

Manuale Della Qualità

in conformità alla norma UNI EN ISO 9001: 2000

COPIA CONTROLLATA N° 1

ASSEGNATA A Direzione

ELENCO REVISIONI

Data	Rev.	PAG.	OGGETTO DELLA MODIFICA
01/08/2007	0	-	Prima emissione
02/05/2008	1	7	Aggiornamento normativa Sicurezza - D. Lgs.81/2008

	NOME	FUNZIONE	FIRMA
Redatta da:	S. Di Giorgio	RQ	
Verificata da :	S. Di Giorgio	RQ	
Approvata da :	M. Balsamo	Direzione	


INDICE

0 INTRODUZIONE	6
1. RIFERIMENTI	6
2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	7
2.1 ESCLUSIONI	8
3. DESCRIZIONE DELLE INTERAZIONI FRA I PROCESSI	8
4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	10
4.1 REQUISITI GENERALI	10
4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	10
4.2.1 GENERALITÀ	10
4.2.2 IL MANUALE DELLA QUALITÀ	11
4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI	11
4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI	13
5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	13
5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE	13
5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE	14
5.3 POLITICA DELLA QUALITÀ	14
5.4 PIANIFICAZIONE	14

5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ	14
5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	15
5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE	15
5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	15
5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	15
5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA	16
5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE	16
5.6.1 GENERALITÀ	16
5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME	16
5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DEL RIESAME	17
6. GESTIONE DELLE RISORSE	17
6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	17
6.2 RISORSE UMANE	17
6.2.1 GENERALITÀ	17
6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO	17
6.3 INFRASTRUTTURE	18
6.4 AMBIENTE DI LAVORO	18
7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	18
7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	18
7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	19

7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO	19
7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO	19
7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE	19
7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO	19
7.4 APPROVVIGIONAMENTO	19
7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO	20
7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO	20
7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI	20
7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI	21
7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI	21
7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	21
7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ	21
7.5.4 PROPRIETÀ DEL CLIENTE	21
7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	22
7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE	22
8. MISURAZIONE ANALISI EMIGLIORAMENTO	22
8.1 GENERALITÀ	22
8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI	23

8.2.1	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	23
8.2.2	VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE	23
8.2.3	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI	24
8.2.4	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI	24
8.3	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI	25
8.4	ANALISI DEI DATI	25
8.5	MIGLIORAMENTO	25
8.5.1	MIGLIORAMENTO CONTINUO	25
8.5.2	AZIONI CORRETTIVE	26
8.5.3	AZIONI PREVENTIVE	26
	TABELLA DI CORRELAZIONE	27

	MQ	Manuale della Qualità
---	----	-----------------------

0 INTRODUZIONE

SI.S.S.A. è una società a responsabilità limitata costituita nel Giugno 2005 e dal 01.08.2007 ha implementato un Sistema di Gestione Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2000.

1. RIFERIMENTI

Il presente manuale della qualità e tutta la documentazione del sistema qualità in esso richiamata è stato redatto in conformità alla norma UNI-EN-ISO 9001-2000.

Comprende:

1. campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità;
2. dettagli e motivazioni sulle esclusioni;
3. rappresentazione grafica e descrizioni delle interazioni fra i processi aziendali individuati;
4. i riferimenti alle procedure documentate redatte attraverso una tabella di correlazione fra i punti della norma.
5. sintetica descrizione di modalità responsabilità e risorse poste in essere per assicurare la conformità a tutti i requisiti normativi applicabili.

Il Sistema Qualità qui presentato prende in considerazione, inoltre, le seguenti normative (in particolare sulla UNI EN ISO 9000 per quanto riguarda i termini e le definizioni):

Codice : MQ	Revisione : 1	Data : 02/05/2008	Pagina 6 di 31
--------------------	----------------------	-------------------	----------------

UNI EN ISO 9000 Ed. Ottobre 2005	Sistemi di gestione per la qualità: fondamenti e vocabolario
UNI EN ISO 9004 Ed. Ottobre 2000	Sistemi di gestione per la qualità: linee guida per il miglioramento delle prestazioni
UNI EN 19011	Criteri generali per le verifiche ispettive dei Sistemi Qualità
D. lgs. 81/2008	Sicurezza sui luoghi di lavoro
d. lgs 196/03	Trattamento dei dati personali

e tutte le prescrizioni cogenti in vigore nell'istituto giuridico italiano.

Al fine di garantire l'applicazione e la corretta gestione del Sistema Qualità progettato, ed assicurare che lo stesso sia un valido strumento di gestione aziendale, la Direzione ha definito ruoli, responsabilità e autorità per il corretto governo dei singoli processi aziendali e l'efficiente coordinazione degli stessi attraverso la determinazione di un organigramma funzionale di seguito riportato. Ciascun membro dell'organizzazione è a conoscenza dei propri compiti e responsabilità grazie a sedute di formazione periodiche e alla messa a disposizione, per la consultazione, dei documenti del sistema qualità. La Direzione, altresì, predispone un efficace strumento di comunicazione a cui tutto il personale fa capo per la veicolazione, tanto di disposizioni operative in ragione delle attività aziendali, che di prescrizioni all'oggetto dello stesso SQ, identificate e stabilite dalla Direzione stessa; formalmente assume anche il ruolo di Rappresentante della Direzione.


L'organizzazione aziendale è rappresentata nell'Allegato 2 al presente MQ.

2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Lo scopo del presente manuale è di presentare il Sistema di gestione per la Qualità di S.I.S.S.A. srl e di descrivere le disposizioni generali adottate in materia di Gestione per la Qualità.

