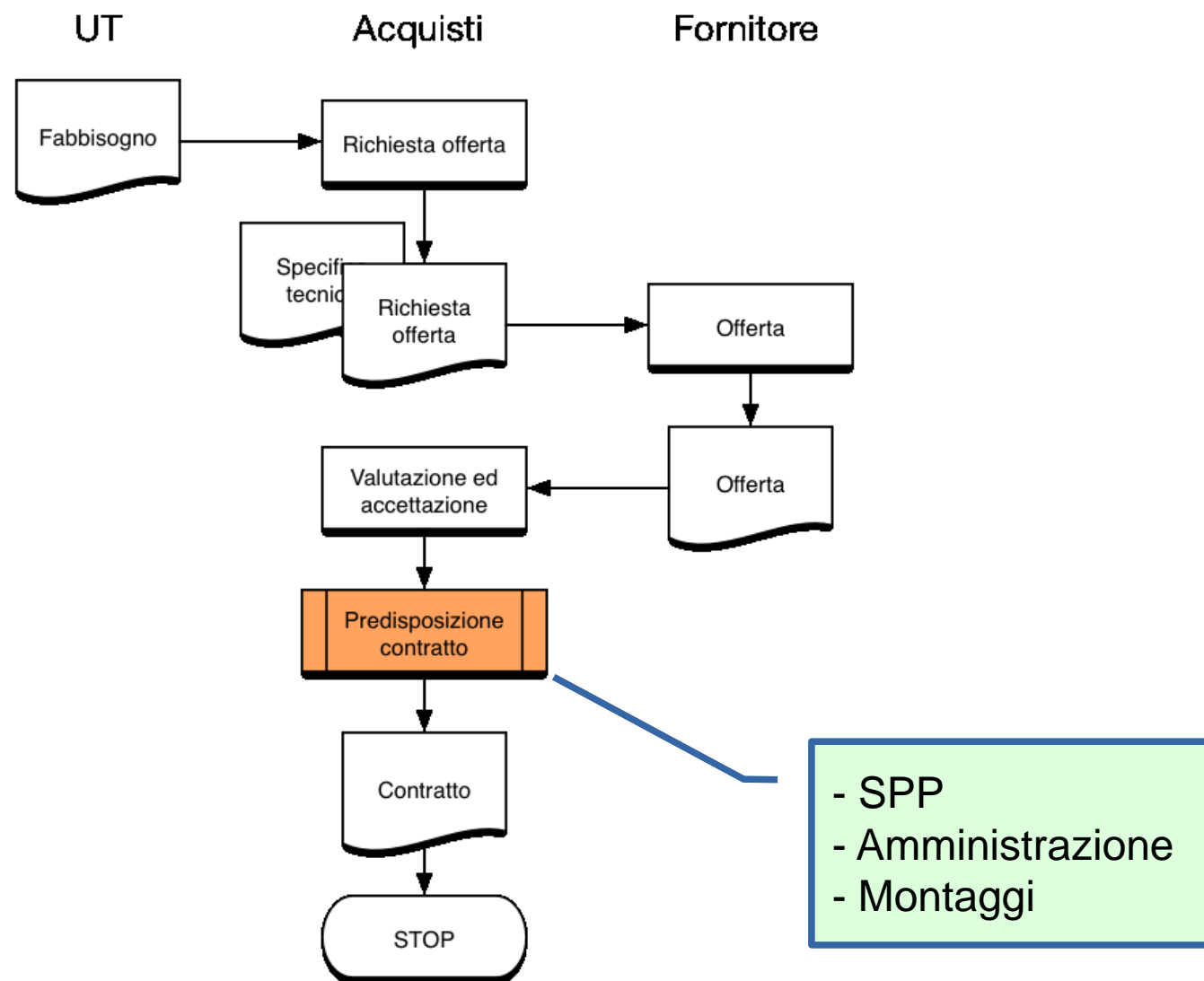
Esempio: il subappalto



Esempio: il subappalto



Esempio: il subappalto



Note metodologiche

NORDUTENSILI S.r.l.

