

L'ORGANIZZAZIONE PER PROCESSI COME SUPPORTO PER LA GESTIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Relatore: GABRIELE DE SIMONE

Giovedì 23 Gennaio 2003



**la Federazione
degli 11 Maggiori Organismi di
certificazione dei Sistemi di Gestione
Italiani**



**L'Organismo della Federazione che
nasce per operare nei**

- **Servizi**
- **Pubblica Amministrazione**
- **Agroalimentare**
- **Formazione/Scuole**

La Federazione CISQ è l'unico membro italiano appartenente alla rete mondiale



LA RETE INTERNAZIONALE DELLE CERTIFICAZIONI

Le norme “VISION 2000”

- **ISO 9001:2000 (Requisiti del Sistema di Gestione della Qualità)**
- **ISO 9004:2000 (Linea guida per il miglioramento delle prestazioni)**
- **ISO 9000:2000 (Fondamenti e terminologia)**
- **ISO 19011 (Verifiche Ispettive)**

I principi di gestione della qualità

- **Organizzazione orientata al cliente**
- **Leadership**
- **Coinvolgimento del personale**
- **Approccio basato sui processi**
- **Approccio sistemico alla gestione**
- **Miglioramento continuo**
- **Decisioni basate su dati di fatto**
- **Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori**