Il campo di applicazione è il seguente:

Codice :MQ	Revisione :1	Data : 02/05/2008	Pagina 7 di 31
------------	--------------	-------------------	----------------

	MQ	Manuale della Qualità
---	----	-----------------------

Progettazione ed Erogazione di servizi di formazione

2.1 ESCLUSIONI

Dal campo di applicazione del sistema di gestione è escluso il punto 7.6 "Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione"; tale punto risulta non applicabile in quanto l'attività svolta dall'organizzazione non richiede l'utilizzo di apparecchiature di misurazione necessarie a fornire evidenza della conformità del servizio.

3. DESCRIZIONE DELLE INTERAZIONI FRA I PROCESSI

I processi aziendali sono stati distinti in:

processi principali (riesame della richiesta ed esecuzione del processo produttivo);
processi accessori (acquisti, fornitori, magazzino, ecc.)

La Direzione ha predisposto procedure per i processi individuati, al fine di assicurarne un efficace funzionamento, il monitoraggio, l'analisi, la misurazione (qualora possibile) e il miglioramento, la disponibilità di risorse ed informazioni in grado di supportarli.

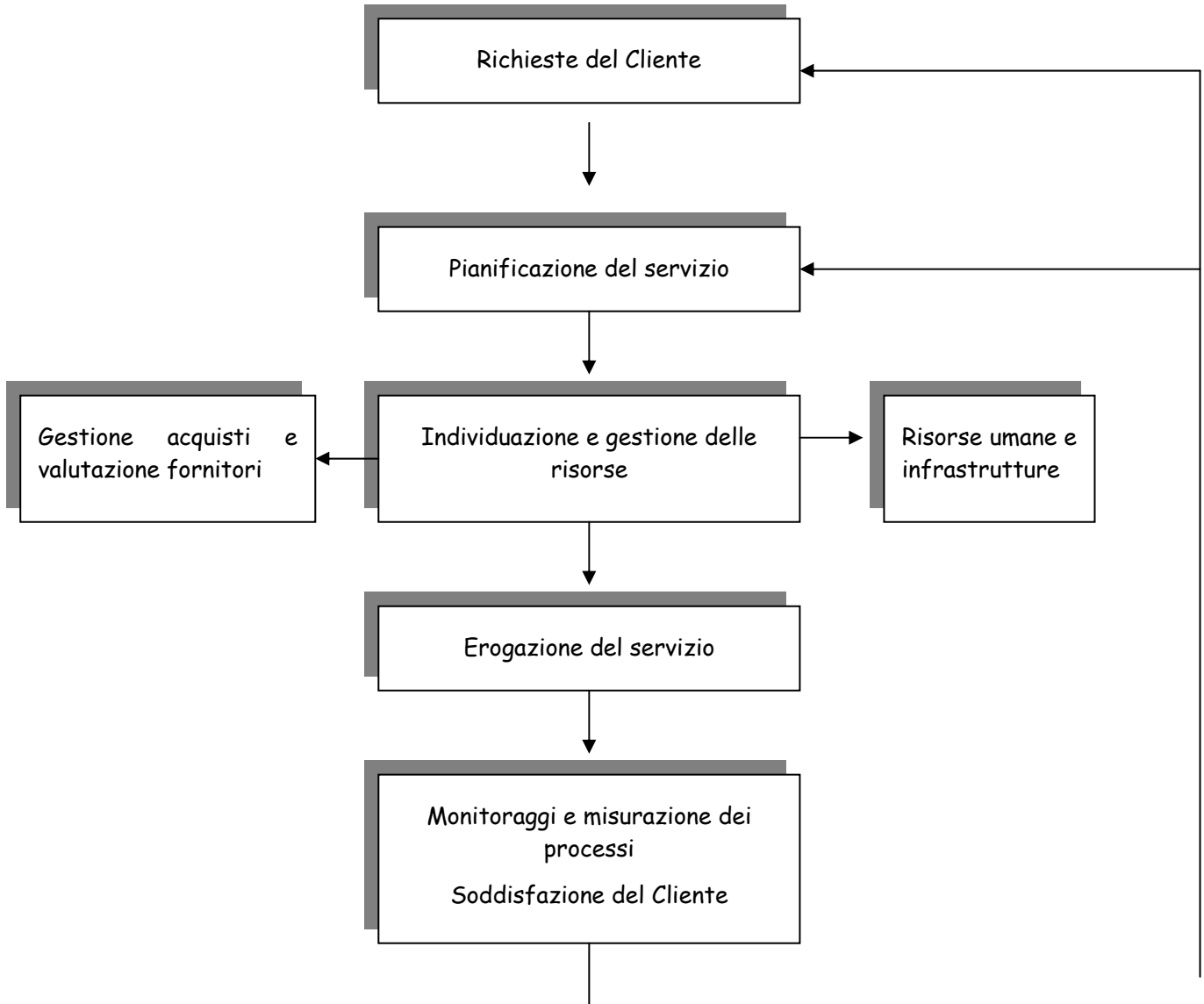
Al centro dell'attività di S.I.S.S.A. srl c'è il proprio utente/committente. Le organizzazioni dipendono dai propri clienti e dovrebbero pertanto capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative. Ciò richiede la definizione e la gestione di una molteplicità di processi interconnessi. 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.

Il modello organizzativo rappresentato evidenzia come il processo produttivo Aziendale parte dall'analisi delle esigenze del cliente e termina con la soddisfazione dello stesso.

S.I.S.S.A. srl ha cioè introdotto un modello organizzativo globalmente orientato al cliente.