Il gruppo di lavoro

Il processo ha coinvolto

- Responsabile Commerciale
- Addetto Commerciale
- Magazziniere
- Addetto Acquisti
- Addetto Amministrazione
- Capo Officina
- Responsabile Produzione Macchine
- Addetto Sviluppo Software

SCORTA	ATTESA	MOVIMENTO	ECESSO PRODUZIONE	DIFETTO	ECESSO ATTIVITA'	TRASPORTI
<p>Gli ordini attraverso il sito internet non a sc</p> <p>WIP nella progettazione NUSA</p> <p>Le conferme d'ordine arrivano tardi al Cliente</p> <p>Le conferme d'ordine non vengono date in tempo per la preparazione delle liste per il magazzino</p> <p>Frammentazione della produzione in piùotti, tutti con riferimento allo stesso ordine (magazzini intermedi, quantità varie, ...)</p>	<p>Tempi di attesa tra ordine Cliente e scheda di produzione</p> <p>Tempi di attesa delle materie prime (vedi a)</p> <p>Tempi d'attesa della parte di NUSA</p> <p>Tempi di attesa per incompleta definizione delle competenze (controlli materiali)</p> <p>Ritardi di consegna a causa di materiali "rotto scorta"</p>	<p>OdL non chiari (vedi campione)</p> <p>Disegni non chiari</p> <p>Magazzino campioni Clienti</p> <p>Riaffollatura frese del Cliente</p> <p>Spostamenti per seguire la produzione della NUSA</p> <p>Gli errori in produzione devono essere rilevati subito, non all'fine</p> <p>Non è sempre chiaro dove sono le parti della NUSA (in quale fase/situazione si trovano, ci sono magazzini locali, ...)</p> <p>La registrazione con la "pistola" in Magazzino non è efficace</p>	<p>Frese in eccesso rispetto l'ordine Cliente</p> <p>Produzione di articoli che non servono</p>	<p>Errori nella formulazione degli ordini di lavoro e grosse perdite</p>		<p>Costruzione NUSA presenta problemi di logistica</p>

Valutazione dei rischi

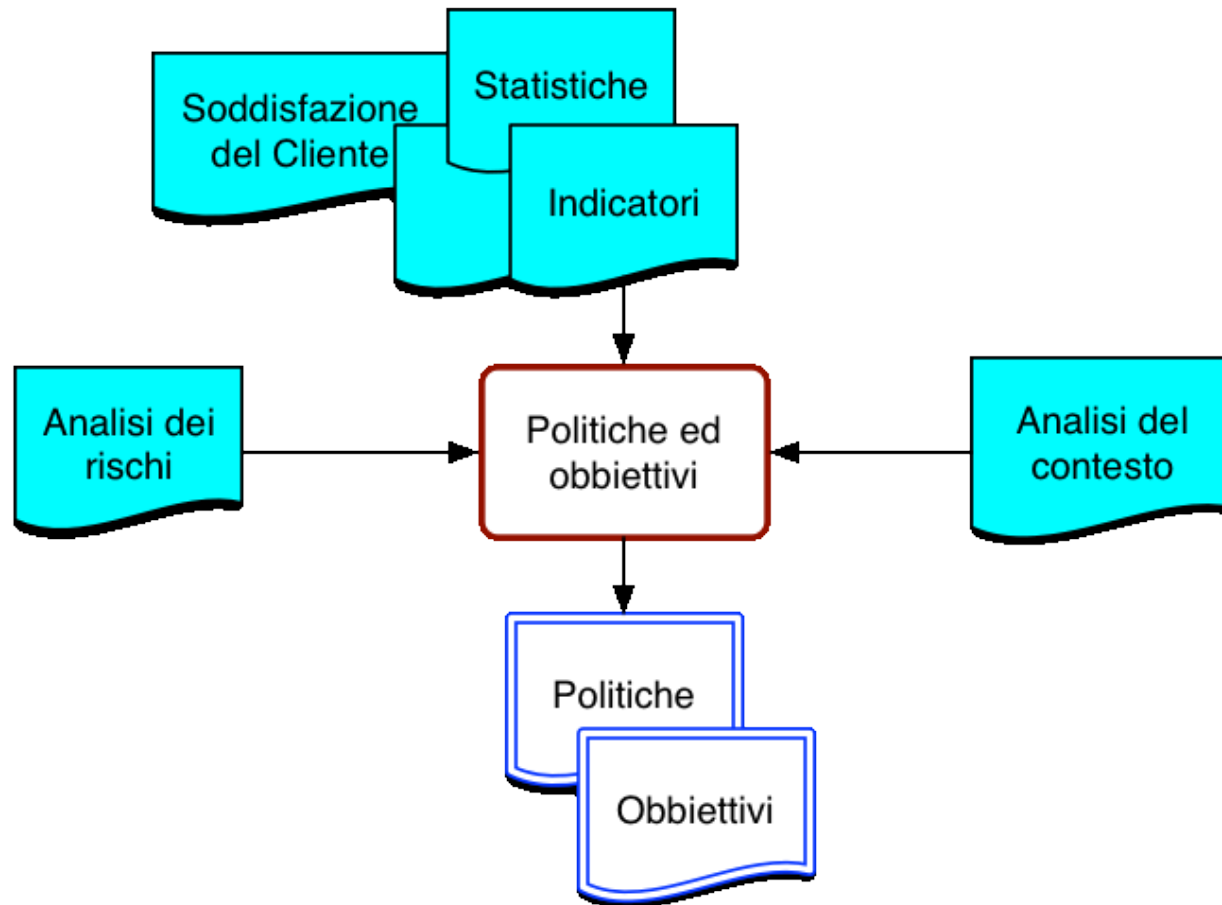
Identificazione dei rischi									Controlli in atto			
n°	Problema	Processo	Parte interessata	Rischio	Conseguenze			Controllo	Sua efficacia	Adeguatezza	10	
					Rilevanza	Probabilità	Valutazione				Accettazione se <	
Produzione di macchine												
8	Eccesso di modifiche in attesa di sviluppo nella progettazione NU5A	Produzione Assistenza	Clienti	Ritardi negli aggiornamenti Bugs negli aggiornamenti	Tempi di consegna	3	3	9	PRD12 Produzione di macchine	2	18	NC
9	Eccesso di modifiche in attesa di sviluppo nella progettazione NU5A	Produzione Assistenza	Dipendenti	Cattiva organizzazione	Stress	4	3	12	PRD12 Produzione di macchine	2	24	NC
10	Eccesso di modifiche in attesa di sviluppo nella progettazione NU5A	Produzione Assistenza	Soci	Cattiva organizzazione	Costi	2	3	6	PRD12 Produzione di macchine	2	12	NC