I principi di gestione della qualità

APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI

Un risultato desiderato si ottiene più efficientemente quando le relative risorse ed attività sono gestite come un processo.

I principi di gestione della qualità

APPROCCIO SISTEMICO ALLA GESTIONE

Identificare, capire e gestire (come fossero un sistema) processi tra loro correlati contribuisce all'efficacia e all'efficienza dell'organizzazione nel conseguire i propri obiettivi.

Che cosa è un "processo"

Processo:

"Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita."

Nota 1 – Gli elementi in entrata in un processo provengono generalmente dagli elementi in uscita da altri processi

Nota 2 – I processi di un'organizzazione sono di regola pianificati ed eseguiti in condizioni controllate al fine di aggiungere valore.

Che cosa è un "processo"

Gli elementi in ingresso ed in uscita possono essere TANGIBILI o INTANGIBILI.

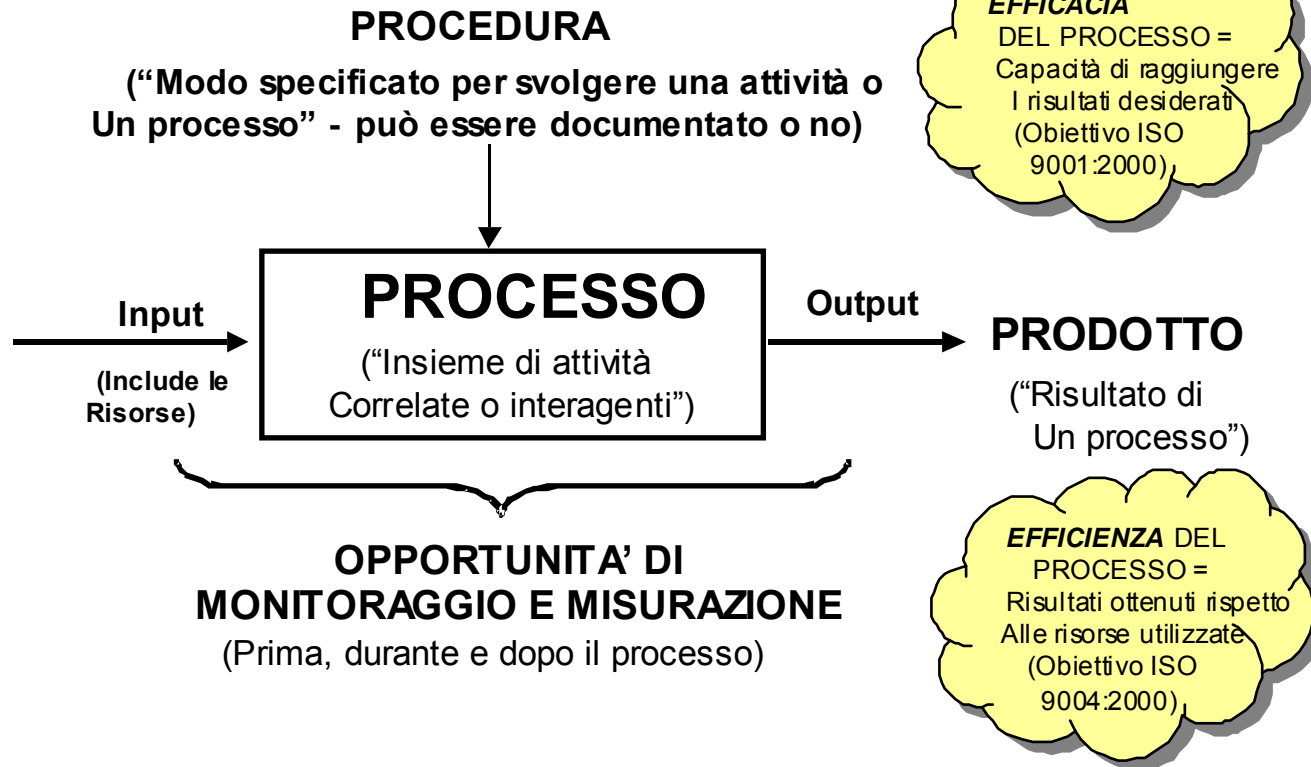
**Esempi di tali elementi possono essere:
Attrezzature, materiali, componenti, energia,
informazione, risorse finanziarie**