Codice : MQ	Revisione : 1	Data : 02/05/2008	Pagina 8 di 31
--------------------	----------------------	-------------------	----------------

Le interrelazioni fra i processi principali e quelli accessori volti alla realizzazione del prodotto sono rappresentate, graficamente, nella pagina seguente:



4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

4.1 REQUISITI GENERALI

La direzione ha stabilito, documentato e attuato Il Sistema Qualità dell'azienda in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001. Lo tiene aggiornato migliorandone con continuità l'efficacia. In particolare, l'azienda, ponendo il cliente al centro di tutte le attività svolte, per raggiungere la più alta efficienza ed efficacia organizzativa, ha gestito le attività e le risorse come un unico processo, essendo spesso gli elementi in uscita da un processo elementi di ingresso per il processo successivo.

I processi aziendali sono stati distinti in:

- √ processi principali (processo di riesame della richiesta e del processo di produzione...)
- √ processi accessori (acquisti, fornitori, magazzino ecc.)

La Direzione ha predisposto, ove necessario, procedure e documenti di pianificazione per i processi individuati, al fine di assicurarne un efficace funzionamento (attuando azioni per conseguire i risultati pianificati), il monitoraggio, l'analisi, la misurazione (qualora possibile) e il miglioramento, la disponibilità di risorse ed informazioni in grado di supportarli. Per dettagli su tali attività si rimanda alle procedure e ai documenti di pianificazione predisposti dall'organizzazione e richiamati nel seguito del presente manuale.

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 GENERALITÀ

L'organizzazione ha predisposto la seguente documentazione:

- manuale della qualità (cfr. 4.2.2)
- procedure operative, ovvero documenti che descrivono le attività e i processi interconnessi che sono richiesti per attuare il sistema di gestione per la qualità. Rientrano in tali documenti, le procedure obbligatorie richieste dalla norma e di seguito richiamate.
- Istruzioni operative (qualora necessarie), ovvero documenti operativi di dettaglio che descrivono alcune attività particolarmente complesse;
- Moduli, ovvero documenti utilizzati per registrare i dati richiesti dal Sistema Qualità

- Documenti di registrazione della qualità che riportano i risultati conseguiti o forniscono evidenza che le attività descritte nelle procedure documentate e nelle istruzioni operative vengano messe in atto. Le procedure e le istruzioni precisano le responsabilità per la preparazione delle registrazioni.

La documentazione del Sistema Qualità è sottoposta a continue verifiche, al fine di garantirne la coerenza e mantenere il sistema permanentemente allineato con gli obiettivi di qualità aziendali.

Una volta verificati ed approvati i documenti del Sistema Qualità sono vincolanti e tutti i collaboratori sono tenuti ad attuare quanto in essi specificato.

4.2.2 IL MANUALE DELLA QUALITÀ

Il presente documento descrive il sistema di gestione per la qualità in accordo con gli obiettivi per la qualità dichiarati. Le modalità e responsabilità di redazione, aggiornamento e distribuzione del documento sono indicate in QUA-01-PRD Gestione della documentazione del sistema qualità.

4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI

E' stata predisposta una procedura operativa QUA-01-PRD Gestione della documentazione che precisa le modalità e responsabilità per la corretta gestione della documentazione in accordo ai requisiti della presente norma internazionale.

La redazione di ogni documento può essere affidata dalla Direzione ad un qualsiasi responsabile di processo, che dovrà codificare il documento secondo quanto definito nella procedura richiamata.

La preparazione o la modifica della documentazione del sistema qualità può essere richiesta da chiunque lo ritenga necessario, al fine migliorare la qualità dei servizi resi al cliente.

L'effettiva necessità della richiesta deve essere valutata dalla Direzione e dal Responsabile Qualità.

Dopo essere stati redatti, i documenti devono essere verificati circa la rispondenza alla norma di riferimento dal Responsabile del Sistema di Gestione Qualità.

L'approvazione dei documenti della Qualità è sempre ad opera della Direzione.

Il responsabile qualità garantisce, attraverso la distribuzione controllata, che i documenti predisposti siano sempre disponibili sui luoghi di utilizzazione.

Quando necessario, i documenti della qualità sono revisionati, controllati e riapprovati dalle stesse funzioni che hanno svolto le operazioni di redazione ed approvazione.

In seguito alla modifica di una o più pagine di una procedura, di una istruzione operativa o del manuale della qualità, sul frontespizio vengono riportate:

- ✦ la data di approvazione del documento revisionato
- ✦ l'indice di revisione determinato secondo un criterio crescente
- ✦ Il n° delle pagine revisionate
- ✦ Oggetto della modifica
- ✦ Le firme di redazione, di verifica ed approvazione.

All'emissione di una versione aggiornata di una procedura o del MQ, il Responsabile qualità provvede a:


- ✦ eliminare le versioni superate in modo tale da evitarne l'uso ulteriore (ad es., sia mediante distruzione che apposizione di scritte "superato", etc..).
- ✦ distribuirne copia al personale interessato
- ✦ a mettere a conoscenza il personale interno delle variazioni effettuate

I Responsabili di Processo firmano per ricevuta e presa visione in calce il "Registro dei documenti" (QUA-01-MOD1).

I documenti oggetto di revisione sono eliminati dal Responsabile Qualità o, qualora siano da conservare per qualsiasi scopo, sono contraddistinti con la dicitura "superato".

Per poter facilmente identificare ciascun documento è stato predisposto e attuato opportuno sistema di identificazione e codifica così come indicato nella procedura di gestione della documentazione precedentemente richiamata.

Tutti i documenti di origine esterna, opportunamente identificati e mantenuti aggiornati secondo modalità e responsabilità indicate in QUA-01-PRD sono riportati in apposito elenco

	MQ	Manuale della Qualità
---	----	-----------------------

dal Responsabile Qualità. Questi provvede alla loro distribuzione in forma controllata) a tutto il personale interessato.

4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

L'azienda ha predisposto apposita procedura QUA-01-PRD Gestione della documentazione per tenere sotto controllo le registrazioni della qualità (sia per quelle cartacee che per quelle informatizzate).

