

Napoli Servizi

Manuale della Qualità

Erogazione di servizi di Pulizia e Sanificazione di ambienti civili, industriali ed ospedalieri.

Erogazione di servizi di Disinfestazione e Derattizzazione.

Erogazione di servizi di Manutenzione del Verde

MAQU003 anno emissione 2013 Rev. 3 del 01/01/15

copia controllata n° _____.

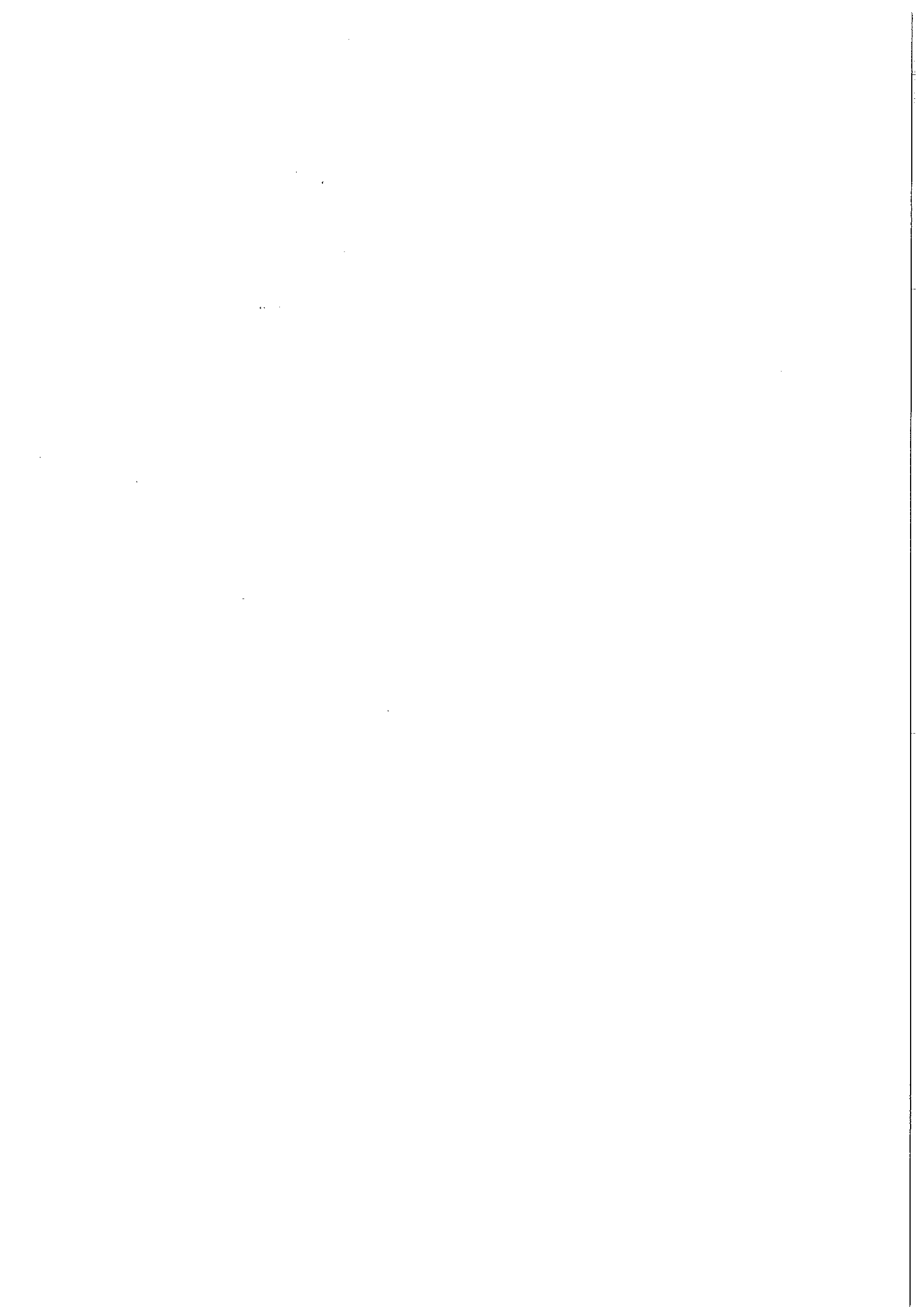
copia non controllata.



MANUALE DELLA QUALITA' STATO DELLE REVISIONI

Revisione Manuale della Qualità									
Sezione	0	1	2	3	4	5	6	7	8
IND	01/01/10								
1	01/01/10	01/01/13	01/01/15						
2	01/01/10								
3	01/01/10	01/01/15							
4	01/01/10								
5	01/01/10	10/01/11	10/01/13						
6	01/01/10	01/01/13							
7	01/01/10	01/01/13	01/01/15						
8	01/01/10	01/01/15							

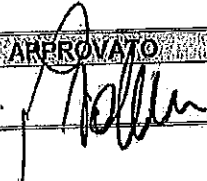
Revisione Manuale	Data	Firma per approvazione AU
3	01/01/2015	

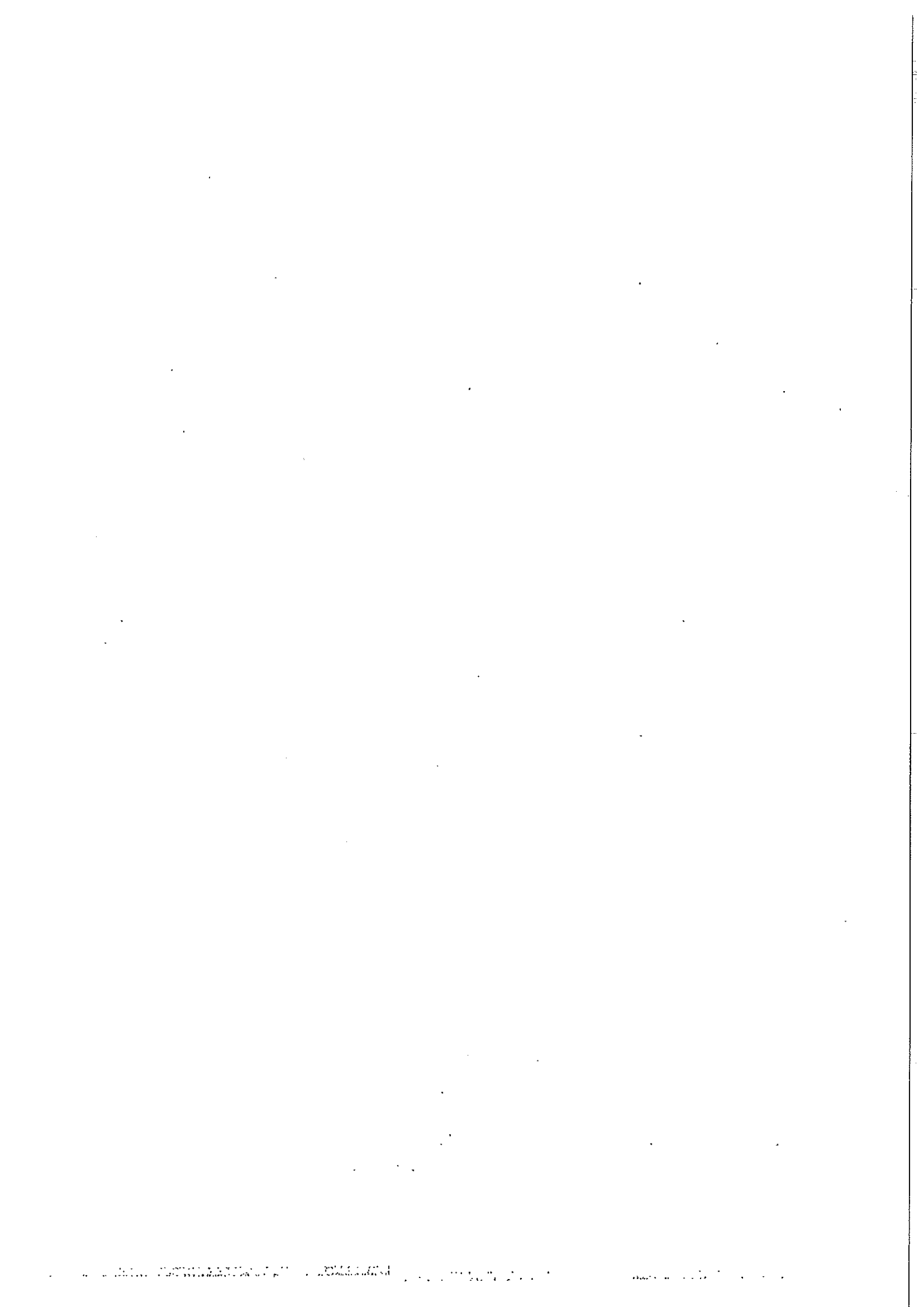


MANUALE DELLA QUALITA'
SEZIONE IND INDICE
Pag. 1 di 1

INDICE del MANUALE della QUALITÀ

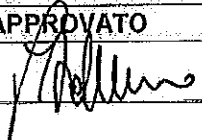
- ☞ **Sezione 1** SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- ☞ **Sezione 2** RIFERIMENTI NORMATIVI
- ☞ **Sezione 3** TERMINI E DEFINIZIONI
- ☞ **Sezione 4** SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- ☞ **Sezione 5** RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE
- ☞ **Sezione 6** GESTIONE DELLE RISORSE
- ☞ **Sezione 7** REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO
- ☞ **Sezione 8** MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

REV.	DATA	DESCRIZIONE	APPROVATO
0	01/01/2010	Emissione	



INDICE della SEZIONE

- 1.1 Scopo**
- 1.2 Campo di applicazione del Manuale**
- 1.3 Cenni storici dell'Azienda**
- 1.4 Descrizione delle attività svolte**
- 1.5 Sede e operatività**
- 1.6 Struttura del Manuale e matrice di revisione**
- 1.7 Esclusioni**

REV.	DATA	DESCRIZIONE	APPROVATO
1	01/01/2013	Modifica Punti:1.5	

1.1 SCOPO

Scopo della sezione è presentare, nelle linee essenziali, l'Azienda e fornire le informazioni necessarie per una corretta comprensione del presente Manuale.

Il Manuale della Qualità è stato redatto nel rispetto dell'indice della Norma UNI EN ISO 9001: 2008, integrato dalle seguenti Sezioni:

- Stato delle revisioni;
- IND "Indice"

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

Il documento è stato redatto al fine di rendere operativo il sistema di gestione per la qualità della nostra azienda in accordo ai requisiti applicabili contenuti nella Norma UNI EN ISO 9001: 2008.

Le esigenze che hanno indotto la nostra società a far proprie queste prescrizioni si possono riassumere in:

- esigenza di dimostrare la capacità di erogare con regolarità servizi che ottemperino ai requisiti dei clienti e a quelli cogenti applicabili;
- volontà di accrescere la soddisfazione dei clienti per mezzo dell'applicazione efficace del sistema, attraverso processi di miglioramento continuo e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili.

Il sistema qualità descritto nel presente manuale adotta un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del sistema stesso.

Il presente Manuale della Qualità si applica alle attività svolte dall'Azienda (descritte al par. 1.4) e risponde, tra gli altri, all'obiettivo di stabilire le responsabilità e le modalità in base alle quali si sviluppa il dialogo interfunzionale e l'operatività di tutte le attività connesse all'erogazione del servizio.

In particolare il Manuale costituisce il quadro generale di riferimento per la gestione del continuo e quotidiano rapporto tra le funzioni tecniche e le unità di staff impegnate nell'efficace attuazione e rispetto, secondo le specifiche competenze, delle prescrizioni contrattuali convenute con il Cliente.

1.3 CENNI STORICI DELL'AZIENDA

La **NAPOLI SERVIZI S.p.A.** è stata costituita nel dicembre 1999 tra il Comune di Napoli (51%) e Italia Lavoro S.p.A. (49%) ed è registrata alla CCIAA di Napoli al n. 632275 dal 14/03/2001 nel settore delle pulizie e delle manutenzioni immobiliari. Dal 2003 il Comune di Napoli è unico azionista della Napoli Servizi SpA,

società che oggi gestisce, in regime di house providing, il patrimonio immobiliare ad uso strumentale ed il patrimonio urbano del Comune di Napoli.

Con delibera del Consiglio Comunale di Napoli n. 31 del 30/07/2007 e sua successiva modifica del settembre 2009 il Comune di Napoli ha stipulato convenzione con la società in house Napoli Servizi s.p.a. per i servizi di facility management e per le attività di supporto tecnico e logistico agli uffici amministrativi, la predetta convenzione disciplina i rapporti fra il Comune di Napoli e la società in house Napoli Servizi s.p.a.

1.4 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' SVOLTE

L'azienda svolge servizi di pubblico interesse, integrando efficienza gestionale con finalità di sviluppo occupazionale e di riqualificazione professionale dei lavoratori in vario modo esclusi dal processo produttivo.

I principali obiettivi dell'azienda sono:

- assicurare il miglioramento continuo dei servizi erogati perseguendo crescenti livelli di adesione tra prestazioni fornite ed aspettative dell'utenza. Le esigenze dell'utenza costituiscono la base per la definizione di indicatori di servizio dalla stessa immediatamente percepiti;
- migliorare progressivamente l'efficienza produttiva ottimizzando tutte le risorse attraverso il costante orientamento all'innovazione dei processi e degli strumenti della produzione dei servizi;
- analizzare e governare in maniera sempre più adeguata la domanda di servizi da parte del committente, attraverso un rapporto di consulenza costante con gli uffici dell'Ente teso a qualificare, preordinare e programmare lo sviluppo delle attività;
- Orientare i comportamenti aziendali verso valori di responsabilità sociale.

L'Azienda ha sviluppato un Sistema di Gestione per la Qualità per una serie di servizi dei quali cura l'erogazione applicati alle seguenti tipologie di ambienti:

- civile;
- sanitario;
- industriale.

In particolare, i servizi erogati in Qualità consistono in:

↳ pulizia e/o sanificazione di:

- pavimenti
- arredi (mobili, suppellettili, apparecchiature presenti nei locali)
- pareti
- vetri
- soffitti e controsoffitti
- apparecchiature igienico-sanitarie

- ↳ disinfezione e derattizzazione;
- ↳ manutenzione del verde

↳ facchinaggio.

L'erogazione dei suddetti servizi può avvenire secondo le seguenti modalità:

- continuativa;
- saltuaria.

Tali attività saranno regolate contrattualmente sulla base di specifici Capitolati d'Oneri proposti dall' Ente pubblico.

1.5 SEDE E OPERATIVITÀ

L'Azienda ha sede legale e direzione in NAPOLI – 80143, Centro Direzionale Is. C1 Torre Saverio - via G. Porzio, Magazzino in Napoli via Ferrante Imparato n. 33

1.6 STRUTTURA DEL MANUALE E MATRICE DI REVISIONE

Il MdQ è diviso in Sezioni che:

- ⇒ sono identificate con un carattere numerico congruente all'indice generale;
- ⇒ possono essere soggette a revisione indipendente essendo munite dell'apposito cartiglio;
- ⇒ sono strutturate in paragrafi identificati dal carattere numerico della sezione seguito da un carattere numerico progressivo all'interno della sezione stessa (eventuali sottoparagrafi aggiungono un ulteriore carattere numerico progressivo all'interno del paragrafo; esempio: (4.2.1 *identifica il sottoparagrafo 1 del paragrafo 2 della sezione 4*).

La revisione di una singola Sezione comporta lo scatto dell'indice dello stato della revisione dell'intero MdQ.

Lo stato di revisione del MdQ e di ogni singola Sezione all'interno del MdQ è indicato nella tabella inserita come seconda pagina del MdQ (*Stato delle revisioni*).

Una sezione revisionata viene distribuita allegando ad essa la matrice di revisione aggiornata, in cui la firma di approvazione del DG attesta, tra l'altro, la congruenza della revisione eseguita con lo stato di revisione ed il contenuto delle altre sezioni non modificate.

Ogni pagina del MdQ riporta i seguenti dati identificativi:

- numero documento;
- numero sezione di appartenenza;
- titolo della sezione;
- numero della pagina:

➤ numero totale delle pagine della sezione.

Ogni sezione riporta sul fondo della prima pagina un cartiglio di emissione completo delle seguenti informazioni:

- numero della revisione;
- data di emissione/revisione;
- oggetto della revisione;
- firma di approvazione apposta dal DG.