Che cosa è un "processo"

Per sviluppare le attività di un processo è necessario mettere a disposizione appropriate risorse.

Per acquisire informazioni e dati utili per analizzare le prestazioni dei processi necessita adottare un opportuno sistema di misura

Che cosa è un "processo"



Presentazione schematica di un processo

IL CICLO PDCA e L'APPROCCIO PER PROCESSI



IL CICLO PDCA e L'APPROCCIO PER PROCESSI

"Plan"

Stabilire gli obiettivi ed i processi necessari per fornire risultati conformi ai requisiti del cliente ed alle politiche dell'organizzazione

"Do"

Dare attuazione ai processi

"Check"

Monitorare e misurare i processi ed i prodotti a fronte delle politiche e dei requisiti relativi ai prodotti e riportarne i risultati

"Act"

Adottare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi



APPROCCIO SISTEMICO ALLA GESTIONE

**Identificare, capire e gestire
(come fossero un sistema)**

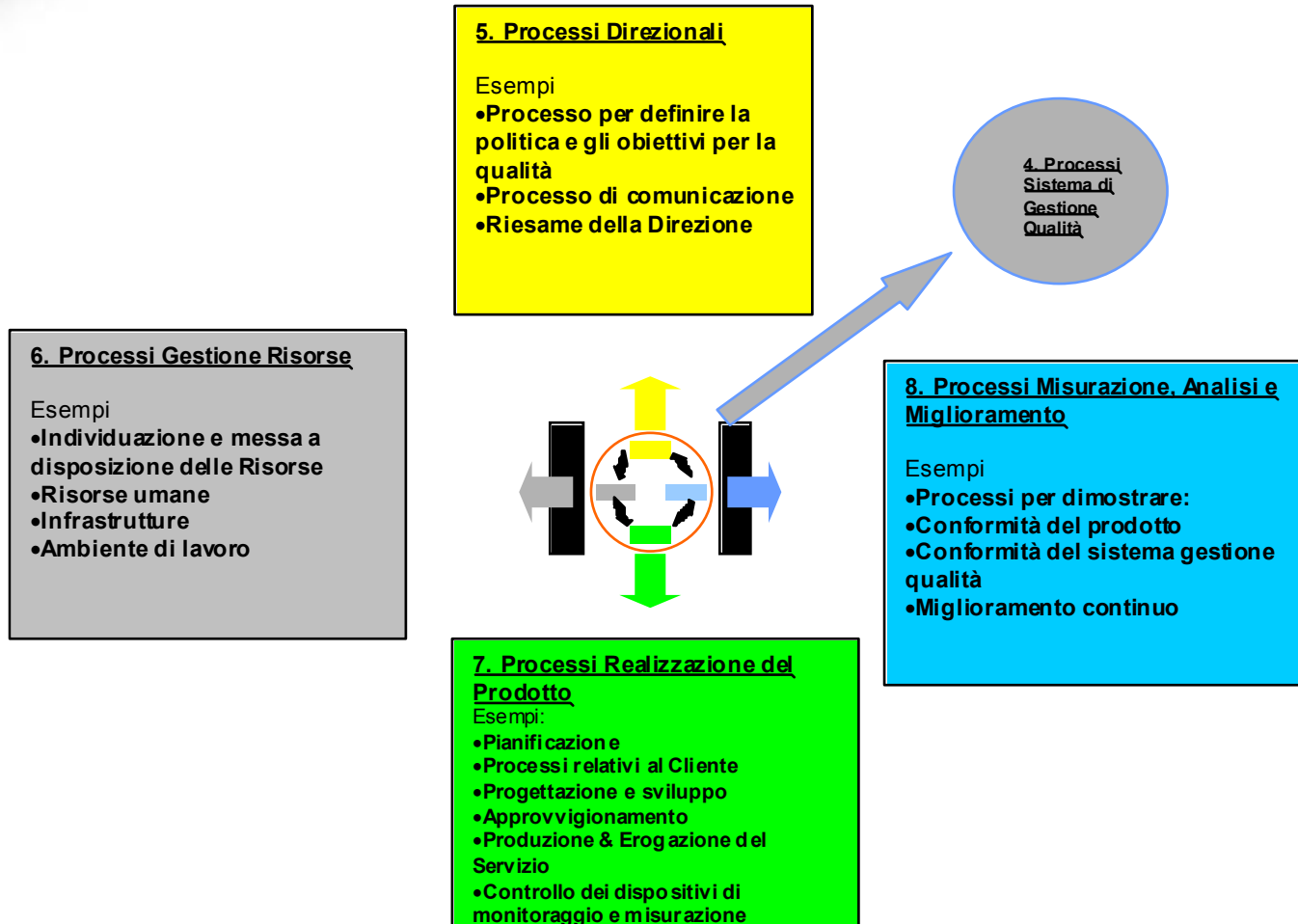
**PROCESSI tra loro CORRELATI contribuisce
all'efficacia e all'efficienza
dell'organizzazione nel conseguire i propri
obiettivi.**

APPROCCIO SISTEMICO ALLA GESTIONE

Il SGQ comprende diversi PROCESSI INTERCONNESSI.

I PROCESSI necessari per il SGQ comprendono non solo quelli di tipo realizzativo, ma anche quelli relativi alla gestione, al monitoraggio, alle misurazioni

APPROCCIO SISTEMICO ALLA GESTIONE



APPROCCIO SISTEMICO ALLA GESTIONE

RARAMENTE I SINGOLI PROCESSI RESTANO ISOLATI DAGLI ALTRI.