Nella stessa ha individuato le modalità e responsabilità di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità, durata di conservazione ed eliminazione delle registrazioni.

In particolare per l'archiviazione dei documenti di registrazione ed al fine da individuarne rapidamente ed univocamente tempi, modalità e responsabilità è concepita un'apposita griglia (cfr. QUA-01-PRD).

5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La qualità è responsabilità di tutte le funzioni aziendali e di ogni membro dell'organizzazione.


Diretto responsabile della conduzione del Sistema Qualità è il Responsabile Qualità, mentre la funzione di Rappresentante della Direzione è svolta dalla stessa Direzione, mediante uno stretto coordinamento con il Responsabile Qualità. Pertanto, la Direzione stessa si impegna garantire la piena applicazione del Sistema Qualità in ogni suo elemento.

La Direzione con l'emissione della dichiarazione riportata in allegato al presente manuale stabilisce la Politica della Qualità aziendale, evidenziando gli obiettivi strategici e gli impegni assunti di conseguenza.

La Direzione altresì si impegna a:

- ✦ diffondere, attuare e sostenere la Politica della Qualità. A tal fine organizza incontri con tutto il personale, o definisce diverse modalità operative, per assicurarsi che tale Politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali;
- ✦ comunicare a tutto il personale l'estrema importanza di ottemperare ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili

Codice :MQ	Revisione :1	Data : 02/05/2008	Pagina 13 di 31
------------	--------------	-------------------	-----------------

	MQ	Manuale della Qualità
---	----	-----------------------

La direzione effettua periodicamente riesami della direzione secondo le modalità stabilite in procedura Riesame della direzione. In tale sede valuta la necessità di risorse e pianifica e controlla azioni necessarie a garantire la disponibilità delle stesse.

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La Direzione ha definito apposite procedure che permettono di:

- ✦ Definire correttamente i requisiti del cliente/committente
- ✦ Di monitorare il grado di soddisfazione dell'utente
- ✦ Di adeguare costantemente il servizio alle esigenze del cliente, al fine di accrescere il grado di soddisfazione dello stesso

5.3 POLITICA DELLA QUALITÀ

Nell'Allegato 1 al presente manuale è riportata la Politica per la Qualità, ovvero il documento in cui la Direzione esprime, in modo formale, i propri obiettivi e gli indirizzi generali che l'organizzazione deve seguire.

La politica è divulgata a tutto il personale, secondo modalità definite dalla Direzione, e resa disponibile a tutte le parti interessate. Il riesame della politica, da parte della Direzione, avviene periodicamente alla luce di:

- ✦ cambiamenti dell'ambiente esterno
- ✦ impegno al miglioramento continuo


La politica della qualità è redatta e approvata dalla direzione.

5.4 PIANIFICAZIONE

5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Gli obiettivi per la qualità sono espressi strategicamente dalla Direzione all'interno della politica. Ciascun obiettivo, secondo la sua caratteristica, è associato ad un processo aziendale. Gli obiettivi della qualità, generalmente prima del riesame della Direzione, sono tradotti, ove possibile, in indicatori di qualità a cura del Responsabile Qualità, sulla base:

Codice :MQ	Revisione :1	Data : 02/05/2008	Pagina 14 di 31
------------	--------------	-------------------	-----------------

 <p>S.L.S.S.A. Srl Siciliana Servizi Socio Assistenziali</p>	MQ	Manuale della Qualità
--	----	-----------------------

- delle caratteristiche dell'obiettivo prefissato;
- del particolare tipo di servizio e area di attività al quale si intende associarli

le modalità e responsabilità per l'esecuzione di tali attività sono definite e descritte in procedura (cfr. QUA-07-PRD Analisi e miglioramento)

5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Per assicurare la pianificazione dei processi individuati al punto 4.1 del presente manuale, è stata predisposta apposita documentazione secondo quanto indicato al punto 4 del presente manuale della qualità. Si rimanda pertanto alle procedure predisposte per individuazione di modalità e responsabilità di pianificazione e mantenimento dell'integrità del sistema in presenza di modifiche dello stesso.

5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ


Al fine di garantire l'applicazione e la corretta gestione del sistema qualità progettato ed assicurare che lo stesso sia un valido strumento di gestione aziendale, la Direzione ha definito ruoli, responsabilità e autorità per la corretta gestione dei processi aziendali attraverso predisposizione di un organigramma aziendale riportato nel manuale e un organigramma nominativo presente in azienda.

Ciascun membro dell'organizzazione è a conoscenza dei propri compiti e responsabilità grazie a sedute di formazione periodiche, alla definizione di Profili del personale e alla messa a disposizione, per la consultazione, dei documenti del sistema qualità.

5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

Il ruolo di Rappresentante della Direzione è assunto dal Presidente del C.d.A. che, in collaborazione con il Responsabile qualità, attraverso gli strumenti di pianificazione e controllo predisposti (rif. Procedure del sistema qualità) si assicura che i processi identificati siano

Codice : MQ	Revisione : 1	Data : 02/05/2008	Pagina 15 di 31
--------------------	----------------------	-------------------	-----------------

	MQ	Manuale della Qualità
---	----	-----------------------

attuati e mantenuti aggiornati e garantisce la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente all'interno dell'organizzazione secondo quanto definito al 5.1 del presente manuale.

5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA

La Direzione ha attivato adeguati processi di comunicazione all'interno dell'organizzazione mediante l'ausilio di documenti di pianificazione e comunicazione delle attività ai collaboratori interessati. Provvede inoltre a comunicare al personale tutto dell'organizzazione le informazioni in merito all'efficacia del sistema qualità utilizzando modalità di volta in volta definite (affissione in bacheca dei risultati, riunione, ecc.)