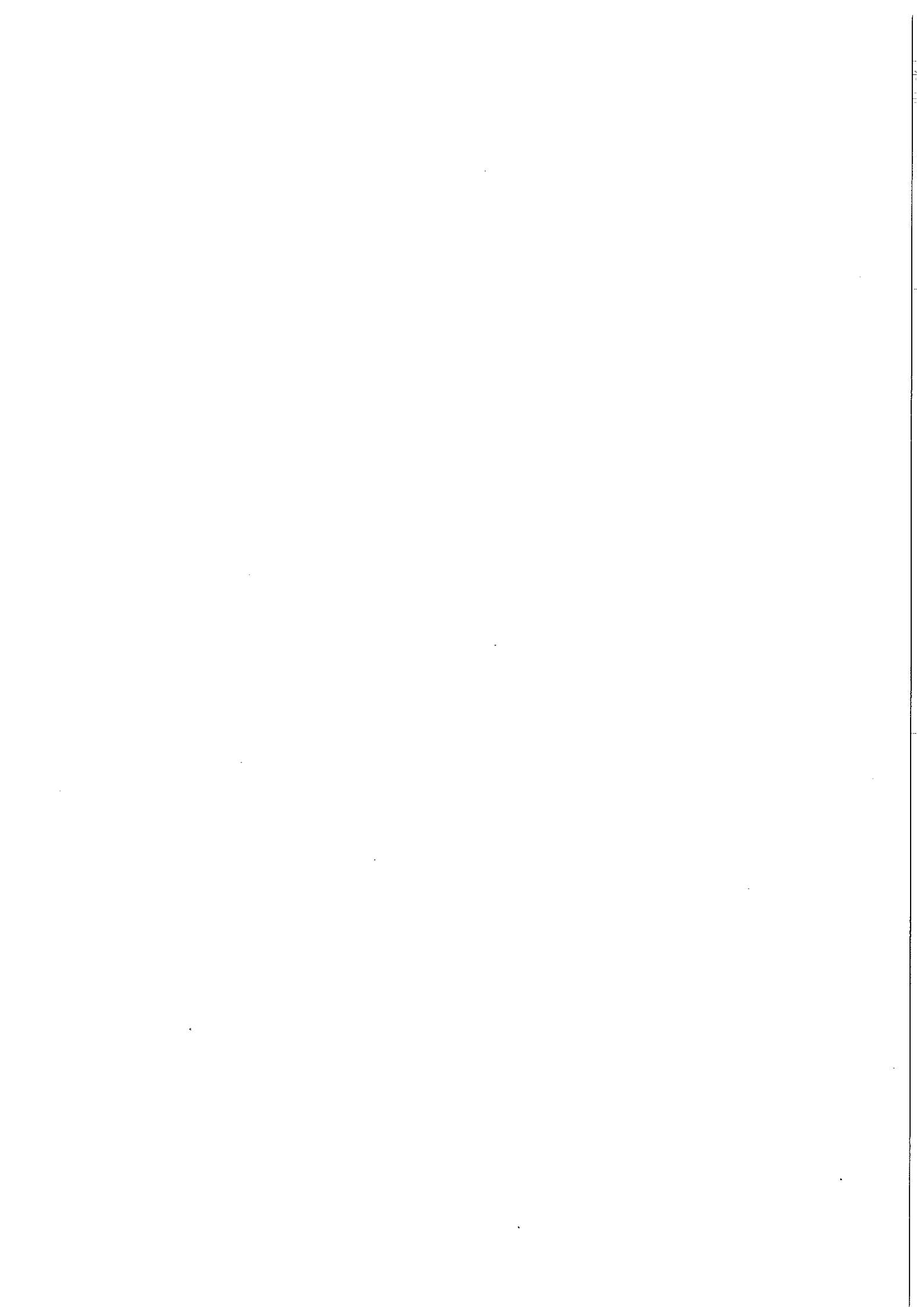
La necessità di revisionare una o più sezioni può essere originata dalla richiesta di una qualsiasi funzione aziendale, ma deve essere gestita dal RDQ ed approvata dal DG in accordo a quanto prescritto nella Sez. 4 al punto 4.2.3 "Tenuta sotto controllo dei documenti".

1.7 ESCLUSIONI

Nel presente paragrafo vengono definiti i requisiti normativi inerenti al punto 7 della norma UNI EN ISO 9001: 2008 oggetto di esclusione nel presente manuale. Le motivazioni delle esclusioni sono riportate nella Tabella 1 "Esclusioni".

Tabella 1

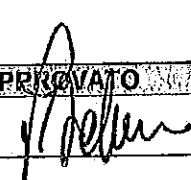
ESCLUSIONI		
Riferimento normativo	Requisito normativo	Motivazione dell'esclusione
7.3	Progettazione e sviluppo	Questo requisito del SGQ non è applicabile alla nostra realtà aziendale poiché l'Azienda non esegue attività di progettazione e/o sviluppo del servizio, in quanto è il Cliente che stabilisce, in fase di richiesta d'offerta, la tipologia e le modalità esecutive dei servizi da erogare.
7.5.5	Conservazione dei Prodotti	Nella fattispecie dei Servizi erogati: pulizia, sanificazione, disinfestazione, derattizzazione, manutenzione del verde e facchinaggio il requisito non ha applicazione, poiché la tipologia dei servizi comporta la consegna nell'immediata disponibilità del Cliente senza possibilità e necessità di proteggerlo.
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	Questo requisito del SGQ non è applicabile alla nostra realtà aziendale in quanto le attività relative alle prove controlli e collaudi eseguiti, non prevedono l'utilizzo di apparecchiature per prova, misurazione e collaudo. I controlli sono esclusivamente di tipo visivo/documentale.



INDICE della SEZIONE

2.1 Scopo

2.2 Norme e riferimenti

REV.	DATA	DESCRIZIONE	APPROVATO
0	01/01/2010	Emissione	

MANUALE DELLA QUALITÀ

SEZIONE 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Pag. 2 di 2

2.1 SCOPO

Scopo della sezione è definire i riferimenti normativi che sono stati considerati nella redazione del presente sistema di gestione per la qualità.

2.2 NORME E RIFERIMENTI

Il Manuale della Qualità è stato redatto in accordo con le prescrizioni contenute nelle sotto elencate norme e riferimenti:

*** Norme:**

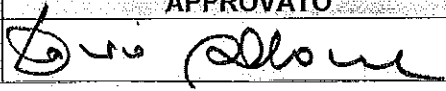
- UNI EN ISO 9001 - "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti" - Dicembre 2008.
- UNI EN ISO 9000 - "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia" - Dicembre 2005.

*** Riferimenti:**

- UNI EN ISO 9004 - "Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni" - Dicembre 2000.
- UNI EN 13549:2003 – Servizi di pulizia - Requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità
- D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche – Sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.
- D. Lgs. 196 – 2003 Codice in materia di protezione dei dati personali.

INDICE della SEZIONE

- 3.1 Scopo
- 3.2 Termini e definizioni
- 3.3 Lista delle abbreviazioni

REV.	DATA	DESCRIZIONE	APPROVATO
1	01/01/2015	Rev punti 3.2 e 3.3	

3.1 SCOPO

Scopo della sezione è definire i termini e le abbreviazioni utilizzati nella redazione del presente manuale.

3.2 TERMINI E DEFINIZIONI

Vengono qui di seguito riportati i principali termini e definizioni applicabili al settore di competenza richiamati nelle varie sezioni del Manuale della Qualità, per una più facile comprensione del testo.

Per tutti gli altri termini vale quanto riportato nella norma UNI EN ISO 9000 - "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia" Dicembre 2000.

◆ Erogazione del servizio

Insieme di attività svolte che definiscono il Servizio erogato in termini di efficienza, economicità, rispetto delle normative di sicurezza, comfort del cliente, salvaguardia ambientale.

◆ Servizio di Pulizia

Attività volta alla rimozione dello sporco libero e/o aderente dalle superfici trattate.

◆ Disinfezione

Attività mirata alla riduzione della "carica batterica" presente su superfici precedentemente pulite, mediante applicazione/azione di detergente disinfettante.

◆ Servizio di Sanificazione

Attività di pulizia mirata alla igienizzazione delle superfici trattate.

◆ Disinfestazione

Complesso di procedimenti ed operazioni volti all'eliminazione o al controllo di macro e micro organismi nocivi all'economia, alla salute e al benessere dell'uomo.

La disinfestazione può prevedere due o più dei seguenti tipi di intervento:

- disinfestazione;
- derattizzazione;
- disinsettizzazione;
- diserbo.

◆ Manutenzione del Verde

Insieme di attività mirate alla cura costante delle aree verdi per mantenerne bellezza e funzionalità

◆ **Descrizione delle prestazioni contrattuali**

Documento che definisce contrattualmente le prestazioni e la loro frequenza di esecuzione.

◆ **Cantiere**

Area definita contrattualmente nella quale avviene l'erogazione del servizio.

◆ **Cantiere di Preminenza**

Strutture di particolare interesse per prestigio, rappresentanza, impegno operativo consistente (con almeno 6 operatori coinvolti) per cui viene redatto uno specifico Piano Qualità identificato come **PQCA**

◆ **Settore**

Insieme di più Strutture con la stessa destinazione d'uso o finalità (Asili Nido, Scuole Materne, Impianti Sportivi, etc.....) per cui viene redatto un unico Piano di Qualità – **PQSE** e per ogni singolo Cantiere afferente al settore di appartenenza viene predisposta la "Scheda di Struttura" **MR23**

◆ **Cliente/Committente**

Ente, istituto, azienda, che affida ad un'azienda il compito di svolgere il servizio.

◆ **Controllo qualità di esecuzione del servizio**

Verifica effettuata in cantiere al fine di valutare secondo criteri oggettivi predefiniti che l'erogazione del servizio sia rispondente alle norme contrattuali e/o agli standard aziendali definiti.

3.3 LISTA DELLE ABBREVIAZIONI

IO	: Istruzione Operativa
IOSQ	: Istruzione Operativa di Sistema
LCGQ	: Lista di Controllo
MAQU/MdQ	: Manuale della Qualità
MR	: Modulo di registrazione
NC	: Non Conformità
<u>PQCA00</u>	: Piano della Qualità Cantieri di Preminenza
<u>PQSE00</u>	: Piano della Qualità Cantieri afferenti ai singoli Settori
PQDD	: Piano della Qualità (servizio di disinfezione e derattizzazione)
PQMV	: Piano della Qualità per la Manutenzione delle aree Verdi
RAC	: Richiesta di Azione Correttiva
AP	: Azione Preventiva
VII	: Verifiche Ispettive Interne
SGQ	: Sistema di Gestione per la Qualità
DG	: Direzione Generale
RDQ	: Rappresentante della Direzione per la Qualità
RAG	: Responsabile Affari Generali

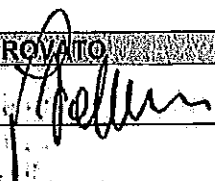
MANUALE DELLA QUALITA' SEZIONE 3 TERMINI E DEFINIZIONI

Pag. 4 di 4

RSPP	: <i>Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione</i>
RGV	: <i>Responsabile Gruppo di Verifica</i>
UA	: <i>Ufficio Acquisti</i>
UP	: <i>Ufficio Personale</i>
UT	: <i>Ufficio Tecnico</i>
MA	: <i>Responsabile di Magazzino</i>
CA	: <i>Capo Area</i>
RS	: <i>Responsabile Servizio</i>
RMA	: <i>Responsabile Macchinari Attrezzature Automezzi</i>
ICT	: <i>Information and Communication Technology (Servizi Informativi)</i>
TAT	: <i>Tecnica Anagrafica Territoriale</i>

INDICE della SEZIONE

- 4. Scopo
- 4.1 Requisiti generali
- 4.2 Requisiti relativi alla documentazione
 - 4.2.1 Generalità
 - 4.2.2 Definizione della documentazione
 - 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti
 - 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni
- 4.3 Documenti di riferimento

REV.	DATA	DESCRIZIONE	APPROVATO
0	01/01/2010	Emissione	

MANUALE DELLA QUALITÀ'

SEZIONE 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Pag. 2 di 12

4 SCOPO

Scopo della sezione è definire le modalità con le quali l'azienda stabilisce, documenta, attua e tiene aggiornato il sistema di gestione per la qualità aziendale, con l'intento di migliorarne con continuità l'efficacia in accordo ai requisiti definiti nella norma UNI EN ISO 9001: 2008.

La sezione stabilisce inoltre le metodologie seguite per la gestione e la conservazione dei documenti di registrazione della qualità.

4.1 REQUISITI GENERALI

L'azienda ha reso operativo un SGQ conforme alla norma UNI EN ISO 9001: 2008, identificando i processi necessari alla realizzazione e al mantenimento di tale sistema secondo le modalità di seguito descritte.

PROCESSI DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO		
Processo	Doc. di rif.	Registrazioni della Qualità
PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE ↳ Acquisizione Convenzione con Il Comune di Napoli. ↳ Analisi fattibilità, sviluppo, riesame delle attività elencate in convenzione. ↳ Individuazione delle soluzioni più efficaci ed efficienti per lo svolgimento delle attività. ↳ Riesame di congruenza convenzione costi realizzazione attività. ↳ Gestione eventuali modifiche della convenzione. ↳ Accettazione convenzione.	MAQU003 7.2	↳ MR01 – Scheda rilevamento dati ↳ Convenzione ↳ Allegati alla convenzione
APPROVVIGIONAMENTO ↳ Analisi necessità di approvvigionamento. ↳ Emissione ordini di acquisto. ↳ Verifica dei prodotti approvvigionati. ↳ Identificazione ed immagazzinamento.	MAQU003 7.4 7.5.3 7.5.5	↳ MR17 – Ordine di acquisto ↳ MR18 Elenco Ordini Emessi NC in accettazione
EROGAZIONE DEL SERVIZIO ↳ Pianificazione del servizio. ↳ Attività di avviamento servizio. ↳ Esecuzione del servizio. ↳ Attività di chiusura servizio. ↳ Identificazione del servizio.	MAQU003 7.5	↳ PQSE00 – PQCA00 ↳ PQDD ↳ PQTF ↳ PQMV

PROCESSI DI SUPPORTO		
Processo	Doc. di rif.	Registrazioni della Qualità
GESTIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI DEL SGQ	MAQU003 4.2	↳ MR06 – Elenco generale documenti
COMUNICAZIONI INTERNE ED ESTERNE	MAQU003 5.5.2 / 7.2.3	

MANUALE DELLA QUALITÀ'

SEZIONE 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Pag. 3 di 12

PROCESSI DI SUPPORTO		
Processo	Doc. di rif.	Registrazioni della Qualità
<u>RISORSE UMANE</u>	MAQU003 6.2	<ul style="list-style-type: none"> ↳ MR08 – Registrazione addestramento del personale ↳ MR13 – Scheda tecnica del personale
<u>MANUTENZIONE APPARECCHIATURE</u>	MAQU003 6.3	<ul style="list-style-type: none"> ↳ MR31 – Scheda guasti/anomalie mezzi d'opera ↳ MR49 – Registro manutenzioni
<u>VALUTAZIONE E CONTROLLO DEI FORNITORI</u>	MAQU003 7.4	<ul style="list-style-type: none"> ↳ MR15 – Questionario valutazione fornitori ↳ MR16 – Elenco fornitori Utilizzati ↳ MR14 – Valutazione diretta fornitori ↳ MR19 – Scheda controllo fornitori
<u>GESTIONE PROPRIETÀ DEL CLIENTE.</u>	MAQU003 7.5.4	<ul style="list-style-type: none"> ↳ MR31 – Scheda guasti/anomalie mezzi d'opera ↳ MR33 – Scheda segnalazione anomalie locali
<u>GESTIONE DEL MAGAZZINO</u>	MAQU003 7.5.5	

PROCESSI DI MISURAZIONE E MIGLIORAMENTO		
Processo	Doc. di rif.	Registrazioni della Qualità
<u>POLITICA PER LA QUALITÀ</u>	MAQU003 5.3	↳ MR55 – Diffusione interna Politica per la Qualità
<u>OBIETTIVI PER LA QUALITÀ</u>	MAQU003 5.4.1	↳ MR58 – Verbale del Riesame della Direzione
<u>RIESAME DELLA DIREZIONE</u>	MAQU003 5.6	↳ MR58 – Verbale del Riesame della Direzione
<u>PIANO DI MIGLIORAMENTO</u>	MAQU003 5.6/8.5.1	↳ MR58 – Verbale del Riesame della Direzione
<u>SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</u>	MAQU003 8.2.1	↳ LCGQ006 ed MR21
<u>VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE</u>	MAQU003 8.2.2	↳ MR47 – Rapporto di V.I.
<u>MISURAZIONE DEI PROCESSI</u>	MAQU003 8.2.3	↳ Esiti delle misurazioni dei processi
<u>CONTROLLO DEL SERVIZIO</u>	MAQU003 8.2.4	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Liste di controllo ↳ MR35 – Scheda controllo esecuz. Servizio ↳ MR62 – Scheda monitoraggio roditori ↳ MR64 – Scheda monitoraggio Insetti striscianti ↳ MR66 – Scheda monitoraggio Insetti volanti ↳ PQDD-PQTF-PQMV
<u>GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ</u>	MAQU003 8.3	<ul style="list-style-type: none"> ↳ MR40 – Rapporto di non conformità ↳ MR18 – Elenco nc in accettazione ↳ MR38 – Elenco mensile nc in erog. Servizio ↳ MR61 – Registro reclami clienti
<u>AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE</u>	MAQU003 8.5	<ul style="list-style-type: none"> ↳ MR42 – Verbale di azione preventiva ↳ MR43 – Richiesta di azione correttiva

Allo stato attuale, l'azienda non affida all'esterno processi che abbiano effetti sulla conformità del servizio ai requisiti normativi.