GLI ELEMENTI IN USCITA DA UN PROCESSO COSTITUISCONO TIPICAMENTE ELEMENTI IN INGRESSO PER ALTRI PROCESSI

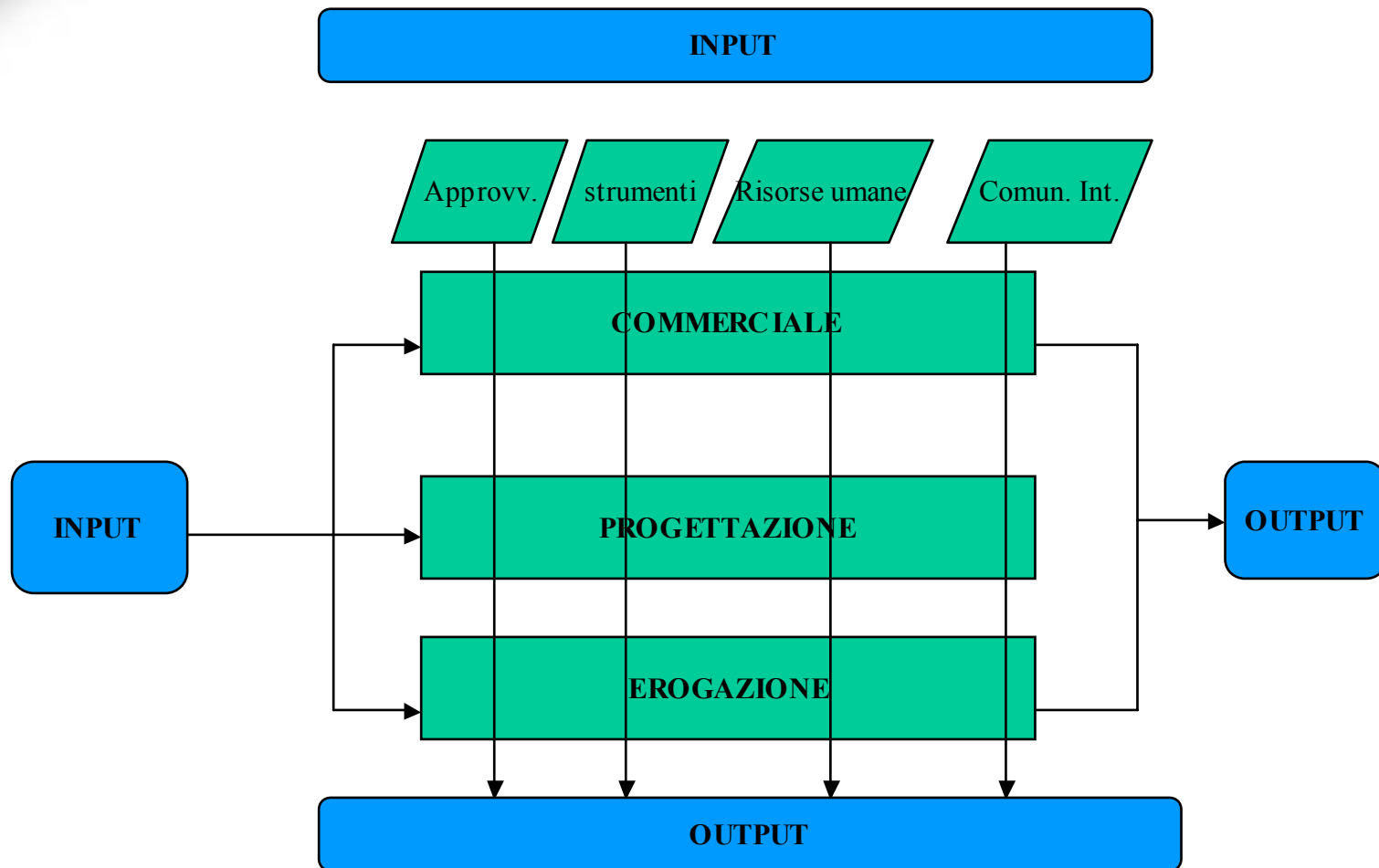


APPROCCIO SISTEMICO ALLA GESTIONE

**LE INTERAZIONI TRA PROCESSI POSSONO
ESSERE SPESSO COMPLESSE VENENDO A
CREARE UNA RETE DI PROCESSI
INTERDIPENDENTI.**

**GLI ELEMENTI IN INGRESSO ED IN USCITA
POSSONO SPESSO CORRELARSI AI CLIENTI
SIA INTERNI CHE ESTERNI**

Interazione tra i processi



APPROCCIO SISTEMICO ALLA GESTIONE

IL MODELLO DELLA RETE DI PROCESSI NEL SGQ METTE IN LUCE IL RUOLO ESSENZIALE DEL CLIENTE NELLA DEFINIZIONE DEI REQUISITI DI INGRESSO.