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

5.6.1 GENERALITÀ


Al fine di assicurarne l'adeguatezza e l'efficacia rispetto alla norma di riferimento e agli obiettivi i fissati, la Direzione riesamina almeno con frequenza annuale il Sistema Qualità.

5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

Durante tali riesami:

- ✦ è esaminata la politica della qualità
- ✦ sono analizzate le informazioni di ritorno da parte dei clienti
- ✦ sono esaminati i risultati delle verifiche Ispettive eseguite nel periodo precedente
- ✦ è verificato lo stato delle azioni correttive e preventive
- ✦ sono analizzate le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla Direzione
- ✦ sono esaminati i bisogni di risorse per assicurare disponibilità di:
 - personale adeguatamente formato per l'esecuzione delle attività
 - strumentazione tecnica (apparecchiature, etc.) per l'esecuzione delle attività operative
- ✦ sono analizzate le prestazioni relative ai processi aziendali

Codice :MQ	Revisione :1	Data : 02/05/2008	Pagina 16 di 31
------------	--------------	-------------------	-----------------

	MQ	Manuale della Qualità
---	----	-----------------------

5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DEL RIESAME

Al termine del riesame la Direzione emette un verbale di "Riesame della Direzione" in cui sono riportate le analisi e le valutazioni di cui sopra nonché le disposizioni da parte della Direzione. Per modalità e responsabilità di esecuzione del riesame si rimanda a quanto indicato in "Riesame della Direzione"

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

I requisiti professionali e le necessità di addestramento del personale che opera in attività che hanno diretta influenza sulla qualità sono valutati nei Riesami della Direzione (vedi 5.6) al fine di avere a disposizione le risorse necessarie per attuare e tenere aggiornato il sistema qualità, migliorare in maniera continua la sua efficacia, accrescere la soddisfazione del Cliente.

6.2 RISORSE UMANE

6.2.1 GENERALITÀ

La direzione garantisce che il personale che esegue attività che hanno influenza sulla qualità del prodotto sia adeguatamente competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità, esperienza, attraverso formazione periodica e definizione di profili del personale. Per modalità e responsabilità di attuazione di quanto sopra si rimanda alla procedura QUA-05-PRD Gestione delle risorse.

6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO

La Direzione ha:

- definito la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del servizio attraverso la stesura di profili del personale
- pianificato l'addestramento del personale per soddisfare i fabbisogni formativi individuati
- definito modalità per la valutazione dell'efficacia dell'addestramento eseguito

Codice :MQ	Revisione :1	Data : 02/05/2008	Pagina 17 di 31
------------	--------------	-------------------	-----------------

- definito modalità per assicurare che il personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività al raggiungimento degli obiettivi della qualità (comunicazione interna, riunioni, ecc.);
- sviluppato appropriata documentazione per la registrazione del grado di istruzione, addestramento e competenza del personale.

Per modalità e responsabilità di attuazione di quanto sopra si rimanda alla procedura QUA-05-PRD *Gestione delle risorse*.

6.3 INFRASTRUTTURE

La Direzione mette a disposizione locali, apparecchiature e attrezzature necessarie per ottenere conformità ai requisiti dei servizi. Per modalità e responsabilità di attuazione di quanto sopra si rimanda alla procedura QUA-05-PRD *Gestione delle risorse*.

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

La Direzione garantisce l'adeguatezza dell'ambiente di lavoro presso gli uffici attraverso la predisposizione di un manuale di sicurezza aziendale in conformità alla legislazione cogente nazionale. Provvede inoltre a garantire la conformità del servizio offerto rispetto ai requisiti applicando la legislazione di settore vigente.

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione, al fine di soddisfare in ogni momento i requisiti ai quali ha uniformato la propria attività, ha definito ed opportunamente pianificato i processi necessari alla realizzazione del servizio (rif. Procedure aziendali).

Nella pianificazione sono state definite le modalità operative, le risorse necessarie, le responsabilità, i momenti di verifica, controllo, validazione, le registrazioni necessarie ad attestare la soddisfazione dei requisiti posti.

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

La determinazione dei requisiti relativi al servizio richiesto avviene in sede contrattuale o di accettazione della commessa/incarico ove si definiscono le caratteristiche del servizio, le modalità di erogazione e i tempi di realizzazione.

7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO

L'organizzazione ha attivato adeguate modalità affinché il riesame dei requisiti relativi al servizio richiesto sia effettuato prima che l'organizzazione si impegni a fornire il servizio, assicurando che i requisiti siano chiaramente definiti e che l'organizzazione abbia le capacità per soddisfare tali requisiti.

7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

L'organizzazione ha attivato adeguate modalità di comunicazione con il cliente per trasmettere o ricevere informazioni relative al prodotto, rispondere alle domande, raccogliere tutte le informazioni necessarie al miglioramento del servizio. La direzione ha infatti predisposto comunicazioni inerenti al servizio quali ritiro/spedizione dei prodotti, modalità di reclamo. È stata inoltre predisposta apposita procedura che definisce modalità e responsabilità per la gestione dei reclami dei clienti.

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Tutti i servizi erogati dall'azienda sono specificamente e analiticamente progettati.

Tutti i percorsi formativi, prima ancora di essere pubblicizzati, sono rigidamente progettati avendo definito ruoli e responsabilità già a partire dall'individuazione dell'idea formativa. La progettazione è un processo complesso che parte dalle skills e finalità del progetto attraverso la particolareggiata definizione di tutti i requisiti in ingresso, in itinere e finali, nonché di Know-How trasferito ai discenti. Il progetto è dettagliatamente pianificato nel suo sviluppo costitutivo al fine di pervenire in maniera sistematica ai suoi output. In particolare sono progettate prima dell'avvio delle attività e secondo appositi calendari modulari i:

- i prospetti analitici dei singoli moduli formativi;
- i quadri docenti;
- i programmi modulari e dei corsi;
- i calendari;
- le bibliografie;
- le verifiche modulari;
- le comunicazioni.