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 GENERALITÀ

Nell'ambito della documentazione del SGQ rientrano:

- Politica per la Qualità;
- Manuale della Qualità e modulistica di riferimento;
- IOSQ (Istruzioni Operative di Sistema);
- IO (Istruzioni Operative);
- PQCA-PQSE (Piano della qualità servizio di pulizia e sanificazione);
- PQDD (Piano della qualità servizio di disinfestazione e derattizzazione);
- PQTF (Piano della qualità servizio di facchinaggio);
- PQMV (Piano della Qualità manutenzione del verde);
- LCGQ (Liste di controllo esecuzione del Servizio);
- Elenco generale documenti.

Le procedure documentate richieste dalla norma sono parte integrante del presente manuale.

4.2.2 DEFINIZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Il SGQ è definito attraverso una serie di documenti quali:

↳ **Manuale della Qualità**

documento che contiene le linee guida stabilite dalla DG in merito al SGQ applicato, in particolare, definisce:

- Il campo di applicazione del SGQ e i dettagli sulle eventuali esclusioni o riferimenti alle stesse,
- le procedure documentate previste per il SGQ e/o i riferimenti alle stesse;
- la descrizione delle interazioni tra i processi del SGQ.

Le **schede di procedura** contenute all'interno del manuale, illustrano i processi applicati dall'azienda per gestire il proprio Sistema Qualità.

Per ciascuna fase del processo sono indicati i responsabili e, se presenti, i collaboratori (quando per una fase sono indicati più responsabili, questi si intendono in alternativa), nonché la modulistica di supporto.

↳ **Istruzioni Operative:**

documenti che descrivono in modo sintetico e schematico le modalità operative delle attività di maggior contenuto tecnico, tecnologico e gestionale indicate nelle **schede di procedura**.

↳ Moduli:

l'attuazione del SGQ è testimoniata mediante una serie di moduli della Qualità: tali moduli riportano le registrazioni necessarie a dimostrare la conformità del servizio/attività svolta ai requisiti specificati (vedi 4.2.3).
 Le tipologie dei moduli in uso presso l'Azienda vengono descritti all'interno delle sezioni del MdQ, ove sono richiamati.

Un ulteriore documento della qualità disposto dall'Azienda è costituito dal **Piano della Qualità** la cui elaborazione si rende necessaria in funzione della diversità delle prescrizioni contrattuali previste nei Capitolati d'Oneri.

Il Piano della Qualità è l'insieme dei dati che definiscono e controllano le fasi del processo di esecuzione del Servizio, precisando le modalità operative, le risorse, e le sequenze delle attività affinenti la Qualità del Servizio da erogare.

4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI

Scopo del sottoparagrafo è definire le modalità da attuare per tenere sotto controllo i documenti del SGQ.

Le attività considerate per la gestione dei documenti sono le seguenti:

- a) approvazione dei documenti, circa l'adeguatezza, prima della loro emissione;
- b) riesame, aggiornamento (quando necessario) e riapprovazione dei documenti stessi;
- c) identificazione delle modifiche e dello stato di revisione dei documenti;
- d) disponibilità sui luoghi di utilizzazione delle pertinenti versioni dei documenti applicabili;
- e) leggibilità e facilità di identificazione dei documenti;
- f) identificazione e distribuzione controllata dei documenti di origine esterna;
- g) prevenzione dell'uso involontario di documenti obsoleti e modalità di identificazione in caso di conservazione.

4.2.3.1 Emissione

Le fasi previste dall'iter di emissione dei documenti elaborati dall'azienda sono le seguenti:

- redazione
- approvazione

La redazione consiste nel concepimento del documento in base ai criteri di standardizzazione vigenti in ambito aziendale e riguardanti i seguenti aspetti:

- ◇ contenuto
- ◇ impostazione formale
- ◇ identificazione
- ◇ criteri di riproducibilità

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Pag. 6 di 12

L'estensore dovrà redigere il documento al meglio delle sue capacità professionali operando sui documenti di input e/o su informazioni aggiornati.

Il documento dovrà essere l'espressione dello stato di fatto e comprensibile dal personale a cui è destinato.

La responsabilità della redazione del documento è del responsabile di funzione coinvolto nelle attività descritte nel documento stesso.

L'approvazione dei documenti riguarda la verifica dell'applicabilità del documento nell'ambito della funzione a cui è dedicato e il controllo delle interfacce della funzione potenzialmente condizionate dai documenti stessi.

L'approvazione si estende anche al controllo del contenuto e della impostazione del documento, della sua congruenza, dei dati di input aggiornati e della comprensibilità relativamente al personale a cui è rivolto.

La firma di approvazione sancisce che il documento:

- può circolare nell'ambito aziendale;
- diviene operativo.

Le funzioni responsabili di tale attività sono definite nella Tabella 1 "Matrice di approvazione dei documenti".

La formalizzazione delle avvenute fasi di emissione di un documento avviene attraverso la firma di approvazione apposta dalla funzione responsabile nell'apposito spazio del cartiglio del documento.

Tabella 1

MATRICE DI APPROVAZIONE DEI DOCUMENTI	
Tipologia del Documento	Responsabilità di approvazione
Manuale della Qualità	DG
Istruzioni Operative di Sistema	DG/RDQ
Istruzioni Operative e Liste di Controllo	RDQ
Piano della Qualità	RDQ
Elenco generale documenti	RDQ

4.2.3.2 Riesame, aggiornamento, riapprovazione

Periodicamente, in fase di verifica ispettiva interna il Gruppo di Verifica provvede al riesame della documentazione relativa alle attività oggetto della verifica.

Sulla base degli elementi raccolti durante la verifica, viene aperta una Richiesta di azione correttiva o preventiva in conformità alla sezione 8 del presente manuale.

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Pag. 7 di 12

La funzione responsabile della redazione della documentazione provvede ad aggiornare e a far approvare la documentazione secondo le modalità definite nel sottoparagrafo precedente.

In ogni caso, chiunque ne ravvisi la necessità, per quanto di competenza, provvede a segnalare alla funzione responsabile e/o al RDQ eventuali proposte di aggiornamento della documentazione.

Il RDQ definisce la costituzione di un Gruppo di Lavoro con il responsabile di funzione per riesaminare le proposte di aggiornamento della documentazione.

Qualunque tipo di documento revisionato è soggetto allo stesso iter di emissione della prima edizione ed è distribuito con le stesse modalità.

4.2.3.3 Stato di revisione dei documenti

Lo stato di revisione è un numero progressivo che consente di distinguere tra loro documenti di eguale identificazione che hanno subito nel tempo modifiche di contenuto, consentendo inoltre di individuarne le differenze.

Lo stato di revisione di un documento deve essere riportato nel documento non appena viene emesso e/o riemesso dalla funzione che lo ha preparato.

Per ogni revisione dei documenti provvisti di cartiglio, l'estensore deve, per quanto applicabile, annotare nell'apposito spazio l'oggetto di tale revisione.

4.2.3.4 Disponibilità e identificazione

Ogni documento richiesto dal SGQ deve essere leggibile e conservato in luogo che garantisca i requisiti ambientali minimi richiesti dalle norme vigenti in materia di concessione dell'abitabilità dei locali ad uso uffici.

L'elenco generale dei documenti (**MR06**), riepilogo di tutti i documenti del SGQ aziendale, viene periodicamente aggiornato a seguito di nuove emissioni e/o modifiche apportate ai medesimi.

Tale elenco viene distribuito e/o reso disponibile in luogo di comune consultazione a tutte le funzioni in forma cartacea e/o informatica, oltre che in fase di sua emissione, ogni qualvolta esso sia sottoposto a revisione, allo scopo di poter verificare l'aggiornamento dei documenti in loro possesso.

I documenti emessi in Azienda, ad eccezione dei moduli, sono identificati da un codice alfanumerico costituito da sette caratteri con i seguenti significati:

MANUALE DELLA QUALITA'
SEZIONE 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
 Pag. 8 di 12

Posizione carattere	Tipologia carattere	Descrizione
1°, 2°, 3°, 4°	lettere	<i>identificazione tipologia documento</i>
5°, 6°, 7°	numeri	<i>progressivo all'interno della tipologia di documento</i>

I moduli vengono invece identificati con un codice alfanumerico costituito da quattro, cinque, sei, o sette caratteri con i seguenti significati:

Posizione carattere	Tipologia carattere	Descrizione
1°, 2°	lettere	<i>identificazione tipologia documento</i>
3°, 4°, 5°, 6°, 7°	Numeri e/o lettere	<i>numero progressivo del documento e sua specifica identificazione</i>

4.2.3.5 Distribuzione

Il RDQ ha la responsabilità di curare la distribuzione del documento all'interno dell'azienda e quando previsto anche all'esterno di questa (per approvazione od informazione).

La distribuzione della documentazione all'interno ed all'esterno dell'azienda, ad eccezione del MdQ, avviene sempre in modo controllato con apposito modulo di trasmissione (MR04) e/o con apposita lettera di trasmissione redatta in accordo alle indicazioni previste nella presente sezione del manuale.

Il MdQ, essendo l'unico documento che può essere consegnato all'esterno dell'azienda anche senza un vincolo contrattuale, può essere distribuito dal RDQ in copia controllata (ed in tal caso con il modulo di distribuzione MR04) o in copia non controllata.

La distribuzione del MdQ viene comunque gestita in forma di assegnazione nominativa.

I possessori del MdQ in copia controllata, nei quali sono compresi tutti i destinatari aziendali, sono responsabili del suo corretto mantenimento e della restituzione in caso di trasferimento o di decadenza di tale diritto.

Le nuove sezioni o le modifiche alle preesistenti sono distribuite dal RDQ ed ogni destinatario ha il compito di includerle nella sua copia facendosi carico di distruggere la revisione precedente.

Le modalità di trasmissione vengono espletate attraverso l'utilizzo di apposito modulo MR04.

La mancata restituzione della copia controfirmata comporta, esclusivamente per le copie distribuite all'esterno dell'Azienda, il declassamento della copia del MdQ da copia controllata a copia non controllata.

MANUALE DELLA QUALITÀ'

SEZIONE 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Pag. 9 di 12

I documenti distribuiti esclusivamente all'interno dell'azienda possono venire esaminati anche da personale esterno all'azienda (rappresentanti dei clienti, Enti di controllo esterni, Organismi di certificazione, ecc.) ma non possono essere loro distribuiti.

Il modulo di "Trasmissione controllata documenti" (MR04), compilato dal responsabile della distribuzione del documento, riporta le seguenti informazioni:

- responsabile della distribuzione;
- elenco dei documenti distribuiti con relativa revisione;
- destinatario/destinatari della distribuzione;
- motivo della distribuzione;
- destinazione delle copie obsolete precedentemente distribuite;
- n° identificativo e progressivo della copia controllata;
- lo spazio per la firma di ricezione;
- eventuali note relative agli impegni del destinatario,

Il modulo di trasmissione documenti viene archiviato a cura del RDQ.

Il RDQ compila, aggiorna e conserva un registro, che può essere costituito dalla raccolta degli MR04 firmati per accettazione dai destinatari e/o da altra modalità di registrazione (su supporto cartaceo o informatico), che riporta le informazioni relative alla distribuzione dei documenti di pertinenza.

Ogni detentore di documenti distribuiti è responsabile:

- della corretta conservazione delle copie assegnategli;
- dell'esatta divulgazione del contenuto dei documenti ai propri collaboratori;
- della distruzione dei documenti superati e/o in alternativa dell'identificazione per mezzo dell'apposizione sugli stessi della dicitura "obsoleto" o "superato".

Nel caso vi sia la necessità di ricavare delle copie di lavoro dai documenti, il nome del destinatario della copia viene annotato sulla prima pagina della copia controllata.

La documentazione viene distribuita come indicato nella tabella 2 "Distribuzione documenti".

I documenti di origine esterna quali: bandi di appalti, inviti a gara, capitolati, contratti, schede di sicurezza, schede tecniche, listini prezzi e norme per la qualità sono gestiti, registrati e controllati dalle funzioni interessate agli stessi.

I documenti di tipo legislativo - leggi, decreti e normative di settore - vengono reperiti e consultati presso biblioteche pubbliche e/o organismi privati equivalenti e/o su siti internet dedicati e sono gestiti, registrati e controllati dalle funzioni interessate agli stessi.

MANUALE DELLA QUALITÀ
SEZIONE 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
Pag. 10 di 12

Tale procedura è attuata allo scopo di consentire e garantire il reperimento di documenti sempre aggiornati di cui si hanno comunque notizie mediante abbonamento a quotidiani o riviste specializzate.

Tabella 2

DISTRIBUZIONE DOCUMENTI									
Titolo del documento	DG	RDQ	RAG	UT	UP	UA	MA	CA	SGS
Manuale della Qualità	✓	✓		✓	✓				✓
Elenco generale documenti	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Politica per la Qualità	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Organigramma aziendale	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

4.2.3.6 Archiviazione

L'archiviazione dei documenti viene gestita dalla funzione che ne ha curato la distribuzione ed è inoltre prevista la tenuta di un archivio storico, sempre presso la stessa funzione, in cui sono conservate le revisioni superate. Queste vengono identificate con la dicitura "obsoleto" o "superato", la data di eliminazione/modifica e la firma del responsabile dell'archiviazione nell'archivio storico.

4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

4.2.4.1 Generalità

Il paragrafo stabilisce le metodologie seguite per la gestione dei documenti di registrazione della qualità che vengono compilati e raccolti in qualsiasi attività rilevante ai fini della qualità; detti documenti possono risiedere su supporto cartaceo o informatico e l'annotazione del dato può avvenire automaticamente o attraverso personale addetto.

MANUALE DELLA QUALITÀ'

SEZIONE 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Pag. 11 di 12

L'utilizzo di documenti di registrazione permette di:

- fornire l'evidenza oggettiva della corretta applicazione del SGQ;
- fornire i dati di base per formulare analisi di tendenza e processi di miglioramento-interno;
- creare uno standard operativo nello sviluppo delle diverse attività assegnate;
- rendere evidente il sistema di controllo del processo nella fornitura del servizio.

4.2.4.2 *Tipologia dei documenti*

Il modulo MR06 riporta tra l'altro, la funzione responsabile della conservazione dei documenti di registrazione della qualità e il tempo di conservazione.

La tabella elenca i documenti di registrazione della qualità che comprendono sia documenti affinenti o correlati ai servizi forniti o alle merci approvvigionate sia quelli relativi al SGQ.

Ogni documento di registrazione della qualità deve rispondere, per quanto applicabile, ai seguenti requisiti:

- essere leggibile e fotocopiabile;
- essere correlabile al servizio o alle attività a cui si riferisce;
- essere datato;
- essere firmato da persona abilitata;
- riportare le informazioni richieste o dalla procedura a cui si riferisce o dalla modulistica predefinita.

Inoltre, ove previsto dal contratto, le documentazioni di registrazione relative all'attività di erogazione del servizio, sono rese disponibili per la valutazione al Cliente o ad un suo rappresentante per un periodo concordato.

4.2.4.3 *Criteri di conservazione*

I documenti di registrazione vengono conservati con criteri differenziati a seconda che risiedano su supporto informatico o cartaceo.

Per il supporto informatico sono previsti sistemi di protezione che garantiscono il completo mantenimento dei dati per i tempi previsti in tutte le situazioni operative (memoria centrale, memorie locali, backup).