Valutazione dei rischi: “Conseguenze”

Valutazione dei rischi Criteri

		Definizione	1 – Insignificante	2 – Minore	3 – Moderato	4 – Importante
Conseguenze sulle parti interessate	Qualità del servizio	Evidenza della qualità in termini di rispetto dei tempi, dei costi e della soddisfazione del Cliente	Circostanze che comportano il rinvio di un evento ma non ritardano il progetto Eventi che non alterano la percezione della qualità del servizio	Circostanze che comportano la ripianificazione di un evento ma non ritardano il progetto Eventi che hanno scarso impatto sulla qualità percepita	Circostanze che ritardano il progetto Eventi che possono generare critiche da parte del Cliente	Circostanze che ritardano il progetto e ne aumentano i costi Eventi che richiedono una rinegoziazione delle condizioni del servizio
	Continuità del servizio	Capacità di garantire stabilità del rapporto con il Consulente ed integrazione dei servizi	I problemi e gli eventi non vengono percepiti dal Cliente	I problemi e gli eventi possono essere percepiti dal Cliente ma non ne condizionano la fiducia	Problemi ed eventi richiedono un intervento specifico presso il Cliente per essere risolti	Problemi ed eventi richiedono un intervento specifico presso il Cliente ed il suo coinvolgimento per essere risolti
	Assistenza	Capacità di garantire supporto continuativo e molteplicità di risposte ai Clienti	Il Cliente continua a considerare Eurosette supporto efficiente per le proprie attività	Il giudizio del Cliente non comporta comunque critiche significative	La percezione del Cliente sul servizio può provocare un calo limitato della sua soddisfazione	La percezione del Cliente sul servizio può provocare un calo significativo della sua soddisfazione
	Continuità di rapporto	Capacità di garantire un rapporto stabile con i collaboratori	Il collaboratore non subisce alcun contraccolpo dall'evento	La conseguenza sul collaboratore non ha conseguenze sul rapporto con Eurosette	Il collaboratore subisce un danno economico moderato, minore di 1.000 €	Il collaboratore subisce un danno economico importante, superiore a 1.000 €
	Stipendio	Evidenza della capacità di garantire un trattamento economico adeguato al personale	Il fatto non comporta conseguenze economiche	Il fatto comporta conseguenze economiche modeste e limitate nel tempo	Il fatto comporta conseguenze economiche limitate nel tempo	Il fatto comporta conseguenze economiche rilevanti
	Ambiente di lavoro, stress	Evidenza della capacità di garantire al personale un ambiente di lavoro gratificante	Il fatto non comporta richiami né conseguenze sulla carriera	Il fatto può comportare un richiamo ma nessuna conseguenza sulla carriera	Il fatto può comportare un richiamo importante con necessità di una riparazione	Il fatto può comportare una seria compromissione della fiducia nella persona con possibili conseguenze sulla carriera
	Rispetto della legge		Eventi conformi alla legge	Eventi per i quali è solo meramente ipotizzabile la trasgressione della legge	Eventi premonitori	Mancato rispetto di un requisito di legge puntuale, che può essere facilmente ricondotto nei termini di legge

Il processo di analisi: politiche ed obiettivi



**“Il passaggio all’edizione 2015 della
norma ISO 9001 come opportunità di
crescita e miglioramento”**

Grazie per l’attenzione