



**INDICE**

**IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ**

- Requisiti generali
- Responsabilità
- Struttura del sistema documentale e requisiti relativi alla documentazione
- Struttura dei processi
- Registrosioni della Qualità
- Tenuta sotto controllo dei documenti
- Pianificazione della Qualità

(Allegato: elenco processi e schema loro interazioni, elenco procedure)



## SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

### REQUISITI GENERALI

Per Sistema di Gestione della Qualità si intende la struttura organizzativa, le responsabilità, i documenti, i procedimenti e le risorse messe in atto per l'introduzione della Qualità all'interno della nostra azienda.

Obiettivo primario del Sistema è l'attuazione della Politica della Qualità orientata al conseguimento del miglioramento continuo dei prodotti e dei servizi e dei rapporti col cliente.

Ai fini dell'implementazione dei requisiti normativi di riferimento, l'organizzazione ha definito il presente Manuale per descrivere i tratti fondamentali del Sistema.

Scopo di questa sezione del Manuale, in particolare, è descrivere come *(inserire nome azienda)* stabilisca, documenti, attui e mantenga aggiornato il proprio Sistema Qualità e come ne migliori l'efficacia, rispondendo ai requisiti delle norme di riferimento e alle esigenze dei clienti interni ed esterni.

Per ottemperare ai requisiti cogenti, volontari e dei nostri clienti abbiamo:

- predisposto il Manuale della Qualità nel quale abbiamo inserito i richiami alle procedure e alle istruzioni operative
- identificato i processi che compongono il nostro Sistema di Gestione della Qualità
- stabilito sequenze e interazioni tra gli stessi e quei criteri e metodi necessari ad assicurarne l'efficace operatività
- definito le procedure, le istruzioni di lavoro e i moduli a supporto delle attività aziendali
- predisposto e applicato una pianificazione della Qualità coerente con i requisiti specificati nel Sistema, mediante piani della qualità per singole commesse e specificando le risorse allocate *(se applicabile)*
- registrato quanto necessario per l'operatività del Sistema
- assicurato la disponibilità delle informazioni necessarie per supportare le azioni ed il monitoraggio dei processi
- analizzato, misurato, monitorato i processi e attuato le azioni necessarie per conseguire i risultati previsti ed il miglioramento continuo

Tutte le nostre attività sono gestite in maniera controllata, pianificandole mediante gli strumenti offerti dalla Qualità.



## RESPONSABILITÀ

Tutte le risorse umane di (inserire nome azienda) sono impegnate nel perseguimento della Qualità.

In particolare, le persone che si rendono garanti dell'applicazione della qualità in prima persona sono:

La Direzione che ha il compito e la responsabilità di:

- definire la Politica della Qualità e di declinarla in obiettivi
- verificare l'applicazione e l'adeguatezza del Sistema Qualità, approvare il Manuale, le procedure e le istruzioni di lavoro

Il Comitato di Pilotaggio della qualità (*se esiste*), composto da (*inserire*) e supportato dal Responsabile della Gestione della Qualità. Il Comitato, avvantaggiandosi delle sinergie derivanti da esperienze professionali diverse, si incontra periodicamente per:

- mantenere un aggiornamento costante in merito al monitoraggio del Sistema di Gestione della Qualità
- condividere informazioni di pubblico interesse inerenti alla qualità
- discutere ed approvare nuovi obiettivi
- discutere i risultati raggiunti dal Sistema
- gestire problemi relativi alle interfacce tra i processi

Il Responsabile della Gestione della Qualità che possiede le competenze, l'autorità e l'indipendenza necessarie per individuare, affrontare e risolvere i problemi connessi alla Qualità.

Suoi compiti sono:

- attuare le prescrizioni del Sistema Qualità per le attività di propria competenza
- controllare la puntuale applicazione e la corretta esecuzione delle procedure
- garantire l'applicazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema Qualità
- essere di supporto nella progettazione, implementazione, monitoraggio e miglioramento del Sistema Qualità
- promuovere all'interno dell'azienda una Qualità intesa come Qualità dell'organizzazione
- relazionare i vertici aziendali sull'andamento della Qualità
- formare ed informare il personale interno relativamente agli strumenti scelti dall'organizzazione per implementare la Qualità
- fornire supporto alla Direzione nelle attività di verifica
- individuare le nuove procedure o istruzioni di lavoro da emettere
- coordinare la redazione, la verifica e l'emissione dei documenti
- verificare la conformità delle procedure ai requisiti della norma
- assicurare la pianificazione e l'esecuzione delle verifiche ispettive
- preparare gli input per il riesame della Qualità
- essere di supporto nell'impostazione delle azioni preventive/correttive e verificarne l'attuazione e l'efficacia
- essere di supporto nell'impostazione del sistema di valutazione dei fornitori
- essere di supporto nel coordinare le attività relative al monitoraggio della customer satisfaction
- raccogliere le richieste e i suggerimenti relativi alla Qualità delle varie funzioni aziendali
- gestire il sistema informativo della Qualità
- mantenere i rapporti con l'Ente Certificatore