Per il supporto cartaceo è previsto il ricorso a raccoglitori in cui i documenti di registrazione sono classificati attraverso le seguenti chiavi di accesso:

- identificazione del raccoglitore;
- tipologia di documento e/ o attività di riferimento;
- anno di compilazione.

MANUALE DELLA QUALITA'
SEZIONE 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
Pag. 12 di 12

Al termine dell'anno di competenza, e/o per i documenti che non necessitano di frequente consultazione, l'azienda può provvedere all'archiviazione in apposito archivio/centro di conservazione.

Gli ambienti utilizzati quali centri di conservazione devono garantire requisiti ambientali minimi richiesti dalle norme vigenti in materia di concessione dell'abitabilità dei locali ad uso uffici. Qualora le registrazioni prodotte contengano dei dati sensibili e/o particolari, queste dovranno essere gestite in conformità a quanto previsto dalla vigente legislazione (L. 196/2003).

I documenti/registrazioni da eliminare saranno distrutti manualmente e/o mediante l'impiego di apparecchiature elettromeccaniche e successivamente smaltiti negli appositi raccoglitori messi a disposizione dalle aziende preposte alla raccolta dei rifiuti.

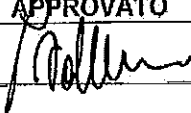
Per quanto non espressamente citato nella presente si rimanda alla IOSQ003 "Gestione archivio documenti".

4.3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Codice	Titolo del documento
MR04	Modulo di trasmissione documenti
MR06	Elenco generale dei documenti
IOSQ003	Gestione archivio documenti

INDICE *della* SEZIONE

- 5 **Scopo**
- 5.1 **Impegno della direzione**
- 5.2 **Attenzione focalizzata al cliente**
- 5.3 **Politica per la qualità**
- 5.4 **Pianificazione**
 - 5.4.1 *Obiettivi per la qualità*
 - 5.4.2 *Pianificazione del SGQ*
- 5.5 **Responsabilità, autorità e comunicazione**
 - 5.5.1 *Struttura aziendale*
 - 5.5.2 *Comunicazione interna*
- 5.6 **Riesame da parte della direzione**
 - 5.6.1 *Elementi in ingresso per il riesame*
 - 5.6.2 *Elementi in uscita dal riesame*
- 5.7 **Documenti di riferimento**

REV.	DATA	DESCRIZIONE	APPROVATO
2	10/01/2013	Modifiche dal punto 5.5.1.6 al punto 5.5.1.7	

5 SCOPO

Scopo della sezione è definire l'impegno della Direzione Generale per lo sviluppo e l'attivazione del SGQ, definendo le misure da adottare per conseguire il continuo miglioramento.

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione Generale nel perseguire l'obiettivo dell'applicazione di un Sistema di Gestione della Qualità, si impegna a:

- a) comunicare a tutto il personale l'importanza di ottemperare ai requisiti (esigenze presenti e future) del cliente e alle norme cogenti;
- b) stabilire e diffondere la politica e gli obiettivi per la qualità;
- c) effettuare riesami per prendere decisioni basandosi su dati concreti, quale approccio sistematico alla gestione e perseguimento del miglioramento continuo;
- d) assicurare la disponibilità delle risorse necessarie.

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

Il successo aziendale dipende dalla comprensione e dalla soddisfazione delle esigenze e delle aspettative, presenti e future dei clienti, inclusi coloro che utilizzano il servizio.

Pertanto, oltre agli aspetti cogenti (leggi, regolamenti, ecc.), la direzione, nel verificare i propri processi, tiene in considerazione:

- ↳ i clienti attuali e potenziali (il mercato al quale si rivolge) sia in termini quantitativi che in termini di importanza (es. fatturato);
- ↳ la definizione dei propri servizi chiave e caratteristici;
- ↳ la collocazione nel mercato rispetto ai concorrenti;
- ↳ i punti di forza e quelli di debolezza.

L'attenzione alle esigenze ed aspettative della clientela sono dimostrate da:

- i contenuti della politica per la qualità diffusa in azienda;
- i requisiti da ottemperare definiti nell'applicazione del processo descritto al punto 7.2;
- le attività di controllo e di analisi dei dati relativi ai servizi erogati e alla soddisfazione del cliente.

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione Generale ha redatto la Politica per la Qualità, che deve:

- essere appropriata agli scopi dell'organizzazione;
- includere l'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- prevedere un quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità;
- essere comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione;
- essere riesaminata allo scopo di accertarne la continua idoneità.

I contenuti della Politica per la Qualità vogliono essere ulteriore testimonianza dell'impegno della DG ad assicurare che i requisiti del Cliente siano definiti e soddisfatti.

Gli obiettivi e gli impegni per la qualità stabiliti dalla Direzione Generale sono definiti nel modulo MR55 "Modulo diffusione interna della Politica per la Qualità"; tale documento, al fine di assicurarne la diffusione, viene esposto all'interno dell'Azienda.

Ad integrazione della politica generale espressa nel modulo MR55, la Direzione Generale ha stabilito politiche specifiche e relativi obiettivi di area, formalizzandone i contenuti nel Piano di Miglioramento aziendale.

Il conseguimento di detti obiettivi sarà oggetto di valutazione nel corso del Riesame della Direzione.

5.4 PIANIFICAZIONE

5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

In funzione delle risultanze del Riesame della Direzione e/o di riesami intermedi del SGQ, viene emesso e/o aggiornato dal DG il Piano di Miglioramento, che formalizza gli obiettivi di miglioramento del SGQ Aziendale. Detti obiettivi devono essere concreti e misurabili.

Per ogni singolo obiettivo si individua: la pianificazione di attuazione e di monitoraggio, il responsabile, le risorse di supporto, eventuali vincoli e limitazioni.

La registrazione dell'attività è conservata in accordo alla sezione 4 del presente manuale della qualità.

5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La pianificazione è rappresentata dall'insieme delle modalità gestionali ed operative definite nel presente manuale e nei documenti di supporto.

Il disegno (figura 1) e il diagramma di flusso (figura 2) di seguito riportati, illustrano la struttura del SGQ adottato dall'azienda identificandone i processi e le loro interazioni.

Figura 1

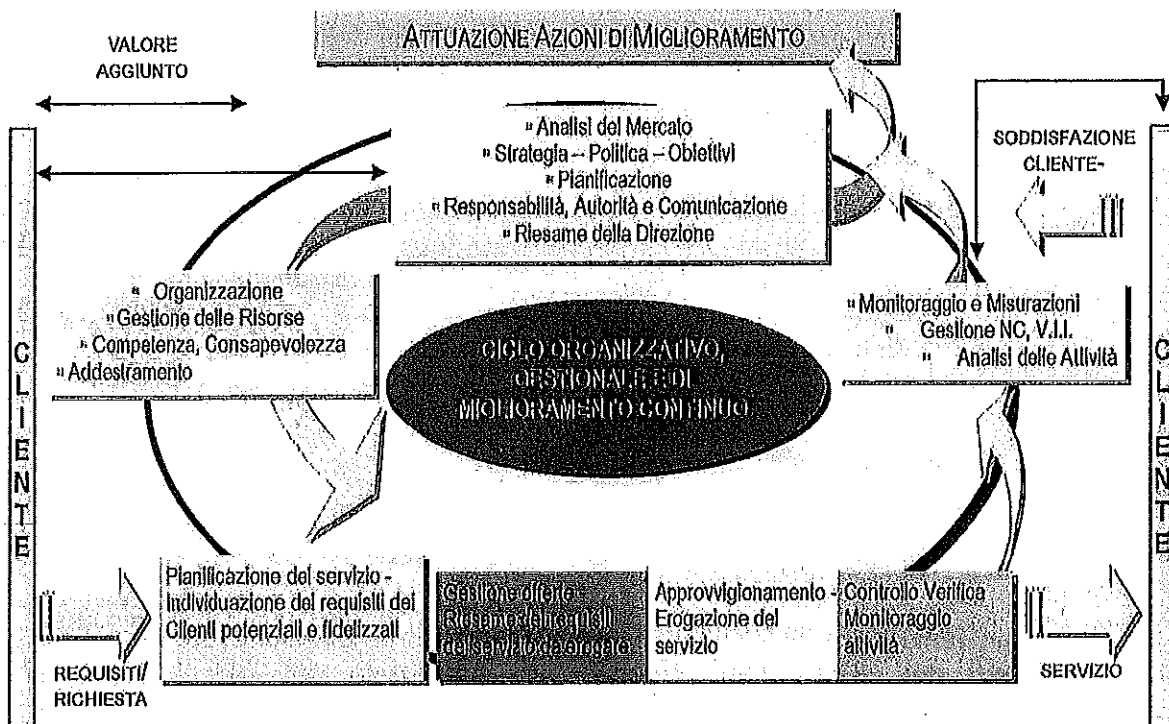
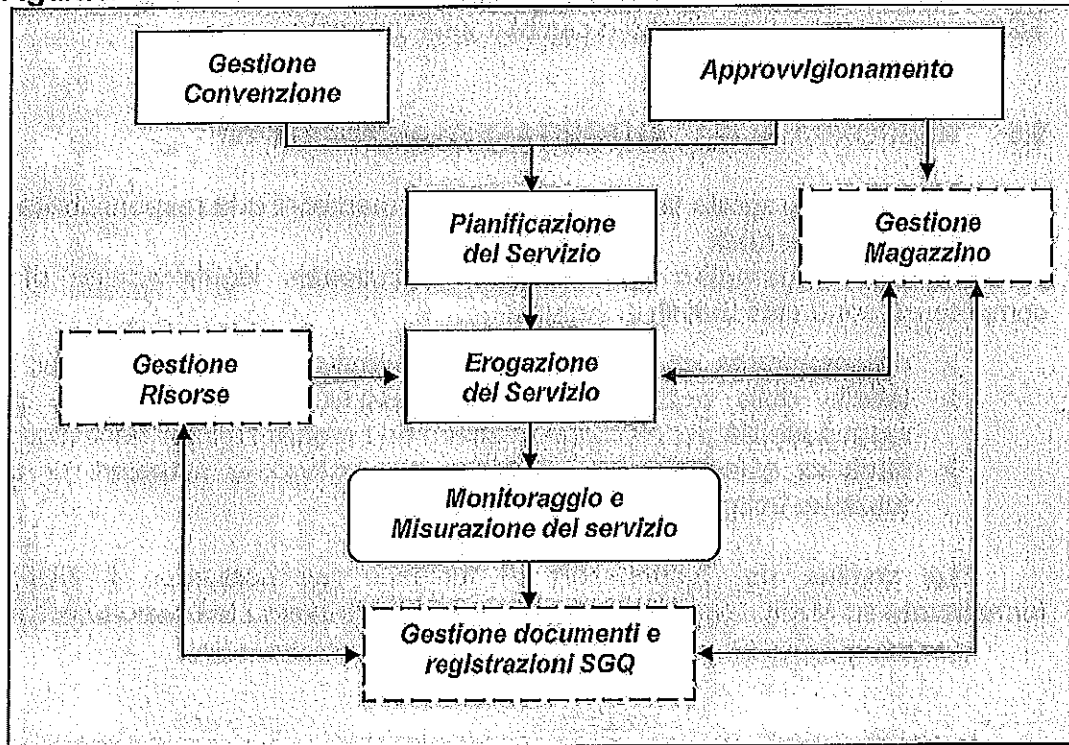
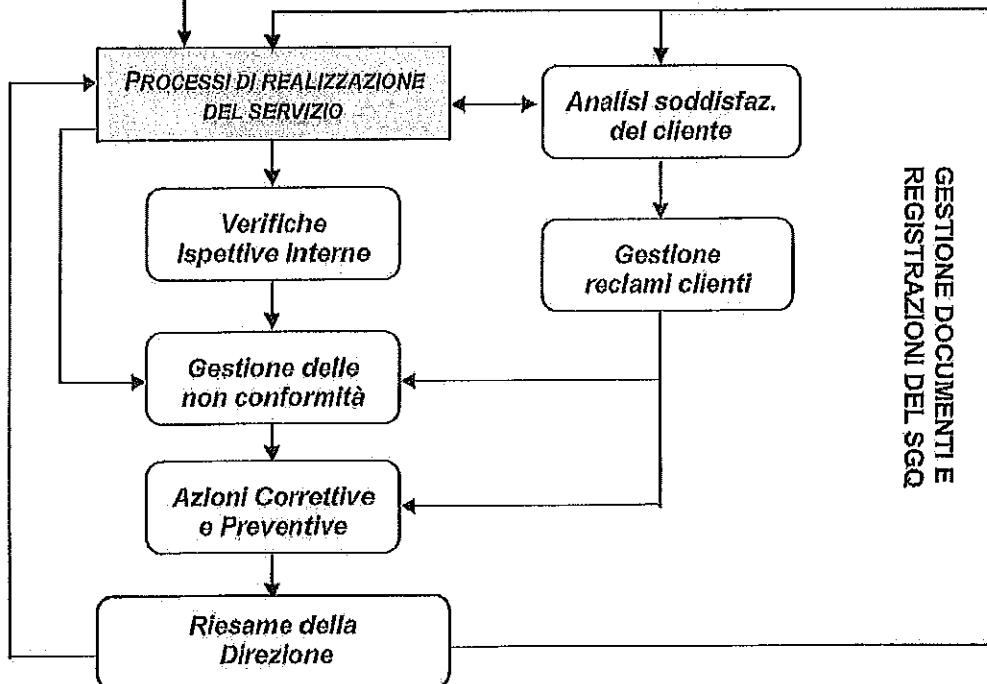


Figura 2

Processi di realizzazione del servizio e di supporto



Processi di misurazione e miglioramento



COMUNICAZIONE INTERNA/ESTERNA
 GESTIONE DOCUMENTI E REGISTRAZIONI DEL SGQ

Legenda:

- Processo di realizzazione del servizio
- Processo di supporto
- Processo di misurazione e miglioramento

MANUALE DELLA QUALITA'
SEZIONE 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE
Pag. 6 di 19

La pianificazione così strutturata assicura il mantenimento dell'integrità del SGQ anche in fase di modifiche e cambiamenti aziendali.

5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

In questo paragrafo vengono descritte le mansioni e le responsabilità inerenti le varie funzioni aziendali.

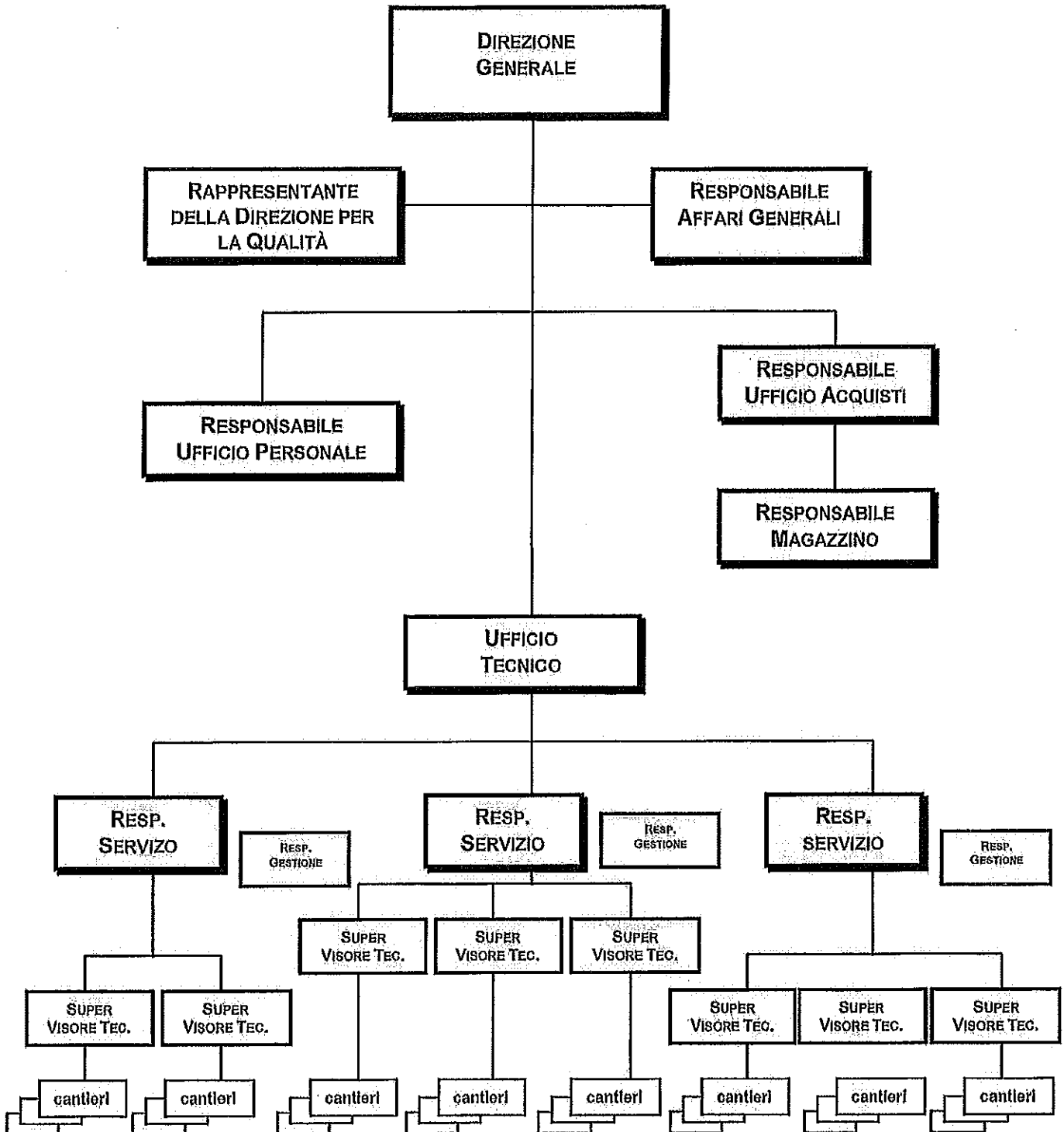
Al fine di garantire una corretta e funzionale identificazione di ruoli e competenze sono stati definiti di seguito:

- organigramma, che descrive i collegamenti gerarchici e funzionali;
- tabella delle responsabilità, che descrive sinteticamente le principali responsabilità per ciascuna funzione ed i requisiti minimi necessari;
- struttura aziendale, che descrive per esteso le mansioni di ciascuna funzione aziendale.

