



# Tabella comparativa strumenti di rappresentazione dei processi

ISO 9001:2015 — Punto 4.4 | Documento di supporto

## Come usare questa tabella

Per ogni processo da documentare, individua il livello di dettaglio necessario e il pubblico di riferimento. Verifica nella colonna "Sceglilo se..." se le condizioni corrispondono al tuo contesto. Se le condizioni della colonna "Non usarlo se..." corrispondono al tuo caso, scegli uno strumento diverso.

Più strumenti possono coesistere per lo stesso processo a livelli diversi: la mappa top-level al Livello 0, il diagramma a tartaruga al Livello 1, il flow chart dettagliato al Livello 2.

## 1. Tabella comparativa principale

Strumento	Livello SGQ	Requisito ISO 9001	Sceglilo se...	Non usarlo se...
<b>Mappa top-level</b>	Livello 0	4.4.1(b)	Serve una panoramica dell'intero SGQ su una pagina; preparazione audit; orientamento nuovi assunti; pianificazione audit interni	Devi documentare nel dettaglio un singolo processo; serve a mostrare le responsabilità operative specifiche o le istruzioni operative
<b>SIPOC</b>	Livello 0-1	4.4.1(a)(b)	Stai definendo un nuovo processo e devi chiarirne i confini; stai ridisegnando un processo; devi identificare i clienti interni del processo	Hai già chiarito i confini del processo e devi entrare nel dettaglio operativo; hai bisogno di informazioni sui KPI, sui rischi o su risorse specifiche
<b>Diagramma a tartaruga</b>	Livello 1	4.4.1(a)(c)(d)(e)(f)	Devi documentare un processo in modo completo (input, output, risorse, KPI, rischi); stai preparando l'evidenza per l'audit; stai aggiornando un responsabile di processo	Devi mostrare la sequenza dettagliata delle attività; devi rappresentare i passaggi di responsabilità tra più reparti; serve un documento che guidi l'operatore passo per passo
<b>Swim lane diagram (a corsie)</b>	Livello 2	5.3, 8.1	Il processo attraversa 3 o più funzioni organizzative; i problemi si concentrano nei passaggi tra reparti, devi chiarire chi fa che cosa in un processo trasversale	Il processo è gestito da un'unica funzione; hai bisogno di informazioni su risorse, KPI e rischi; il pubblico non è familiare con la notazione a corsie
<b>BPMN 2.0 (ISO/IEC 19510:2013)</b>	Livello 3-4	7.5, 8.1, 8.5	Stai documentando un processo complesso con molti punti decisionali; stai valutando o implementando l'automazione di processo; il team ha formazione sulla notazione BPMN	Il pubblico non conosce la notazione BPMN; stai costruendo una panoramica di sistema; il processo è semplice e lineare; solo una persona nell'organizzazione conosce il BPMN

## 2. Matrice decisionale rapida — Passo 1: qual è lo scopo?

Scopo del documento	Strumento consigliato
Mostrare l'intero sistema SGQ	<b>Mappa top-level</b>
Definire i confini di un processo (chi fornisce, chi riceve)	<b>SIPOC</b>
Documentare completamente un processo (risorse, KPI, rischi)	<b>Diagramma a tartaruga</b>

Scopo del documento	Strumento consigliato
Mostrare chi fa cosa in un processo interfunzionale	Swim lane diagram
Modellare un processo complesso o da automatizzare	BPMN 2.0

### 3. Matrice decisionale rapida — Passo 2: chi è il pubblico?

Pubblico principale	Strumento consigliato
Alta direzione, board	Mappa top-level + cruscotto KPI
Auditor esterni	Diagramma a tartaruga per ogni processo
Responsabili di processo	Diagramma a tartaruga + flow chart Livello 2
Operatori	Flow chart semplice / swim lane / istruzioni operative
Team di miglioramento / analisi	SIPOC + swim lane diagram
Responsabile IT / automazione	BPMN 2.0

### 4. Matrice decisionale rapida — Passo 3: struttura a livelli

Un sistema documentale efficace usa più strumenti a livelli diversi. La tabella mostra la struttura tipica raccomandata.

Livello	Nome	Strumento, pubblico e note
0	Mappa top-level	<b>Strumento:</b> Diagramma a tre fasce <b>Pubblico:</b> Direzione, auditor, nuovi assunti <b>Note:</b> 8-12 processi per piccole org.; 15-20 per medie; fino a 30 per grandi
1	Schede di processo	<b>Strumento:</b> Diagramma a tartaruga <b>Pubblico:</b> Responsabili di processo, auditor interni ed esterni <b>Note:</b> Una scheda per ogni processo identificato nella mappa top-level
2	Flow chart dettagliati	<b>Strumento:</b> Flow chart / swim lane <b>Pubblico:</b> Operatori, responsabili di area, auditor interni <b>Note:</b> Solo dove il dettaglio operativo è necessario per l'efficacia del processo
3	Procedure e istruzioni	<b>Strumento:</b> Testo strutturato / checklist <b>Pubblico:</b> Operatori alla postazione di lavoro <b>Note:</b> Solo dove l'assenza di istruzioni comprometterebbe i risultati attesi (ISO 10013:2021)

### 5. Template diagramma a tartaruga compilabile

Copia e adatta per ogni processo del tuo SGQ. Il numero di schede compilate deve corrispondere al numero di processi identificati nella mappa top-level.

**Istruzioni rapide. Compila ogni riga con informazioni specifiche e verificabili. Ogni KPI deve avere un valore target numerico e una frequenza di misurazione. I rischi devono essere collegati al registro rischi del punto 6.1.**

Elemento	Contenuto (compila questa colonna)
Nome del processo	Es.: Approvvigionamento / Gestione reclami / Produzione
Codice documento	Es.: PO-ACQ-01 — Revisione: ___ — Data: ___

Elemento	Contenuto (compila questa colonna)
<b>Proprietario (ruolo)</b>	Es.: Responsabile acquisti / Responsabile qualità
<b>INPUT (da quale processo/fonte)</b>	Es.: Richieste d'acquisto, specifiche tecniche, budget approvato
<b>OUTPUT (a quale processo/destinatario)</b>	Es.: Materiali conformi in magazzino, ordini d'acquisto, valutazioni fornitori
<b>CON COSA? (risorse, strumenti, software)</b>	Es.: ERP, strumenti di misura, area magazzino, veicoli
<b>CON CHI? (ruoli e competenze)</b>	Es.: Responsabile acquisti, addetto magazzino, RQ per verifiche
<b>COME? (metodi, procedure, criteri)</b>	Es.: Procedura PO-ACQ-01, criteri di qualificazione fornitori, piano di campionamento
<b>COME SI MISURA? (KPI con obiettivo e frequenza)</b>	Es.: % consegne conformi $\geq 98\%$ (mensile); tasso NC in accettazione $< 0,5\%$ (mensile)
<b>RISCHI principali</b>	Es.: Fornitore unico per componenti critici; materiali NC non intercettati in accettazione
<b>OPPORTUNITÀ</b>	Es.: Accordi di fornitura privilegiata; ottimizzazione cicli d'ordine tramite ERP