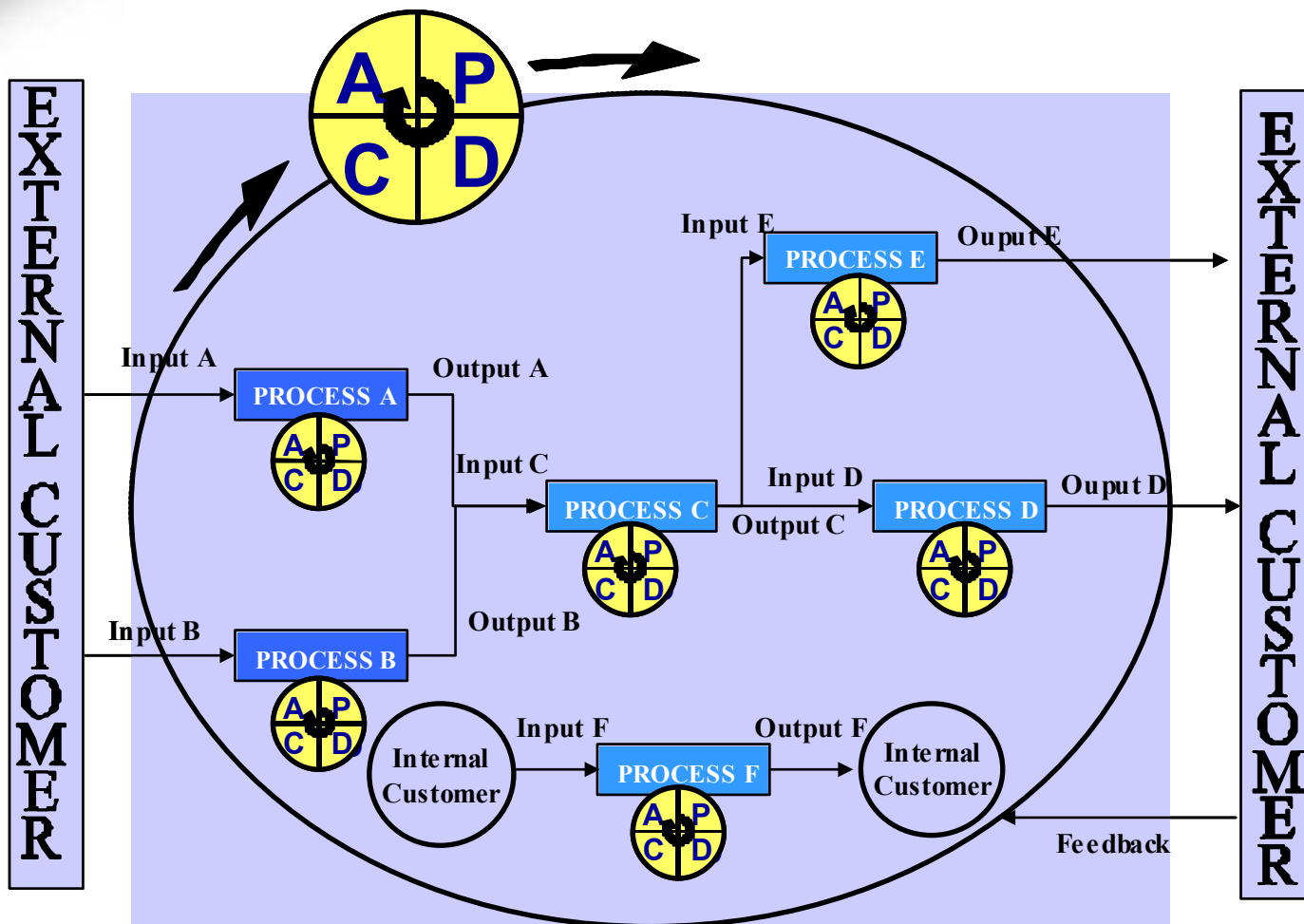
LE INFORMAZIONI DI RITORNO DAI CLIENTI, IN TERMINI DI LORO SODDISFAZIONE O INSODDISFAZIONE SUL SERVIZIO OTTENUTO E' UN DATO ESSENZIALE PER IL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO DEL SGQ