La nomina del responsabili di funzione, ivi compreso il RDQ, viene formalizzata su MR56 "Organigramma aziendale" attraverso indicazione nominativa.

MANUALE DELLA QUALITA'
SEZIONE 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE
Pag. 7 di 19

Esempio di organigramma:



MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

Pag. 8 di 19

TABELLA DELLE RESPONSABILITA'								
UNI EN ISO 9001: 2000	ATTIVITA'	FUNZIONI RESPONSABILI						
		DG	RDQ	RAG	UT	UA	MA	Tutte le Funzioni
4.2.3	Controllo dei documenti del SGQ		R					
4.2.4	Controllo delle registrazioni della qualità		R					
5.3 5.4	Politica e obiettivi della qualità	R	C					
5.5	Organizzazione aziendale	R						
5.6	Riesame della direzione	R	C					
6.2	Addestramento del personale	R						C
6.3	Gestione infrastrutture	R	C					
6.4	Gestione ambiente di lavoro	R	C					
7.2.1 7.2.2	Sviluppo offerte e riesame contratto			R	C			
7.2.3	Comunicazione con il cliente	R						C
7.4.1	Valutazione dei fornitori		C		C	R		
7.4.2	Approvvigionamenti		C		C	R		
7.4.3	Controlli in accettazione						R	
7.5	Controllo erogazione del servizio				R			
7.5.5	Immagazzinamento						R	
8.2.1	Indagini sulla soddisfazione del cliente		R					
8.2.2	Verifiche ispettive interne		R					
8.2.4	Controlli in erogazione del servizio e finali		R		C		C	
8.3	Gestione delle NC		R					C
8.4	Analisi dei dati per il miglioramento		R					
8.5	Azioni correttive, preventive e gestione reclami	C	R					C

LEGENDA:

R = Responsabilità diretta

C = Collaborazione

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

Pag. 9 di 19

5.5.1 STRUTTURA AZIENDALE

Le mansioni generali di ciascun Responsabile di Funzione inerenti l'applicazione del SGQ in azienda sono:

- ◊ supporto al DG e al RDQ per l'attuazione del SGQ;
- ◊ addestramento del personale;
- ◊ predisposizione e/o collaborazione alla redazione dei documenti di definizione e attuazione del SGQ per quanto di propria competenza;
- ◊ sorveglianza sull'applicazione del SGQ e collaborazione all'individuazione e attuazione di eventuali azioni che permettano di migliorare l'adeguatezza di servizi/ attività ai requisiti specificati.

L'organico dell'Azienda è così composto:

5.5.1.1 *Direzione Generale (Amministratore Delegato)*

Ha la responsabilità della definizione e dello sviluppo delle strategie e delle politiche aziendali.

Nel dettaglio, i compiti sviluppati dal DG relativamente al SGQ sono i seguenti:

- ◆ definire la politica di qualità dell'Azienda, sviluppando le misure necessarie al fine di assicurarne l'adeguata diffusione;
- ◆ esaminare e approvare i documenti di definizione del SGQ;
- ◆ rendere disponibili mezzi e risorse allo scopo di rendere perseguibili, misurabili ed attuabili gli obiettivi stabiliti nella Politica della Qualità;
- ◆ sviluppare periodicamente riesami del SGQ per valutare lo stato di adozione e attuazione della documentazione di sistema prevista;
- ◆ approvare il programma delle verifiche ispettive presentato dal RDQ;
- ◆ approvare gli ordini di acquisto;
- ◆ assistere il RDQ nella definizione e attuazione dei programmi di addestramento, approvandone i contenuti.

5.5.1.2 *Rappresentante della Direzione per la Qualità*

Il Rappresentante della Direzione per la Qualità ricopre la figura del Rappresentante della Direzione e dispone dell'autorità e delle necessarie risorse per assicurare la conformità del sistema aziendale alla norma UNI EN ISO 9001: 2008, l'idoneità dello stesso a conseguire gli obiettivi e la politica per la qualità, la diffusione della consapevolezza dei requisiti del cliente.

Funzione: assicurare che le prescrizioni e gli obiettivi definiti dal DG in merito alla qualità siano applicati e mantenuti in tutte le attività sviluppate dall'Azienda ed inerenti l'erogazione del servizio.

Riferire al DG sull'andamento del SGQ per il Riesame della Direzione e su ogni esigenza per il miglioramento.

Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente all'interno dell'azienda.

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

Pag. 10 di 19

Mansioni:

- ⇒ definire, sviluppare ed aggiornare il SGQ aziendale, in accordo con le linee guida stabilite dal DG;
- ⇒ curare la preparazione, l'emissione e la distribuzione del MdQ della Società, garantendo la corretta gestione delle revisioni;
- ⇒ gestire e coordinare l'iter di emissione di tutti i documenti della qualità della Società, garantendo uniformità di contenuto ed omogeneità di approccio metodologico;
- ⇒ verificare i documenti del sistema;
- ⇒ disporre il programma delle verifiche ispettive interne, individuando le funzioni e le attività da verificare;
- ⇒ gestire le verifiche ispettive interne presso le funzioni previste valutando l'efficienza e l'efficacia della documentazione della qualità in uso e dell'operato;
- ⇒ promuovere e coordinare la gestione di richieste di azioni correttive relativamente a ripetute non conformità o a carenze significative o a reclami tecnici originati dal Cliente, seguendone lo sviluppo e la conclusione positiva;
- ⇒ analizzare i dati relativi agli indicatori della qualità raccolti presso le diverse funzioni al fine di valutare tendenze anomale e non giustificate;
- ⇒ coordinare ed attuare, per quanto di sua competenza, le attività inerenti all'addestramento e alla formazione del personale;
- ⇒ sviluppare indagini su situazioni ritenute avverse o potenzialmente avverse alla qualità, formulando interventi correttivi da proporre al DG;
- ⇒ gestire l'archivio dei documenti della qualità in uso presso la Società, custodendo gli originali di ogni emissione;
- ⇒ tenere l'interfaccia con gli enti di Certificazione e con i rappresentanti della qualità dei Clienti;
- ⇒ gestire e coordinare l'addestramento del personale addetto alle verifiche ispettive ed ai controlli;
- ⇒ disporre tutti gli elementi necessari affinché il DG possa sviluppare il proprio riesame sul SGQ adottato;
- ⇒ collaborare con l'UA e le funzioni aziendali interessate alla valutazione dei fornitori di prestazioni e materiali.

5.5.1.3 Responsabile Affari Generali

Funzione: assicurare, nell'ambito delle politiche e degli indirizzi di sviluppo aziendali, lo svolgimento delle attività rivolte all'acquisizione di appalti ed al loro mantenimento nel tempo. Coordinare le attività dell'ufficio personale.

Mansioni:

- ⇒ valutare e selezionare le gare d'appalto a cui partecipare;

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

Pag. 11 di 19

- ⇒ coordinare le competenze delle funzioni coinvolte nell'elaborazione delle offerte;
- ⇒ promuovere l'acquisizione di nuovi cantieri di lavoro;
- ⇒ operare per il riaffidamento dei servizi in essere;
- ⇒ favorire rapporti ottimali con i clienti.

5.5.1.3 Ufficio Personale (Risorse Umane)

Funzione: sovrintendere e garantire il rispetto delle norme di legge sul lavoro e norme contrattuali.

Assicurare lo svolgimento dell'attività rivolta all'amministrazione del personale.

Mansioni:

- ⇒ sviluppare attività di selezione, assunzione ed amministrazione del personale;
- ⇒ seguire l'evoluzione della legislazione, del contratto collettivo, accordi sindacali, promuovendo l'impostazione e l'applicazione di nuove procedure;
- ⇒ assicurare l'elaborazione di dati statistici, preventivi e consuntivi, sul costo del lavoro;
- ⇒ svolgere tutte le pratiche amministrative relative al trattamento normativo dei dipendenti;
- ⇒ gestire la definizione e la risoluzione dei rapporti individuali di lavoro;
- ⇒ impostare e coordinare i tempi e la modalità di raccolta dei dati necessari alla stesura dei cedolini paga;
- ⇒ controllare l'eventuale scostamento tra le ore rilevate ed il budget stabilito dal DG;
- ⇒ assicurare la corretta compilazione ed elaborazione di paghe e contributi, verificando l'applicazione delle normative contrattuali e di legge in materia.

5.5.1.5 Ufficio Tecnico (Produzione)

Funzione: pianificare e garantire lo svolgimento delle attività atte a favorire la razionale ed economica gestione tecnico operativa dei contratti acquisiti nel rispetto dei livelli di servizio stabiliti per il raggiungimento degli obiettivi di redditività e di ottimizzazione tecnica. **L'Ufficio è composto da un Responsabile di Produzione, un Vice Responsabile di Produzione, una U.O. (Unità Organizzativa) Responsabile delle Tecniche di Produzione, una U.O. Responsabile della Pianificazione e Programmazione delle attività di Produzione, una U.O. per la rendicontazione della commessa, una U.O. Responsabile delle Pulizie Straordinarie e Periodiche con frequenza semestrale ed annuale .-**

Mansioni:

- ⇒ assicurare un'efficiente organizzazione dei mezzi e delle risorse umane;
- ⇒ monitorare l'andamento dei risultati delle gestioni al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, rilevando eventuali anomalie ed adottando i provvedimenti necessari alla loro eliminazione;

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

Pag. 12 di 19

- ⇒ assistere le altre funzioni del servizio per la soluzione dei problemi tecnico gestionali;
- ⇒ sviluppare, con il supporto del Capo Area, l'analisi costi per valutare la necessità di interventi di ristrutturazione dei cantieri;
- ⇒ mantenersi aggiornato sullo sviluppo di nuove metodologie operative, applicabili ai servizi erogati, valutando la loro applicabilità alle realtà operative gestite;
- ⇒ mantenere i rapporti con la clientela, analizzare le osservazioni dei clienti in merito al servizio prestato, indicando al Capo Area i tipi e modalità di intervento necessari alla soddisfazione del cliente;
- ⇒ sviluppare studi e pianificazioni del servizio in base agli incarichi ricevuti dal DG;
- ⇒ coordinare le attività di pianificazione preliminare, definitiva ed esecutiva;
- ⇒ disporre la documentazione tecnica per la definizione dei contratti d'appalto;
- ⇒ collaborare alla formulazione di preventivi di offerta per quanto di competenza;
- ⇒ acquisire ed analizzare nuove metodologie operative rendendo edotte in merito le funzioni interessate;
- ⇒ seguire la situazione antinfortunistica, promuovere iniziative per il miglioramento della sicurezza dei cantieri;
- ⇒ disporre accertamenti per valutare il rispetto delle normative di legge vigenti e delle procedure interne in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro;
- ⇒ curare l'addestramento del personale per la sensibilizzazione sulla sicurezza del lavoro a tutti i livelli;
- ⇒ assicurare la gestione del Servizio Medico ed Infortunistico, in conformità con quanto previsto dalla legge a carico dei datori di lavoro e degli accordi stipulati con le rappresentanze dei lavoratori;
- ⇒ provvedere a fornire ai neo assunti, se necessario, una istruzione adeguata sui rischi di carattere generale e specifico e sulla prevenzione infortuni;
- ⇒ appoggiare in modo adeguato le azioni dei responsabili operativi volte ad ottenere il rispetto della normativa applicabile in materia;
- ⇒ assicurare, per quanto di competenza, l'addestramento del personale;
- ⇒ predisporre la documentazione amministrativa richiesta dal bando di gara/offerta;
- ⇒ coordinare nei tempi e nei modi l'acquisizione di dati o studi necessari gestendo l'interfaccia con le funzioni interessate;
- ⇒ redigere in tutte le sue parti l'offerta secondo le modalità richieste dal bando di gara/offerta;
- ⇒ prima dell'invio dell'offerta assistere il RAG nell'attività di riesame del contratto.

5.5.1.6 *Resp. Servizio*

Funzione: svolge prevalentemente una funzione di concetto, in condizioni di autonomia esecutiva nei limiti delle procedure aziendali e delle direttive ricevute.

Ha un'adeguata capacità professionale e gestionale che comportano la conoscenza delle metodologie e tecnologie di lavoro, nonché conoscenza e utilizzo del funzionamento dei macchinari e attrezzature necessarie per lo svolgimento delle attività assegnate.

Svolge altresì un'attività di controllo delle squadre o gruppi operanti sui plessi in collaborazione con il Resp. di Gestione.

Mansioni:

- ⇒ gestione tecnico operativa delle singole attività sui siti, definendo in accordo con UT le metodologie circa l'utilizzo dei macchinari e delle squadre operative;
- ⇒ suggerire a UT la definizione degli standard di utilizzo dei prodotti necessari per le attività, sempre nel rispetto delle normative vigenti, con particolare riferimento al D. Lgs. 81/2008 e all'attuazione delle norme per la qualità;
- ⇒ gestire operativamente le attrezzature e i macchinari, con proposte di assegnazione di tali risorse alle squadre che ne hanno effettiva necessità, individuando i plessi dove assegnarle;
- ⇒ controllare il personale nell'abbigliamento e nell'utilizzo delle misure protettive assegnate dall'azienda (DPI), nonché del rispetto da parte degli operatori dell'obbligo di esporre il tesserino di riconoscimento;
- ⇒ eseguire i sopralluoghi congiuntamente ad UT per le nuove assegnazioni di plessi, redigendo le relazioni tecniche sia sullo stato delle strutture che delle risorse necessarie per effettuare le nuove prestazioni nell'ambito degli standard aziendali;
- ⇒ segnalare a UT le eventuali necessità sia in termine di personale che di materiali e attrezzature da utilizzare o mancanti;
- ⇒ segnalare a UT i provvedimenti disciplinari da comminare ai dipendenti a seguito anche delle segnalazioni pervenute degli Assistenti Tecnici;
- ⇒ controllare l'applicazione e adeguamento del D. Lgs. 81/2008;
- ⇒ utilizzare lavoro straordinario, in presenza di eventi di carattere straordinario anche segnalati dal Ass. Tecnico, nei limiti indicati da UT;
- ⇒ adempiere, per quanto di propria competenza, alle attività previste dal SGQ aziendale.

5.5.1.7 *Resp. Gestione Servizio*

Funzione: assiste il Resp. del Servizio nel funzionamento delle linee produttive, ha ottima conoscenza dei processi e delle procedure aziendali che

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

Pag. 14 di 19

disciplinano il funzionamento delle linee di produzione; capacità organizzative e gestionali, capacità di risoluzione dei problemi anche di una certa complessità, capacità di comunicazione scritta ed orale, capacità di operare scelte ed assumere decisioni con un discreto grado di autonomia.