Già in fase progettuale e di sviluppo della progettazione si definiscono i momenti di verifica, riesame e validazione della progettazione; ogni modifica intercorsa è disposta attraverso l'emissione di un nuovo piano progettuale.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

La Direzione, al fine di assicurarsi che i prodotti e/o servizi approvvigionati soddisfino i propri requisiti e quelli cogenti ha predisposto attività di selezione e valutazione periodica dei propri fornitori ("Qualificazione e Valutazione dei Fornitori QUA-06-PRD").

7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

La Direzione garantisce che vengano fornite da parte dei responsabili di tutti i settori le informazioni necessarie per l'approvvigionamento sotto la responsabilità del Responsabile Acquisti.

7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

Apposita procedura (ACQ-01-PRD - Gestione Acquisti) specifica modalità e responsabilità per la verifica dei prodotti approvvigionati. La verifica del prodotto presso il fornitore non è attualmente prevista.

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI

L'organizzazione ha predisposto apposita procedura (PRO-01-PRD) per la pianificazione, verifica e il monitoraggio del processo di erogazione del servizio.

Tale procedura identifica le fasi principali di erogazione, la documentazione di riferimento per l'espletamento del servizio e le modalità di registrazione dei controlli. Sono messe a disposizione le attrezzature necessarie per la corretta erogazione.

Tutte le attività svolte sono tese ad un'efficace organizzazione del processo di erogazione del servizio per una massima soddisfazione del Cliente e massima qualità del servizio stesso.

7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI


Per i percorsi formativi gli step di validazione sono vari ed articolati. Già in fase di progettazione è disposta l'attività di valutazione del percorso formativo generalmente modulare, che contribuisce, secondo rigidi criteri di accettazione, alla validazione anche della progettazione. Ai fini della validazione del servizio sono disposti rigidi criteri per la validazione del merito dei percorsi formativi (profitti dei discenti) e degli avanzamenti disciplinari (per docenti e discenti). Altresì sono posti rigidi riferimenti (già in fase progettuale) per i superamenti modulari e formativi completi della validazione dei profitti e dell'erogazione dei servizi. Test modulari, di fine anno e di fine ciclo sono disposti per la validazione dei percorsi formativi e dell'iter progettuale.

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

Tutte le attività sono rintracciabili nei documenti pianificatori e di registrazione, quali registri presenze (interne, esterne e docenti), verbali, elenchi, richieste. Ogni attività, operatore coinvolto e discente si rintraccia in queste registrazioni.

7.5.4 PROPRIETÀ DEL CLIENTE

Per l'espletamento della propria attività S.I.S.S.A. utilizza documentazione fornita, direttamente o indirettamente, dal cliente. Essa, dopo l'utilizzo, è archiviata in armadi blindati fino alla sua riconsegna ed è sempre identificata con numero di protocollo.

	MQ	Manuale della Qualità
---	----	-----------------------

Quali proprietà del cliente, l'organizzazione, può utilizzare aule, attrezzature e docenti; in questi casi, l'organizzazione provvede ad identificare, verificare, proteggere e salvaguardare tali proprietà. Qualora tali proprietà siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'utilizzazione, tali situazioni saranno comunicate per iscritto al cliente e le relative registrazioni conservate.

7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

Il magazzino è utilizzato per la conservazione di tutto il materiale. La scorta del materiale è gestita con il metodo FIFO. Le scorte minime, quando presenti, sono definite dai responsabili di settore secondo le specifiche esigenze sotto la supervisione del responsabile di settore. La corretta gestione del magazzino prende avvio dal momento in cui la merce ha superato i controlli documentali e qualitativi previsti in fase di accettazione. Il materiale pervenuto è sistemato nelle aree predisposte secondo lo spazio disponibile. La merce è opportunamente identificata da etichette apposte dai fabbricanti o fornitori. Ciascuno preleva il materiale necessario secondo le esigenze. I materiali soggetti a scadenza sono sottoposti ad accurati e periodici controlli: i prodotti prossimi alla scadenza sono chiaramente identificati. Tutta la merce è adeguatamente protetta da eventuali danni provocabili da terzi attraverso l'autorizzazione all'accesso delle sole persone responsabili.

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

NON APPLICABILE

8. MISURAZIONE ANALISI EMIGLIORAMENTO

8.1 GENERALITÀ

L'azienda ha definito mediante apposite procedure la pianificazione e l'attuazione di processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento volti a:

- ✦ Verificare la conformità del prodotto realizzato;
- ✦ Assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità

Codice :MQ	Revisione :1	Data : 02/05/2008	Pagina 22 di 31
------------	--------------	-------------------	-----------------

- ✦ Assicurare il raggiungimento degli obiettivi della qualità
- ✦ Individuare le possibilità di miglioramento dell'efficacia del Sistema di gestione per la qualità

È compito del Responsabile qualità individuare le tecniche statistiche di volta in volta applicabili per l'analisi dei dati e delle informazioni raccolte.

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'azienda ha approntato dei Questionari da somministrare ai clienti al fine di raccogliere informazioni che consentano il monitoraggio della percezione del cliente sui servizi resi.

8.2.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

È compito del responsabile qualità pianificare verifiche ispettive periodiche ad intervalli stabiliti secondo quanto indicato in apposita procedura (rif. QUA-04-PRD).

Le verifiche sono pianificate tenendo conto della criticità di ciascun processo e dei risultati delle precedenti verifiche ispettive.