- propone alla Direzione azioni di miglioramento sul Sistema
- garantire la coerenza del Sistema Qualità e la conformità dello stesso alle esigenze della norma

I Responsabili di Funzione che hanno il compito e la responsabilità di:

- diffondere e attuare la Politica della Qualità
- definire gli obiettivi della Qualità per il proprio settore
- attuare le prescrizioni del Sistema di Gestione della Qualità per le attività di propria competenza, attraverso la supervisione e il controllo dell'applicazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro
- garantire la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le aree di propria competenza
- proporre al Responsabile Qualità eventuali modifiche documentali
- verificare le procedure/istruzioni di lavoro di propria competenza
- analizzare le non conformità rilevate nel proprio settore e, con i collaboratori, definire le modalità di trattamento
- analizzare le necessità formative per i propri collaboratori e realizzare il piano di formazione del settore
- coordinare le attività delle diverse funzioni aziendali a loro assegnate, stimolando e supportando l'innovazione dei processi e dei prodotti/servizi
- assicurare tutto il supporto tecnico necessario per la gestione e la risoluzione dei reclami e delle segnalazioni dei clienti
- gestire le risorse umane a loro affidate utilizzando le leve gestionali a disposizione
- cogliere le esigenze dei clienti e trarne i dati di base per la progettazione e lo sviluppo di nuovi prodotti/servizi
- valutare e qualificare i fornitori di prodotti/servizi
- provvedere all'approvvigionamento dei beni e servizi necessari per la realizzazione degli obiettivi assegnati
- assicurare la corretta diffusione di comunicazioni e informazioni ai clienti e a tutte le parti interessate
- gestire i dispositivi di monitoraggio utilizzati nel proprio settore
- curare il monitoraggio e la misurazione dei processi e dei prodotti di propria competenza

I proprietari di processo che garantiscono la gestione ottimale del processo e l'applicazione di quanto concordato, ne assicurano la qualità, gestiscono le evoluzioni delle attività tendendo a migliorarle in maniera continua.

Loro compiti sono:

- formare, con l'aiuto del Resp. della Gestione della Qualità, i propri collaboratori alla logica del processo
- gestire i documenti collegati al processo
- analizzare i valori caratteristici del processo
- occuparsi tempestivamente di ogni malfunzionamento del processo e pianificare eventuali azioni correttive e preventive



## STRUTTURA DEL SISTEMA DOCUMENTALE E REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

Il processo di gestione della documentazione prende in considerazione tutti i documenti che costituiscono parte integrante del Sistema di Gestione della Qualità, in formato cartaceo o informatico ed ha lo scopo di assicurare che ogni attività sia supportata da un apparato documentale adeguato, aggiornato, completo e reso disponibile alle funzioni interessate.

Il nostro sistema documentale si compone di documenti che possono avere origine interna, ovvero essere emessi da *(inserire nome azienda)* o esterna.

I documenti di origine interna sono:

- Politica della Qualità e obiettivi
- Manuale Qualità
- Flussi descrittivi dei Processi
- Procedure
- Istruzioni
- RegISTRAZIONI della Qualità
- Modulistica

I documenti di origine esterna comprendono:

- Documentazione tecnica attinente i servizi e i processi gestiti
- Norme, Linee guida
- Leggi e decreti attinenti il settore di attività della *(inserire nome azienda)*
- Documenti contrattuali (richieste dei clienti, corrispondenza, ecc), capitolati
- Listini
- Certificati di conformità, schede di sicurezza, certificati di taratura
- Abilitazioni e attestati per lo svolgimento di particolari mansioni

Tutti i documenti del nostro Sistema di Gestione della Qualità sono univocamente identificati, codificati e gestiti secondo le modalità e le responsabilità definite nella Procedura *(inserire riferimento)*.

Nella Politica della Qualità la Direzione ha descritto in maniera formale i propri principi della Qualità e le linee guida che intende seguire, sulla base dei quali ha definito gli obiettivi ed i processi necessari a conseguirli.



Il Manuale della Qualità descrive come la Politica della Qualità viene applicata in azienda e come persegue il miglioramento continuo per la completa soddisfazione dei clienti.

Può essere emesso in forma controllata oppure no.

Nel primo caso le copie distribuite sono soggette al procedimento di revisione e la loro distribuzione viene gestita dal Responsabile Qualità secondo le indicazioni riportate nell'apposita Lista di distribuzione. La Lista di distribuzione consente di essere sempre a conoscenza delle copie distribuite e dei relativi destinatari affinché questi ultimi dispongano sempre di copie aggiornate all'ultima revisione.