Mansioni

- ⇒ assiste il Responsabile del Servizio, attuandone le direttive, nella gestione dei processi tecnici ed operativi che attengono al miglior funzionamento dell'area di produzione servizi a cui è assegnato.
- ⇒ In particolare cura gli aspetti logistici inerenti le forniture sui cantieri ed i processi operativi che sottintendono ad un miglioramento continuo della qualità delle prestazioni.
- ⇒ Sotto la supervisione del proprio responsabile, si occupa di pianificare e programmare le attività di media complessità non pertinenti la gestione ordinaria del personale, nonché quelle dei pulitori periodici, provvedendo alla reportistica nei tempi e con le modalità indicate dalla Direzione della Produzione.
- ⇒ Attua gli indirizzi forniti dal Responsabile del Servizio, si relaziona con l'utenza, relativamente a tutte le questioni operative pertinenti la qualità del servizio.

5.5.1.8 Super Visore Tecnico del Servizio

Funzione: svolge mansioni di concetto in condizione di autonomia esecutiva nei limiti delle procedure aziendali, nel campo di attività in cui opera e con capacità professionale e gestionale. Pur lavorando manualmente, svolge mansioni di coordinamento e di controllo di squadre o gruppi, anche operanti in siti diversi.

Mansioni:

- ⇒ sovrintendere alle attività svolte dalle squadre e/o operatori, nel rispetto delle prestazioni e frequenze contrattualmente definite;
- ⇒ verificare che durante l'esecuzione del servizio, tutto il personale utilizzi i DPI assegnati e che si attenga alle istruzioni sulla sicurezza impartite durante i corsi formativi e di addestramento o di affiancamento;
- ⇒ con frequenza mensile o trimestrale (secondo disposizioni aziendali), verificare i livelli di consumo dei prodotti e casermaggio nei siti, segnalando eventuali incongruità rispetto agli standard definiti dal Capo Area;

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

Pag. 15 di 19

- ⇒ redigere le schede inventario dei prodotti e materiali di casermaggio esistenti nei siti su specifiche indicazioni della funzione amministrativa;
- ⇒ proporre al Resp. Servizio/Gestione le contestazioni ai Capo Squadra e/o agli addetti che non eseguono correttamente le disposizioni aziendali sia per quanto attiene alle attività, che per quanto riguarda atteggiamenti comportamentali;
- ⇒ informare il Resp. di Gestione per mezzo di un dettagliato rapporto scritto, sugli eventuali sinistri, ammanchi o situazioni anomale che generano problematiche di carattere operativo, amministrativo e assicurativo;
- ⇒ in occasione di infortuni degli operatori assegnati, inviare al Resp. di Gestione rapporto dettagliato scritto circa la dinamica dell'accaduto;
- ⇒ segnalare al Resp. di Gestione, ai fini della corretta esecuzione del lavoro, eventuali necessità di sostituzioni di personale assente, eventuali richieste di ore di lavoro straordinario e/o necessità di prodotti o macchinari;
- ⇒ in caso di provvisorio mancato funzionamento della rilevazione automatizzata di presenze, rilevare direttamente le presenze e consegnarle al Resp. di Gestione entro il giorno successivo.

5.5.1.9 Operatori

Funzione: assicurare le prestazioni di servizio previste dal capitolato/offerta.

I profili specifici dell'operatore sono quelli definiti nel C.C.N.L. di categoria e coincidono con i livelli di inquadramento sotto elencati:

5° livello – Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono mansioni di concetto o prevalentemente tali, in condizioni di autonomia esecutiva nei limiti delle procedure valide nel campo di attività in cui operano e con possesso di capacità professionali e gestionali nonché di preparazione teorica e tecnico-pratica specialistica.

Appartengono a questo livello anche coloro che, pur lavorando essi stessi manualmente, svolgono con autonomia operativa, nell'ambito delle direttive ricevute, e con apporto di capacità tecniche che comportano la conoscenza delle tecnologie del lavoro e del funzionamento degli apparati, funzioni di coordinamento e di controllo dell'attività di squadre o gruppi, se operanti in complessi diversi.

PROFILI:

1. *Lavoratori che oltre a possedere tutte le caratteristiche proprie del 4° livello, compiono, con autonomia esecutiva e con l'apporto di significative competenze, operazioni su impianti o attrezzature complesse.*
2. *Impiegati che svolgono attività tecniche e amministrative caratterizzate da elevata autonomia operativa.*

4° livello - Appartengono a questo livello i lavoratori che, in possesso di qualificate conoscenze di tipo specialistico, esplicano attività tecnico-operative di adeguata complessità, ovvero svolgono attività amministrative, commerciali, tecniche; i lavoratori adibiti ad operazioni e compiti (esecutivi) per la cui attuazione sono

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

Pag. 16 di 19

richieste specifiche conoscenze tecniche e/o particolari capacità tecnico-pratiche comunque acquisite, anche coordinando e sorvegliando attività svolte da altri lavoratori.

PROFILI:

1. *Lavoratori che, in autonomia ed avendo pratica dei processi, eseguono attività di natura complessa nella pulizia e manutenzione degli ambienti.*
2. *Lavoratori che eseguono attività di trasporto e movimentazione di materiali con mezzi complessi e pesanti.*

3° livello - Appartengono a questo livello i lavoratori qualificati, adibiti ad operazioni di media complessità (amministrative, commerciali, tecniche) per la cui esecuzione sono richieste normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche comunque acquisite, anche coordinando lavoratori inquadrati in livelli inferiori od uguali.

PROFILI:

1. *Lavoratori che eseguono attività di pulizia e manutenzione degli ambienti con l'utilizzo di attrezzature e macchine operatrici complesse.*
2. *Lavoratori che eseguono attività di trasporto e movimentazione di materiali con mezzi complessi.*

2° livello - Appartengono a questo livello i lavoratori che, con un breve periodo di pratica/addestramento, sono adibiti ad operazioni per la cui esecuzione si richiede il possesso di (semplici) conoscenze pratiche, anche con macchine e mezzi meccanici senza autorizzazione.

Appartengono a questo livello anche i lavoratori che svolgono mansioni esecutive che richiedono una generica preparazione professionale e conoscenze elementari di prodotti chimici.

Appartengono altresì a questo livello, per i primi 18 mesi di effettivo servizio, gli impiegati esecutivi che svolgono semplici attività amministrative o tecniche che non richiedono particolare preparazione.

PROFILI:

1. *Lavoratori che eseguono attività di pulizia e manutenzione degli ambienti con l'utilizzo di attrezzature e macchine operatrici automatiche o semiautomatiche attrezzate.*
2. *Lavoratori che eseguono anche con mezzi a semplice conduzione il trasporto e la movimentazione e la distribuzione di materiali.*

1° livello - Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono attività semplici, a contenuto manuale, anche con attrezzature per le quali non occorrono conoscenze professionali ma è sufficiente un periodo minimo di pratica e che non necessitano di autorizzazioni.

Appartengono altresì a questo livello i lavoratori del 3° livello di prima assunzione nel settore, per i primi 9 mesi di svolgimento di effettivo servizio.

5.5.1.10 Ufficio Acquisti

Funzione: assicurare, a fronte delle politiche e delle strategie di approvvigionamento stabilite dal DG, le condizioni per l'acquisto di materiali, prestazioni e servizi.

Mansioni:

- ⇒ rappresentare l'interlocutore ufficiale dei fornitori (prodotti, attrezzature, macchinari, prestazioni e servizi);
- ⇒ curare la costante ricerca di fonti di approvvigionamento alternative e provvede alla compilazione e all'aggiornamento dell'elenco fornitori qualificati in collaborazione con RDQ e le funzioni aziendali interessate;
- ⇒ definire le condizioni di fornitura, stipulare gli ordini ed i contratti di acquisto nel rispetto delle specifiche di prezzo, tempo e qualità;
- ⇒ procurare alle funzioni aziendali interessate tutti gli elementi necessari per una corretta valutazione dell'andamento del mercato per quanto riguarda prezzi, tempi di approvvigionamento, in modo che gli indici di variabilità ed i criteri di gestione dei materiali risultino sempre aggiornati al meglio;
- ⇒ svolgere direttamente le azioni di sollecito al fine di assicurare il rispetto dei tempi di consegna;
- ⇒ gestire il rapporto con il fornitore per le modifiche tecniche e/o commerciali ad ordine definito;
- ⇒ collaborare, per le sue competenze, alla minimizzazione dei materiali circolanti, con l'obiettivo di ridurre l'esposizione finanziaria della Società;
- ⇒ curare la distribuzione delle copie degli ordini all'interno dell'azienda;
- ⇒ elaborare scadenziari degli ordini in corso.

5.5.1.11 Responsabile di Magazzino

Funzione: gestire il magazzino dei materiali occorrenti alle attività inerenti all'erogazione del servizio secondo le procedure previste dall'azienda.

Mansioni:

- ⇒ assicurare il corretto ricevimento dei materiali;
- ⇒ organizzare la tenuta e la movimentazione delle merci all'interno del magazzino secondo le modalità stabilite;
- ⇒ curare la distribuzione dei materiali sui cantieri di lavoro secondo le direttive formulate dall'UT;
- ⇒ gestire i rapporti di non conformità in accettazione.

5.5.2 COMUNICAZIONE INTERNA

Il SGQ è strutturato in modo da garantire adeguate comunicazioni interne tra le diverse funzioni. In particolare il RDQ ha la responsabilità di gestire le comunicazioni in materia di qualità ed efficacia del SGQ.

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

Pag. 18 di 19

Per quanto riguarda la gestione delle comunicazioni interne è opportuno distinguere i diversi aspetti comunicativi, quali:

- l'ambito istituzionale
- l'ambito operativo

In ambito istituzionale, per diffondere la politica per la qualità e la consapevolezza dell'importanza della soddisfazione del cliente, sono utilizzate le seguenti comunicazioni:

- politica per la qualità e obiettivi
- risultati delle indagini sulla soddisfazione dei clienti
- risultati del monitoraggio dei processi
- risultati delle verifiche ispettive interne

che vengono diffusi attraverso circolari interne, riunioni, incontri.

In ambito operativo, le comunicazioni riguardano:

- caratteristiche del servizio
- esigenze/richieste dei clienti
- disposizioni organizzative

che vengono diffuse mediante distribuzione dei documenti di riferimento, affissione degli stessi, ordini di servizio, supporto informatico, verbalmente, ecc.

La diffusione verbale è accettata quando le informazioni trasmesse/ricevute trovano immediata applicazione e non risulta necessario mantenerne traccia storica.

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

La DG conduce, almeno una volta all'anno, un riesame documentato dell'intero SGQ allo scopo di:

- verificarne l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza confrontandolo con i principi della politica e gli obiettivi misurabili riportati nel riesame precedente e nel piano di miglioramento;
- soddisfare le esigenze del cliente;
- aggiornare il sistema in funzione delle mutate esigenze di conduzione aziendale.

Tale attività viene pianificata attraverso la compilazione del "Piano del Riesame della Direzione", che viene approvato dal DG e costituisce riferimento per le attività successive.

5.6.1 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

Il riesame viene eseguito sulla base di informazioni e/o indicatori che si basano essenzialmente su:

- risultati delle verifiche ispettive sia interne che esterne;

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

Pag. 19 di 19

- risultati dei dati riguardanti il grado di soddisfazione del cliente;
- esame dei suggerimenti ed osservazioni provenienti da clienti, utilizzatori, fornitori, partner;
- prestazioni dei processi, conformità del servizio erogato, possibili margini di miglioramento;
- analisi dell'impatto di eventuali cambiamenti di tipo organizzativo, di tipo tecnologico, di norme e di strategia di mercato che possono influenzare la qualità del servizio ed il sistema stesso;
- miglioramento e prevenzione (analisi dello stato e dei risultati delle azioni correttive e preventive, analisi dei reclami);
- verifica dell'andamento delle azioni e decisioni prese nel precedente riesame.

5.6.2 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

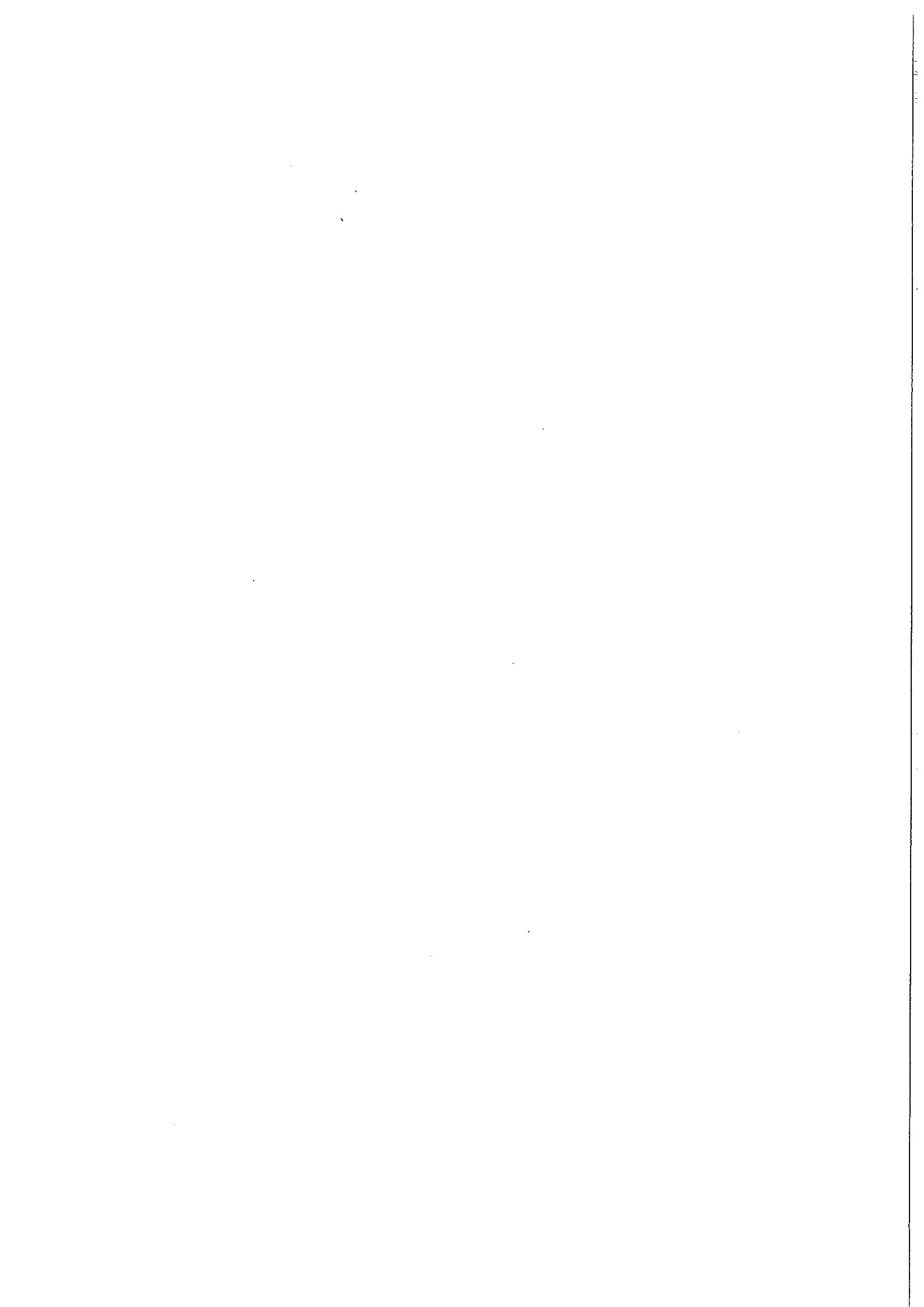
I risultati del riesame sono documentati in un rapporto, nel quale vengono evidenziati gli eventuali interventi di miglioramento o di correzione ritenuti necessari per il corretto funzionamento del sistema, nonché l'aggiornamento degli obiettivi misurabili e di relativi indicatori.

In particolar modo le azioni da intraprendere a seguito del riesame devono riguardare:

- il miglioramento del SGQ;
- il miglioramento dei processi;
- il miglioramento del servizio in relazione ai requisiti dei clienti;
- la capacità di introdurre tempestivamente le risorse necessarie quali supporto delle esigenze di innovazione e di mercato.