L'attività di verifica ispettiva interna, in funzione del programma annuale delle verifiche, consiste nel valutare:

- ✦ la conformità del sistema qualità rispetto alla norma di riferimento
- ✦ la conformità di quanto attuato rispetto alla norma e rispetto a quanto pianificato
- ✦ l'efficace attuazione, mantenimento e aggiornamento del sistema qualità

Per lo svolgimento di tali verifiche è stata predisposta un'apposita Procedura (QUA-04-PRD).

Tutte le verifiche ispettive sono opportunamente documentate, con l'indicazione delle eventuali non conformità rilevate.

Annualmente è emesso un Piano delle verifiche interne in cui stabilisce la data di ciascuna verifica e la composizione del Gruppo di Verifica relativo, nonché il settore che sarà verificato.

Verifiche ispettive non programmate possono essere effettuate in caso di variazioni significative del Sistema Qualità, di riorganizzazioni di attività, del verificarsi di non conformità gravi o ricorrenti e comunque in tutti i casi in cui la Direzione lo ritenga necessario.

È garantita l'indipendenza degli appartenenti al Gruppo di verifica rispetto al settore da verificare secondo quanto indicato nella procedura richiamata.

I risultati della verifica ispettiva sono riferiti al personale interessato attraverso apposita comunicazione, per presa visione del rapporto di verifica o del rapporto di non conformità rilevato. Costoro attuano tempestivamente le azioni necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause. È compito del Responsabile qualità verificare l'attuazione delle azioni intraprese.

8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

L'azienda ha definito in apposita procedura le modalità di monitoraggio e misurazione (cfr. QUA-07-PRD), ove possibile, dei processi del sistema di gestione per la qualità. In tale procedura vengono definiti i criteri per l'individuazione di misure che siano in grado di monitorare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati.

Qualora i risultati non fossero raggiunti i responsabili dei processi individuati avviano immediatamente azioni correttive per assicurare la conformità del servizio.

8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI

Nelle procedure predisposte sono state individuate le fasi in cui è necessario eseguire controlli per verificare il buon andamento del servizio e la soddisfazione dei requisiti posti.

I controlli, opportunamente registrati, riportano le indicazioni relative all'esecutore degli stessi. Durante lo svolgimento di un processo non è eseguita l'attività successiva se quella precedente non è stata correttamente conclusa, salvo diversa indicazione della direzione o del Cliente.

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

È stata predisposta apposita Procedura per la gestione di eventi non conformi durante l'espletamento delle attività connesse ai processi aziendali (rif. QUA-03-PRD Gestione non conformità. azioni correttive e preventive. Reclami dei clienti).

Ciascun membro del personale può rilevare l'anomalia da risolvere con il responsabile del processo interessato e con il responsabile qualità. la procedura di cui sopra precisa modalità e responsabilità per l'esecuzione di dette attività.

Per quanto concerne i prodotti non conformi, questi sono di solito immediatamente restituiti al fornitore o, in mancanza, isolati in area opportunamente identificata (rif. ACQ-01-PRD).

In ogni caso le non conformità rilevate a carico di fornitori sono riesaminate allo scopo di valutare la validità della loro qualificazione.

8.4 ANALISI DEI DATI

Durante l'esecuzione delle attività relative a ciascun processo sono raccolti dati ed informazioni che analizzate consentono di verificare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e di valutare dove e come possono essere apportati miglioramenti. Apposita procedura (QUA-07-PRD) definisce responsabilità, momenti e metodi per l'esecuzione di tali attività.

L'analisi dei dati fornisce informazioni su:

- ✦ Soddisfazione del cliente
- ✦ Conformità ai requisiti del prodotto
- ✦ Caratteristiche ed andamento dei processi aziendali
- ✦ Fornitori

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

La politica per la qualità, gli obiettivi definiti, le verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive, i riesami della direzione costituiscono gli strumenti attraverso i quali la direzione garantisce il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema qualità.

8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

E' stata predisposta apposita procedura per la definizione di modalità e responsabilità per l'attuazione delle azioni correttive (rif. QUA-03-PRD Gestione non conformità. azioni correttive e preventive. Reclami dei clienti.)

la procedura individua, fra l'altro, le modalità e responsabilità per:

1. l'analisi delle cause delle non conformità
2. l'avvio di azioni adeguate
3. la verifica di quanto attuato
4. la verifica dell'efficacia dell'azione intrapresa

La necessità di specifiche azioni correttive è, inoltre, verificata durante i Riesami della Direzione.

8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

chiunque all'interno dell'organizzazione può proporre l'avvio di una azione preventiva volta a prevenire una non conformità. è compito del responsabile qualità curare la gestione e la registrazione delle azioni correttive attuate. Apposita procedura (QUA-03-PRD Gestione non conformità. azioni correttive e preventive. Reclami dei clienti.) dettaglia responsabilità e modalità d'esecuzione di tale attività.

La procedura individua, fra l'altro, le modalità e responsabilità per:

1. la non conformità potenziale
2. l'analisi delle cause delle non conformità potenziali
3. l'avvio di azioni adeguate
4. la verifica di quanto attuato
5. la verifica dell'efficacia dell'azione intrapresa

La necessità di specifiche azioni preventive è, inoltre, verificata durante i Riesami della Direzione.


	MQ	Manuale della Qualità
---	----	-----------------------

TABELLA DI CORRELAZIONE

Si riporta di seguito una tabella di correlazione fra la documentazione predisposta (procedure) ed i punti della norma, al fine di rendere più agevole la ricerca e la verifica del rispetto di requisiti posti.