APPROCCIO SISTEMICO ALLA GESTIONE

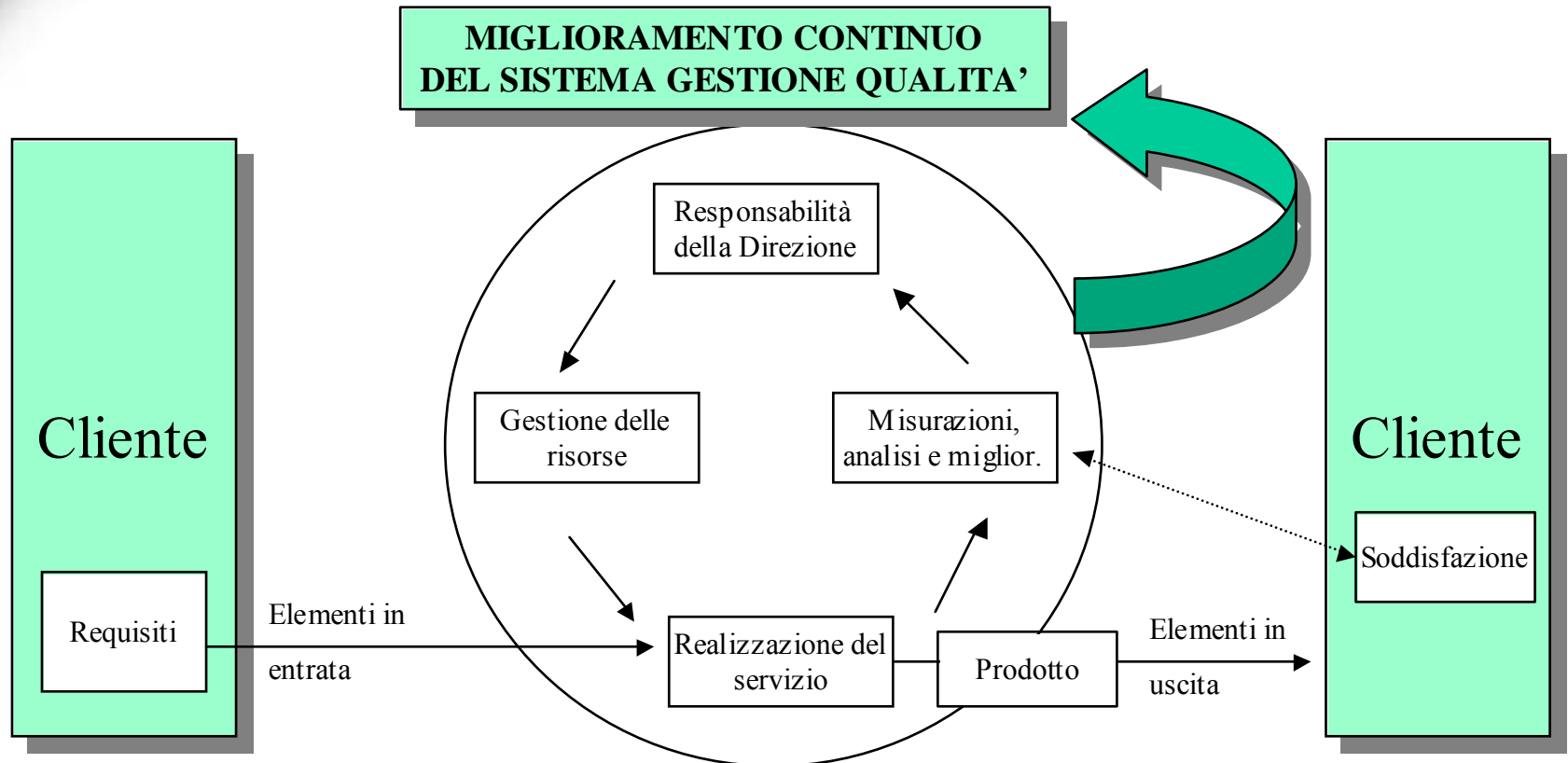
**IL CICLO PDCA PUO' ESSERE APPLICATO SIA
AL SINGOLO PROCESSO CHE ALLA RETE DI
PROCESSI IN QUANTO TALE.**

**ALCUNI IMPORTANTI PROCESSI DEL SGQ
POTREBBERO NON AVERE DIRETTE
CORRELAZIONI CON I CLIENTI ESTERNI MA
VICEVERSA FORTI IMPATTI SUI CLIENTI
INTERNI.**

Rete di Processi Interagenti



MODELLO DI UN SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' BASATO SUI PROCESSI



GRAZIE

www.cisqcert.com