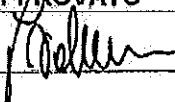
5.7 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Codice	Titolo del documento
MR55	Modulo diffusione interna della Politica per la Qualità
MR56	Organigramma Aziendale
MR57	Piano del Riesame della Direzione
MR58	Riesame della Direzione/Piano di miglioramento



INDICE della SEZIONE

- 6 Scopo**
- 6.1 Messa a disposizione delle risorse**
- 6.2 Risorse umane**
 - 6.2.1 *Competenza, consapevolezza e addestramento***
- 6.3 Infrastrutture**
 - 6.3.1 *Gestione dei locali***
 - 6.3.2 *Manutenzione apparecchiature***
- 6.4 Ambiente di lavoro**

REV.	DATA	DESCRIZIONE	APPROVATO
1	01/01/2013	Revisone Tabele: 5 e 6	

6 SCOPO

Scopo della sezione è documentare l'impegno e definire le modalità di attuazione attraverso le quali la DG intende assicurare l'individuazione e la disponibilità delle risorse utili per attuare, tenere aggiornato e migliorare in modo continuo il SGQ, unitamente al costante perseguimento della soddisfazione dei clienti.

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

L'attività di individuazione e di messa a disposizione delle risorse viene gestita secondo le modalità espresse nella tabella 1 "Gestione risorse".

Tabella 1

GESTIONE RISORSE			
Fase	Modalità esecutive	Responsabile	Registrazione
Individuazione risorse	Definizione dell'organigramma aziendale e relativo mansionario.	DG	Verbale di riesame della direzione e/o verbali intermedi.
	Analisi delle esigenze emerse nel corso del Riesame della Direzione.		
Fornitura delle risorse	Valutazione delle esigenze e decisione.	DG	Verbale di riesame della direzione e/o verbali intermedi.
Valutazione dell'efficacia	Analisi degli esiti dei controlli qualità delle verifiche ispettive	DG	Verbale di riesame della direzione.

6.2 RISORSE UMANE

Il paragrafo descrive le modalità e le responsabilità con cui l'Azienda gestisce la formazione del personale per le attività afferenti la qualità.

6.2.1 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO

La DG ha definito attraverso la formalizzazione di un organigramma e del relativo mansionario (vedi sezione 5 paragrafo 5.5), la struttura dell'organico messo a disposizione per la gestione del SGQ.

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 6 GESTIONE DELLE RISORSE

Pag. 3 di 9

COMPETENZA

Allo scopo di definire la competenza del personale che esegue attività che influenzano il SGQ, sono stati definiti (vedi tabella 2 "Requisiti minimi del personale") dei profili che stabiliscono, per quanto applicabile alla singola mansione, le seguenti caratteristiche:

- grado di istruzione;
- addestramento;
- abilità;
- esperienza.

Tabella 2

REQUISITI MINIMI DEL PERSONALE				
Mansione	Grado di istruzione gradito	Addestramento	Abilità	Esperienza
Responsabile di funzione	Diploma di scuola media superiore	Corso di tipo "C" e/o equivalente	Vedi profilo definito in CCNL	Preferibile esperienza in settori equivalenti
Resp. Servizio/Gestione	Licenza media	Corso di tipo "C" e/o equivalente	Vedi profilo definito in CCNL	Esperienza in settori equivalenti
Supervisore Tecnico	Licenza elementare	Corso di tipo "B"	Vedi profilo definito in CCNL	Esperienza in settori equivalenti
Operatori	Non richiesto	Corso di tipo "A"	Vedi profilo definito in CCNL	Non richiesta

CONSAPEVOLEZZA

Uno degli argomenti trattati nell'ambito dei corsi di addestramento effettuati in azienda, riguarda l'importanza del ruolo del personale nello svolgimento del proprio lavoro, in modo tale da assicurare che il personale stesso sia consapevole della rilevanza ed importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi per la qualità aziendali.

ADDESTRAMENTO

Le attività esecutive che maggiormente concorrono ad influenzare e determinare la qualità del servizio erogato dalla società, sono quelle espletate dal personale che coordina, gestisce ed esegue le attività di cantiere.

Pertanto la DG ha deciso che tali figure professionali vengano sottoposte, al momento del loro inserimento nel ciclo produttivo, ad un addestramento propedeutico i cui argomenti e modalità esecutive sono definiti nella tabella 3 "Definizione dell'addestramento operatori in cantiere".

MANUALE DELLA QUALITA'
SEZIONE 6 GESTIONE DELLE RISORSE
 Pag. 4 di 9

Tabella 3

DEFINIZIONE ADDESTRAMENTO OPERATORI IN CANTIERE									
Definizione del profilo formativo									
Funzione	Motivazione	Percorso Formativo							Docente/i
		"A"	"B"	"C"	D.L. 81	Agg. 81	IO	Sensibilizzazione	
Addetto di cantiere	Assunzione/attivazione SGQ	CS			CS				Capo Area/ Supervisore Tecnico
	Aggiornamento, miglioramento e/o innovazione tecnologica					CS	C	C	
Supervisore Tecnico	Assunzione/attivazione SGQ	CS	CS		CS		CS		UT/Capo Area
	Aggiornamento, miglioramento e/o innovazione tecnologica					C	C	C	
Resp. Servizio/Gestione	Assunzione/attivazione SGQ	S	S	S	S		S		UT/RDQ/ Consulente
	Aggiornamento, miglioramento e/o innovazione tecnologica					S		S	

Nota: Luogo di esecuzione corso: C = cantiere S = sede CS = o in cantiere o in sede

Le attività di addestramento del restante personale sono definite nella tabella 4 "Definizione dell'addestramento aziendale":

Tabella 4

DEFINIZIONE DELL'ADDESTRAMENTO AZIENDALE						
Funzione	Motivazione	Percorso Formativo				Docente/i
		"C"	D.L. 81	Agg. 81	Corsi specialistici	
Resp. di Funzione	Assunzione/attivazione SGQ	●	●			RDQ/ Consulente
	Aggiornamento, miglioramento e/o innovazione tecnologica			●	●	

I programmi dei corsi di tipo A, B e C citati nelle Tabelle 3 e 4 sono riportati nella seguente Tabella 5 "Programma corsi tipo A-B-C-Sicurezza" che ne definisce i contenuti e le modalità di attuazione.

Tabella 5

PROGRAMMA CORSO TIPO A	
<p>Argomenti del corso:</p> <ul style="list-style-type: none"> organigramma Aziendale, definizione interfaccia degli operatori, la politica della qualità di area, gli obiettivi del SGQ; consapevolezza del ruolo degli operatori nel raggiungimento degli obiettivi per la qualità; descrizione degli obiettivi, delle attività tecniche operative che gli operatori devono conoscere, eseguire, perseguire; definizione dei doveri del lavoratore (C.C.N.L.). 	<p>IL PIANO DELLA QUALITA':</p> <ul style="list-style-type: none"> definizione del sistema di erogazione del servizio applicabili e utilizzati in cantiere (IO applicate); definizione dei Criteri di accettabilità aziendali; organizzazione del servizio in cantiere, modalità esecutive.

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 6 GESTIONE DELLE RISORSE

Pag. 5 di 9

PROGRAMMA CORSO TIPO B	
Argomenti del corso: <ul style="list-style-type: none"> • Il Piano della Qualità, redazione ed attuazione; • I controlli Qualità dell'erogazione del servizio; • I sistemi di erogazione del servizio, le IO; • le tecniche di addestramento degli operatori; • metodiche organizzative di cantiere; • le Istruzioni di competenza; 	<ul style="list-style-type: none"> • le principali normative che regolano la gestione del personale (C.C.N.L. / D. Lgs. 81/2008); • analisi rendimenti operativi; • tecniche di rilevamento dati; • ristrutturazione dei cantieri, modalità e tecniche di intervento; • consapevolezza del ruolo degli operatori nel raggiungimento degli obiettivi per la qualità.
PROGRAMMA CORSO TIPO C	
Argomenti del corso: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Scopo e campo di applicazione; ➤ Riferimenti normativi; ➤ Termini e definizioni; ➤ Sistema di gestione per la Qualità; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsabilità della direzione, ➤ Gestione delle risorse; ➤ Realizzazione del prodotto; ➤ Misurazioni, analisi e miglioramento.
PROGRAMMA CORSO TIPO "81/2008"	
Argomenti del corso: <ul style="list-style-type: none"> ➤ obblighi dei lavoratori; ➤ prodotti e attrezzature; ➤ uso delle attrezzature; ➤ uso dei prodotti chimici; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ segnaletica di sicurezza sul posto di lavoro; ➤ mezzi di protezione; ➤ norme d'uso delle scale; ➤ utensili manuali; ➤ manuale del primo soccorso.
<p><i>Quanto sopra descritto ha funzione puramente indicativa di massima e si rimanda, per la gestione dell'attività formativa in Azienda, in tema di Sicurezza, al Servizio di Prevenzione e Protezione che ha la funzione di assicurare la puntuale applicazione delle Prescrizioni di Legge sia mediante la redazione del Piano Generale della Sicurezza che mediante l'attività di formazione rivolta a tutto il personale aziendale e di cui ne cura la programmazione, l'esecuzione insieme al responsabile della formazione che ne cura anche la registrazione e la relativa archiviazione.</i></p>	

L'esecuzione dell'addestramento sarà registrata nel modulo MR08 "Registrazione addestramento" per operatori e Supervisor e nel modulo MR13 "Scheda tecnica del personale" per Responsabili di Funzione e Capi Area.

Un'ulteriore modalità di intervento formativo utilizzato in azienda è l'attività di **"Sensibilizzazione"** del personale, attuata dai responsabili aziendali (normalmente operando in affiancamento ai discenti).

L'intervento ha lo scopo di migliorare e/o integrare le conoscenze/prestazioni dei collaboratori, qualora si evidenzino delle carenze dovute a inefficace addestramento per singoli aspetti già illustrati in precedenti sessioni formative.

Nel caso in cui la necessità di formazione sia stata generata da NC, RAC, AP, reclami, il docente provvederà a registrare l'intervento di formazione sulla modulistica relativa a tali attività.

La verifica dell'efficacia degli interventi formativi svolti è ritenuta fondamentale dall'organizzazione allo scopo di rilevare il grado di apprendimento conseguito dalle funzioni interessate e fornire indicatori utili al miglioramento delle modalità di addestramento utilizzate.

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 6 GESTIONE DELLE RISORSE

Pag. 6 di 9

La verifica dell'efficacia degli addestramenti eseguiti avviene secondo le modalità espresse nella tabella 6 "Verifica dell'efficacia degli interventi formativi" e tramite i "Controlli di Processo" eseguiti periodicamente come da IOSQ002 sui cantieri di lavoro.

Tabella 6

VERIFICA DELL'EFFICACIA DEGLI INTERVENTI FORMATIVI						
MANSIONE	TIPOLOGIA ADDESTRAMENTO	MISURAZIONE EFFICACIA	INDICATORI DI EFFICACIA	INTERVENTI CORRETTIVI	RESP.	REGISTRAZIONI
Funzioni Aziendali	Corso "C"	Test MR10 "C" Verifiche Ispettive	Vedi vs* Test Esiti delle VII	nuovo intervento	Docente	MR08
Resp. Servizio Supervisor C. Cantiere	Corso "B" Corso 81/2008	Test MR10 "B" Test MR10 "D" Controlli Qualità Verifiche Ispettive	Vedi vs* Test Esiti controlli Q. Esiti delle VII	nuovo intervento	Docente	MR09 MR13
Operatori	Corso "A" Corso 81/2008	Test MR10 "A" Test MR10 "D" Controlli Qualità	Vedi vs* Test Esiti controlli Q.	nuovo intervento	Docente	MR11

* (vs → valori di soglia stabiliti)

Qualora emergano necessità di attività di formazione non previste dalla pianificazione standard definita nelle Tabelle 3 e 4, dette attività saranno volta per volta programmate in conformità a quanto stabilito nella scheda di procedura di seguito riportata.

Scheda di Procedura

PROCESSO: GESTIONE DELLE RISORSE				
FASE: ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE				
Descrizione delle attività di processo	Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità
	Res	Col		
1 Individua le necessità di addestramento per quanto non previsto nelle tabelle 3 e 4 della presente sezione, comunicando l'esigenza rilevata al RDQ.	Resp. funzione	/	MAQU003 6.2	Richiesta scritta
2 Raccoglie le richieste pervenute e le valuta secondo i criteri di coerenza con la politica/obiettivi aziendali, fattibilità e urgenza. Al termine della valutazione sottopone le richieste pervenute e i propri commenti/valutazioni alla DG per l'approvazione.	RDQ	/	MAQU003 6.2	Rapporto scritto
3 Decide quali richieste approvare, comunicando le decisioni a RDQ che ne farà oggetto del riesame della direzione	DG	RDQ	MAQU003 6.2	MR58 - Verbale Riesame della Direzione
4 Sviluppa e predispone il materiale e la documentazione necessaria in modo che il linguaggio usato sia comprensibile al personale a cui sarà destinato. Al termine dell'attività compila i moduli di registrazione addestramento.	docente	/	MAQU003 6.2	MR08 - Registr. addestramento MR13 - Scheda tecnica del personale
5 Archivia la registrazione degli addestramenti effettuali inserendola nella documentazione personale di ogni funzione. L'attività formativa svolta in azienda è riepilogata su base annuale tramite MR09.	RDQ	/	MAQU003 6.2	MR08 - Registr. addestramento MR13 - Scheda tecnica del personale MR09 - Riepilogo Attività Formativa

6.3 INFRASTRUTTURE

6.3.1 GESTIONE DEI LOCALI

L'organizzazione, per quanto applicabile in relazione alla tipologia di attività svolta, ha definito la natura e la tipologia di edifici e spazi di lavoro necessari ad una adeguata erogazione dei servizi.

I criteri che determinano la scelta dei locali di pertinenza aziendale utilizzati per lo svolgimento di attività che sono influenti nelle attività del SGQ sono:

- rispetto delle normative cogenti in merito alla concessione dell'agibilità dei locali;
- livello igienico adeguato;
- rispetto di normative di sicurezza (D Lgs .81/2008).

Eventuali necessità di adeguamento a normative in essere saranno definite, pianificate e sottoposte da RDQ all'analisi del DG nel corso del riesame della direzione.

6.3.2 MANUTENZIONE APPARECCHIATURE

Le attrezzature e i macchinari, compresi hardware e software, utilizzati per svolgere attività che influenzano le attività di erogazione del servizio, saranno soggetti ad interventi di manutenzione che potranno essere eseguiti in relazione alla tipologia e al valore economico secondo le seguenti modalità:

- manutenzione preventiva;
- manutenzione/riparazione in occasione di guasti.

Per quanto riguarda la manutenzione degli automezzi, gli interventi di manutenzione preventiva sono quelli definiti dalla casa costruttrice.

I criteri, le modalità di gestione e le responsabilità di esecuzione degli interventi di manutenzione sono definiti nella tabella 7 "Gestione manutenzione attrezzature".

Tabella 7

GESTIONE MANUTENZIONE ATTREZZATURE				
Tipo attrezzatura	Tipologia di manutenzione	Esecutore dell'intervento	Resp.	Registrazioni della qualità
Macchinari/ attrezzature con costo inferiore a 3 mila euro	Intervento a guasto	Manutentore interno e/o Fornitore qualificato	UT/UA/RMA	Registro manutenzioni
Macchinari/ attrezzature con costo superiore a 3 mila euro	Manutenzione programmata	Manutentore interno e/o Fornitore qualificato	UT/UA/RMA	Registro manutenzioni
Hardware	Intervento a guasto	Manutentore interno e/o Fornitore qualificato	ICT	Registro manutenzioni
Software	Manutenzione a guasto	Manutentore interno e/o Fornitore qualificato	ICT	Registro manutenzioni
Automezzi	Manutenzione programmata	Manutentore interno e/o Fornitore qualificato	UT/UA/RMA	Registro manutenzioni

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 6 GESTIONE DELLE RISORSE

Pag. 8 di 9

Le modalità esecutive dell'attività di riparazione/manutenzione delle attrezzature sono descritte nelle schede di procedura di seguito riportate.