1	Scopo e campo di applicazione	
1.1	Generalità	Manuale della qualità
1.2	Applicazione	Manuale della qualità

2	Riferimenti normativi	Manuale della qualità
---	------------------------------	-----------------------

3	Termini e definizioni	Manuale della qualità
---	------------------------------	-----------------------

4	Sistema di gestione per la qualità	
4.1	Requisiti generali	Manuale della qualità/Procedure aziendali
4.2.	Requisiti relativi alla documentazione	
4.2.1	Generalità	QUA-01-PRD Gestione della documentazione. Registrazioni della qualità Manuale della qualità
4.2.2	Manuale della qualità	QUA-01-PRD Gestione della documentazione. Registrazioni della qualità Manuale della qualità
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	QUA-01-PRD Gestione della documentazione. Registrazioni della qualità
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	QUA-01-PRD Gestione della documentazione. Registrazioni della qualità

Codice :MQ	Revisione :1	Data : 02/05/2008	Pagina 27 di 31
------------	--------------	-------------------	-----------------

5. Responsabilità della direzione		
5.1	Impegni della direzione	Manuale della qualità QUA-01-PRD Gestione della documentazione. Registrazioni della qualità QUA-05-PRD Gestione delle risorse QUA-02-PRD Riesame della Direzione
5.2	Attenzione focalizzata al Cliente	QUA-07-PRD Analisi e miglioramento QUA-03-PRD. Gestione delle non conformità. Azioni correttive preventive. Reclami dei Clienti
5.3	Politica per la qualità	Manuale della Qualità
5.4	Pianificazione	
5.4.1	Obiettivi per la qualità	Manuale della la qualità QUA-07-PRD Analisi e miglioramento
5.4.2	Pianificazione del sistema di gestione per la qualità	Manuale della Qualità/Procedure aziendali
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	
5.5.1	Responsabilità e autorità	Manuale della qualità
5.5.2	Rappresentante della direzione	Manuale della qualità
5.5.3	Comunicazione interna	Manuale della qualità / QUA-05-PRD Gestione delle Risorse
5.6	Riesame della direzione	
5.6.1	Generalità	QUA-02-PRD Riesame della direzione
5.6.2	Elementi in ingresso del riesame	QUA-02-PRD Riesame della direzione
5.6.3	Elementi in uscita del riesame	QUA-02-PRD Riesame della direzione

6 Gestione Delle Risorse		
6.1	Messa disposizione delle risorse	QUA-05-PRD Gestione delle risorse Manuale della qualità
6.2	Risorse umane	
6.2.1	Generalità	QUA-05-PRD Gestione delle risorse

6.2.2	Competenza, consapevolezza e addestramento	QUA-05-PRD Gestione delle risorse
6.3	Infrastrutture	QUA-05-PRD Gestione delle risorse Manuale della Qualità
6.4	Ambiente di lavoro	QUA-05-PRD Gestione delle risorse

7	Realizzazione del prodotto	
7.1	Pianificazione e realizzazione del prodotto	PRO-01-PRD Pianificazione e controllo del processo formativo
7.2	Processi relativi al Cliente	
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	COM-01-PRD Gestione commerciale (Formazione)
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	COM-01-PRD Gestione commerciale (Formazione)
7.2.3	Comunicazione con il cliente	COM-01-PRD Gestione commerciale (Formazione)
7.3	Progettazione e sviluppo	
7.3.1	Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	PRG-01-PRD Progettazione percorsi formativi
7.3.2	Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo	PRG- 01-PRD Progettazione percorsi formativi
7.3.3	Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo	PRG- 01-PRD Progettazione percorsi formativi
7.3.4	Riesame della progettazione e dello sviluppo	PRG- 01-PRD Progettazione percorsi formativi
7.3.5	Verifica della progettazione e dello sviluppo	PRG- 01-PRD Progettazione percorsi formativi
7.3.6	Validazione della progettazione e dello sviluppo	PRG- 01-PRD Progettazione percorsi formativi
7.3.7	Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo	PRG- 01-PRD Progettazione percorsi formativi

7.4	Approvvigionamento	
7.4.1	Processo di approvvigionamento	ACQ-01-PRD Gestione acquisti QUA-06-PRD Qualificazione e valutazione dei fornitori
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento	ACQ-01-PRD Gestione acquisti
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati	ACQ-01-PRD Gestione acquisti
7.5	Produzione ed erogazione dei servizi	
7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione dei servizi	PRO-01-PRD Pianificazione e controllo del processo formativo
7.5.2	Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi	PRO-01-PRD Pianificazione e controllo del processo formativo
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	PRO-01-PRD Pianificazione e controllo del processo formativo COM-01-PRD Gestione commerciale (Formazione)
7.5.4	Proprietà del Cliente	PRO-01-PRD Pianificazione e controllo del processo formativo COM-01-PRD Gestione commerciale (Formazione)
7.5.5	Conservazione dei prodotti	PRO-01-PRD Pianificazione e controllo del processo formativo Manuale della qualità
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	Non applicabile

8	Misurazioni, analisi e miglioramento	
8.1	Generalità	QUA-07-PRD Analisi e miglioramento
8.2	Monitoraggi e misurazioni	
8.2.1	Soddisfazione del Cliente	QUA-07-PRD Analisi e miglioramento
8.2.2	Verifiche ispettive interne	QUA-04-PRD Verifiche ispettive
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	QUA-07-PRD Analisi e miglioramento

8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei prodotti	QUA-07-PRD Analisi e miglioramento
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	QUA-03-PRD Gestione delle non conformità. Azioni correttive e preventive. Reclami dei Clienti ACQ-01-PRD Gestione acquisti
8.4	Analisi dei dati	QUA-07-PRD Analisi e miglioramento
8.5	Miglioramento	
8.5.1	Miglioramento continuo	Manuale della qualità QUA-07-PRD Analisi e miglioramento
8.5.2	Azioni correttive	QUA-03-PRD Gestione delle non conformità. Azioni correttive e preventive. Reclami dei Clienti
8.5.3	Azioni preventive	QUA-03-PRD Gestione delle non conformità. Azioni correttive e preventive. Reclami dei Clienti