Nel caso di copie non controllate i documenti distribuiti non sono soggetti al procedimento di revisione e la loro distribuzione è fatta a solo scopo informativo.

Le Procedure sono i documenti che disciplinano l'attività della nostra azienda al fine di garantire la fornitura di servizi conformi ai requisiti specificati. In pratica esplicitano la Politica della Qualità per l'area presa in considerazione, definendo le modalità gestionali e operative per lo svolgimento dei processi, le risorse e le responsabilità.

Il campo e l'estensione delle procedure sono adeguati all'importanza delle attività descritte e alle capacità e al livello di addestramento del personale che esegue il lavoro.

Le Istruzioni operative disciplinano nel dettaglio le nostre attività al fine di garantire l'erogazione di prodotti e servizi conformi.

In pratica le Istruzioni di lavoro definiscono le modalità operative per il corretto svolgimento di quelle particolari attività che richiedono dettagli specifici.



## LA STRUTTURA DEI PROCESSI

I nostri processi sono strutturati graficamente in modo da permettere di comprendere facilmente:

- 1) la macro-attività svolta tramite il processo (identificata dal nome del processo)
- 2) eventuali sotto attività che meritano un'identificazione ben precisa (identificate dal nome di eventuali sottoprocessi)
- 3) il "proprietario del processo" che ne coordina orizzontalmente il team
- 4) i clienti e i fornitori del processo
- 5) lo scopo del processo
- 6) gli indicatori di riferimento
- 7) i supporti utilizzati nella gestione del processo
- 8) le risorse coinvolte

Queste informazioni sono completate, poi, dal flusso vero e proprio che descrive nel dettaglio le attività.

*(inserire uno schema master di un processo che spieghi quanto sopra)*

I processi alla base delle nostre attività si dividono in:

- processi gestionali
- processi operativi
- processi di supporto

Il dettaglio completo e le interazioni sono indicate nel seguente schema *(inserire)*



### **REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ**

Nel Sistema documentale sono stati individuati i documenti di registrazione della Qualità ovvero quei documenti che servono a dimostrare il conseguimento dei livelli di qualità previsti e a dimostrare l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità attuato.

I documenti di registrazione della Qualità costituiscono un'importante fonte di informazione per il Responsabile della Gestione della Qualità nella valutazione dell'andamento della Qualità e per la Direzione nella verifica del livello di conformità delle attività e di attuazione delle politiche.

Questa particolare tipologia di supporto documentale può comprendere documenti in formato cartaceo o elettronico che vengono gestiti, archiviati e conservati secondo le indicazioni contenute nella Procedura *(inserire il nome)*.

Le registrazioni sono strutturate in modo tale da essere facilmente leggibili e correlabili alle attività cui si riferiscono. Per la loro gestione sono state chiarite le responsabilità per la:

- preparazione
- compilazione
- raccolta e registrazione
- archiviazione
- conservazione



## TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI

*(inserire nome azienda)* prepara e tiene sotto controllo i documenti del proprio Sistema di Gestione della Qualità al fine di assicurare che edizioni appropriate dei documenti siano disponibili laddove si svolgano attività essenziali per la Qualità e che i documenti superati vengano prontamente eliminati.

L'attività di controllo si svolge secondo le indicazioni della Procedura *(inserire nome del processo o della procedura)*.

Tale processo stabilisce le modalità necessarie per:

- la redazione dei documenti e la loro verifica
- l'approvazione da parte della Direzione dei documenti prima della loro emissione
- la distribuzione e l'archiviazione
- l'aggiornamento, quando necessario, della documentazione e la riapprovazione della stessa
- la gestione efficace delle modifiche dei documenti
- l'intelligibilità e la facile identificazione del documento
- la gestione efficace della documentazione esterna
- prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti

La stesura di ogni documento che rientra nel Sistema di Gestione della Qualità viene fatta solo dall'ente in grado di assicurare la necessaria competenza relativamente ai contenuti.

Il documento viene verificato dal responsabile più adatto alla verifica della singola tipologia di scritto e viene approvato, per l'emissione, dalla Direzione.

Tutti i dettagli operativi relativi alle norme di codifica, alla gestione degli archivi, alla diffusione del documento, alla gestione delle modifiche, all'eliminazione di un documento sono contenuti nella procedura di riferimento.



### **PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ**

La pianificazione della Qualità si sviluppa con la gestione controllata e pianificata di tutte le attività.

In particolare si eseguono i seguenti controlli:

- per valutare la soddisfazione degli utenti mediante *(inserire ad es. questionari, focus groups, ecc)*,
- per la gestione delle non conformità, dei reclami, delle azioni preventive e correttive mediante le Verifiche Ispettive Interne (o altro, inserire)

Il controllo sul Sistema è completato dall'utilizzo di indicatori statistici *(indicare quali)*, nonché dai Riesami della Direzione che periodicamente permettono una ripianificazione della Qualità volta al miglioramento continuo.