Scheda di procedura

PROCESSO: GESTIONE DELLE RISORSE					
FASE: RIPARAZIONE GUASTI					
Descrizione delle attività di processo	Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità	
	Res	Col			
1	In caso di rottura di un'attrezzatura in cantiere, la segnala mediante registrazione sulla "Scheda guasti/anomalie dei mezzi d'opera".	Resp. di cantiere	operatore	MAQU003 6.3.2	MR31 - Scheda guasti/anomalie dei mezzi d'opera.
2	Se possibile risolve l'anomalia, completa in ogni sua parte la "Scheda guasti/anomalie dei mezzi d'opera" e la trasmette al CA.	Resp. di cantiere	operatore	MAQU003 6.3.2	MR31 - Scheda guasti/anomalie dei mezzi d'opera.
3	Se non è possibile ripristinare la funzionalità del mezzo d'opera in cantiere, lo invia al RMA, con la "Scheda guasti/anomalie dei mezzi d'opera" debitamente compilata. Nella suddetta scheda indicherà il livello d'urgenza in merito alla sostituzione/riparazione del mezzo d'opera.	Resp. di cantiere	operatore	MAQU003 6.3.2	MR31 - Scheda guasti/anomalie dei mezzi d'opera.
4	In caso di urgenza di impiego in cantiere, provvede alla sostituzione immediata del macchinario.	RMA	/	MAQU003 6.3.2	MR31 - Scheda guasti/anomalie dei mezzi d'opera.
5	Se la sostituzione non è urgente, predispone la riparazione, previa definizione dei tempi di intervento con il riparatore.	RMA	/	MAQU003 6.3.2	MR31 - Scheda guasti/anomalie dei mezzi d'opera.
6	A riparazione avvenuta, predispone il ritiro del mezzo d'opera e l'invio in cantiere o l'immagazzinamento, redigendo il "modulo richiesta materiali a magazzino".	RMA	/	MAQU003 6.3.2	MR48 - Modulo richiesta materiali a magazzino
7	Registra nella "Scheda guasti/anomalie dei mezzi d'opera" eventuali particolarità della riparazione effettuata.	RMA	/	MAQU003 6.3.2	MR31 - Scheda guasti/anomalie dei mezzi d'opera.
8	In caso di guasto procurato da cattivo utilizzo del mezzo d'opera, provvede all'apertura di non conformità.	RMA	/	MAQU003 6.3.2	MR40 - Rapporto di non conformità
9	Redige o aggiorna, il registro manutenzioni e mensilmente lo invia al RDQ e a UT/UA per competenza.	RMA	/	MAQU003 6.3.2	MR49 - Registro manutenzioni

PROCESSO: GESTIONE DELLE RISORSE					
FASE: MANUTENZIONE PROGRAMMATA					
Descrizione delle attività di processo	Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità	
	Res	Col			
1	Definisce i macchinari oggetto di manutenzione, programmando la data dell'intervento.	UT/UA	RMA	MAQU003 6.3.2	Programma di manutenzione
2	Registra l'intervento di manutenzione/riparazione nel registro manutenzioni.	UT/UA	RMA	MAQU003 6.3.2	MR49 - Registro manutenzioni.
3	Provvede ad analizzare i dati relativi ai costi e al numero degli interventi effettuati per il Riesame della Direzione.	UT/UA/ RDQ	RMA	MAQU003 6.3.2	MR49 - Registro manutenzioni

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

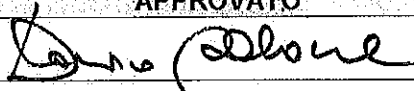
Premesso che la maggior parte delle attività di erogazione del servizio di pertinenza della nostra impresa, vengono svolte in ambienti che sono messi a disposizione dal Cliente, l'Azienda provvede ad ottemperare al requisito normativo attivandosi, per quanto di sua competenza, per far rispettare le prescrizioni stabilite dal D. Lgs 81/2008.

Detta attività è affidata al Responsabile RSPP-UP-UT, il quale provvede ad effettuare interventi di formazione e informazione al personale operativo in cantiere in materia di sicurezza sul lavoro, anche alla luce delle influenze positive che il rispetto di dette prescrizioni producono sulla qualità del servizio erogato.

La registrazione degli interventi di formazione e informazione saranno gestite e conservate da RSPP/RDQ in accordo a quanto definito nella sez. 4 del presente manuale.

INDICE della SEZIONE

- 7 Scopo**
- 7.1 Pianificazione della realizzazione del Servizio**
- 7.2 Processi relativi al cliente**
 - 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio*
 - 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio*
 - 7.2.3 Comunicazione con il cliente*
- 7.3 Progettazione e sviluppo**
- 7.4 Approvvigionamento**
 - 7.4.1 Prodotti Approvvigionati*
 - 7.4.2 Fornitori Utilizzati*
 - 7.4.3 Emissione Ordini*
 - 7.4.4 Verifica dei Prodotti Approvvigionati*
 - 7.4.5 Controllo dei Fornitori*
 - 7.4.6 Immagazzinamento e Movimentazione Prodotti Approvvigionati*
- 7.5 Produzione ed erogazione di servizi**
 - 7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi*
 - 7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi*
 - 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità*
 - 7.5.4 Proprietà del cliente*
 - 7.5.5 Conservazione dei prodotti*
- 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione**

REV.	DATA	DESCRIZIONE	APPROVATO
2	01/01/2015	Revisione Punti: 7.5.1 – n 7.5.5 Tab. 6	

7 SCOPO

Scopo della sezione è identificare e descrivere i processi di realizzazione e di supporto messi in atto dall'azienda per erogare il servizio.

Tali processi comprendono:

- Pianificazione della realizzazione del servizio;
- Processi relativi al cliente;
- Approvvigionamento;
- Produzione ed erogazione del servizio.

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

I successivi capitoli:

7.2 – Processi relativi al cliente

7.4 – Approvvigionamento

7.5 – Produzione ed erogazione di servizi

descrivono i criteri con cui l'azienda pianifica e sviluppa i processi necessari all'erogazione dei servizi conformi alle specifiche definite, assicurando la coerenza con gli altri requisiti del SGQ.

L'azienda, al fine di assicurare una adeguata pianificazione, provvede a definire:

- ↳ gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al servizio;
- ↳ processi e documenti e a fornire risorse specifiche per il servizio;
- ↳ attività di verifica, validazione, monitoraggio, ispezione e prova, specifiche per il servizio ed i relativi criteri di accettabilità;
- ↳ le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzativi ottemperino ai requisiti.

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

La Napoli Servizi s.p.a. è una società in house del Comune di Napoli attualmente suo unico proprietario e cliente e non può gestire commesse di servizi provenienti dal mercato di Settore, nel rispetto della normativa vigente in materia per servizi di facility management ed attività strumentali, l'attività in essere è regolata dalla IOSQ009 "Procedura Attivazione Cantieri" relativa all'implementazione ed esecuzione di servizi commissionati dallo stesso Comune di Napoli.

Pertanto i processi, seppure di seguito determinati, che regolano eventuali commesse provenienti dal mercato di Settore, sono di fatto non perseguiti, ne perseguibili.

7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

L'azienda di seguito determina i requisiti relativi alla fornitura dei servizi che eroga, come definito nel presente manuale, per completezza espositiva del dato Normativo ed in prospettiva di eventuali variazioni di quanto sopra descritto.

7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

Premesso che la maggior parte degli affidamenti dei servizi all'Azienda da parte della Committenza ha origine dall'aggiudicazione scaturita da offerta vincolante e non modificabile, il riesame dei requisiti relativi al prodotto consiste nel riesame dell'offerta prima della consegna della stessa.

Scopo quindi del paragrafo è quello di definire le responsabilità e le modalità per la preparazione delle offerte, la validazione delle stesse, la revisione finale prima della presentazione al Cliente, tenendo conto di:

- esigenze/aspettative specificate e non del cliente (in fase di sopralluogo);
- requisiti cogenti relativi al servizio (es. D. Lgs. 81/2008 e sue successive modifiche).

Le attività suddette comportano un significativo dialogo tra le funzioni aziendali relativamente ad aspetti di politica commerciale (opportunità di partecipazione a gare), e ad aspetti di soluzioni tecniche.

Le attività di riesame dell'offerta sono articolate secondo le fasi di:

- ACQUISIZIONE DEI DATI DI INGRESSO
- MODALITÀ DI SVILUPPO OFFERTA
- ASSEGNAZIONE DELL'APPALTO
- MODIFICHE DEL CONTRATTO

descritte nelle schede di procedura di seguito esposte, supportate per quanto ritenuto utile da modulistica per la registrazione.

Scheda di procedura

PROCESSO: RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO					
FASE: ACQUISIZIONE DATI DI INGRESSO					
Descrizione delle attività di processo	Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità	
	Res	Col			
1	Acquisisce i bandi d'offerta attraverso la consultazione di quotidiani, riviste e/o servizi specializzati.	UT	/	MAQU003 7.2.2	/
2	Avvia trattative commerciali, contattando direttamente il Cliente potenziale allo scopo di essere interpellato in caso di gare o richieste di offerta.	RAG	/	MAQU003 7.2.2	/
3	Riceve richieste di partecipazione da Enti pubblici e da clienti presso i quali la società è iscritta all'albo fornitori.	UT	/	MAQU003 7.2.2	<u>MR02</u> - Lista controllo gare

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Pag. 4 di 22

Scheda di procedura

PROCESSO: RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO					
FASE: MODALITA' SVILUPPO OFFERTE					
Descrizione delle attività di processo	Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità	
	Res	Col			
1	Valuta l'opportunità di partecipare alle gare pervenute, dal punto di vista economico, tecnico e gestionale.	RAG	UT	MAQU003 7.2.2	<u>MR02</u> - Lista controllo gare
2	In caso di impossibilità di formulazione dell'offerta, invia comunicazione scritta al cliente.	UT	/	MAQU003 7.2.2	Lettera di rinuncia
3	In caso di decisione positiva, definisce le responsabilità per le attività necessarie alla formulazione della gara e provvede all'approntamento della documentazione amministrativa necessaria e cura eventuali aspetti legali inerenti alla formulazione dell'offerta.	UT	/	MAQU003 7.2.2	<u>MR02</u> - Lista controllo gare
4	Valuta se svolgere le attività tecniche connesse all'offerta attraverso risorse interne o esterne.	RAG	/	MAQU003 7.2.2	<u>MR02</u> - Lista controllo gare
5	Esegue il sopralluogo dei locali interessati al servizio, quantifica ore e materiali necessari allo svolgimento del lavoro. Redige eventuali studi, se richiesti.	UT/ Cons. ester.	Resp. di cantiere	MAQU003 7.2.2	<u>MR01</u> Scheda rilevamento dati
6	Valorizza economicamente i dati forniti dall'UT/Consulente e decide in base all'analisi fatta di procedere o meno all'invio dell'offerta.	RAG	UT/ Cons. esterno	MAQU003 7.2.2	<u>MR02</u> - Lista controllo gare
7	In caso di rinuncia, lo comunica a mezzo lettera al Cliente e archivia la documentazione relativa alla gara.	UT	/	MAQU003 7.2.2	<u>MR02</u> - Lista controllo gare
8	In caso positivo, redige l'offerta e la verifica in termini di: ➤ congruenza al bando di gara o alla documentazione richiesta dal cliente, ➤ completezza della documentazione, ➤ correttezza formale della presentazione. Appone la sigla a convalida dell'autocontrollo finale eseguito.	UT	/	MAQU003 7.2.2	<u>MR02</u> - Lista controllo gare
9	Effettua il riesame dell'offerta, verificando completezza e congruenza dei documenti. Tale attività viene formalizzata mediante apposizione di firma sull'offerta stessa.	RAG	UT	MAQU003 7.2.2	offerta
10	Invia l'offerta al cliente e in caso di mancata assegnazione registra l'esito della gara e procede all'archiviazione della documentazione relativa all'offerta.	UT	/	MAQU003 7.2.2	<u>MR02</u> - Lista controllo gare
11	In caso di aggiudicazione, la notifica della stessa viene archiviata nei documenti relativi all'offerta.	UT	/	MAQU003 7.2.2	<u>MR02</u> - Lista controllo gare

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Pag. 5 di 22

Scheda di procedura

PROCESSO: RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO					
FASE: ASSEGNAZIONE DELL'APPALTO					
Descrizione delle attività di processo	Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità	
	Res	Col			
1	Verifica la congruenza tra quanto specificato nella richiesta d'offerta e quanto definito dal contratto. Dirime eventuali incongruenze rilevate, discutendole con il cliente.	UT	/	MAQU003 7.2.2	offerta/contratto
2	Formalizza il riesame di congruenza offerta/contratto apponendo la firma sul contratto.	RAG	UT	MAQU003 7.2.2	contratto
3	Nell'impossibilità di risolvere l'incongruenza, quando comporta danni economici, decide di rinunciare all'appalto.	RAG	UT	MAQU003 7.2.2	Lettera di rinuncia
4	In caso di risoluzione positiva, formalizzano il contratto mediante apposizione di firma contestuale. Tale attività potrà, per motivi tecnico/burocratici, essere eseguita dopo la data di inizio lavori.	RAG/ Cliente	/	MAQU003 7.2.2	contratto
5	In questi casi, le specifiche e i termini di inizio lavori, se non comunicati mediante documento di notifica, vengono comunque registrate.	UT	/	MAQU003 7.2.2	Allegato al contratto

Scheda di procedura

PROCESSO: RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO					
FASE: MODIFICHE DEL CONTRATTO					
Descrizione delle attività di processo	Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità	
	Res	Col			
1	Nel caso di richiesta di variazioni contrattuali da parte del cliente, valuta l'entità ed il rilievo delle richieste.	UT	/	MAQU003 7.2.2	Richiesta scritta
2	Nel caso di esigenze interne, analizza l'opportunità di richiedere al cliente la revisione del contratto.	UT	/	MAQU003 7.2.2	Richiesta scritta
3	Decide se richiedere al cliente la revisione del contratto.	RAG	UT	MAQU003 7.2.2	Richiesta scritta
4	Redige una nuova offerta e comunica a RAG le variazioni tecnico/economiche rispetto alle condizioni stabilite.	UT	/	MAQU003 7.2.2	Offerta
5	Effettua il riesame del contratto.	RAG	UT	MAQU003 7.2.2	Offerta
6	Invia nuova offerta.	UT	/	MAQU003 7.2.2	Offerta
7	Trasferisce alle funzioni aziendali interessate le modifiche e le disposizioni.	UT	/	MAQU003 7.2.2	/
8	Provvede all'archiviazione dei documenti relativi.	UT	/	MAQU003 7.2.2	/

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Pag. 6 di 22

Le modalità e le funzioni responsabili della comunicazione con il cliente vengono definite nella tabella 1 "Comunicazioni con il Cliente".

Tabella 1

COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE			
Tipologia	Modalità	Responsabilità	Flusso di comunicazione
Offerte, modifiche ai contratti	documentale/ verbale	RAG/UT	CLIENTE ↔ AZIENDA
Erogazione del servizio	documentale/ verbale	UT	CLIENTE ↔ AZIENDA
Reclami	documentale/ verbale	UT/RDQ	CLIENTE ↔ AZIENDA

Per quanto concerne gli indicatori di soddisfazione del cliente e la gestione dei reclami si rimanda al capitolo 8 del presente manuale e alla IOSQ001 "Gestione reclami cliente".

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Questo requisito del SGQ non è applicabile alla nostra realtà aziendale, poiché l'Azienda non esegue attività di progettazione e/o sviluppo del servizio, in quanto è il Cliente che stabilisce, in fase di richiesta d'offerta, la tipologia e le modalità esecutive dei servizi da erogare.

Viene unicamente riportato per uniformare i paragrafi così come previsto dalla normativa UNI EN ISO 9001 edizione 2008.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

Il processo di approvvigionamento è gestito tramite due procedure aziendali:

- ❖ IOSQ004 "Regolamento Acquisti"
- ❖ IOSQ005 "Gestione Magazzino"

che regolano le attività in merito svolte dai rispettivi responsabili in linea con le prassi, sia manuali che informatizzate, stabilite in ambito societario.

Di seguito sono esposte le linee guida aziendali in merito a:

- Prodotti Approvvigionati,
- Fornitori Utilizzati,
- Emissione Ordini,
- Controlli in Accettazione merci,
- Controllo dei Fornitori,
- Immagazzinamento e Movimentazione Prodotti Acquistati.

7.4.1 PRODOTTI APPROVVIGIONATI

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Pag. 7 di 22

Quanto approvvigionato dall'Azienda si può suddividere nelle tipologie di prodotti e servizi descritti nella tabella 2 "Prodotti e Servizi Approvvigionati".

Tabella 2

PRODOTTI E SERVIZI APPROVVIGIONATI			
Id	Descrizione	Articoli	Specifiche
1	Materiali di larga serie, presenti a catalogo del Costruttore, di progettazione consolidata e realizzati con sistemi di produzione automatizzati e dotati di adeguato livello di qualità intrinseca.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ carrelli ◆ attrezzature ◆ panni ◆ dispositivi di protezione individuale ◆ hardware 	/
2	Apparati e dispositivi di serie, presenti a catalogo del Costruttore con significativa complessità funzionale ed una attività di assemblaggio di una certa consistenza.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ lavasciuga ◆ motoscopo ◆ aspiratori ◆ idropultrici ◆ monospazzole ◆ nebulizzatori ◆ pompe erogatrici 	Per i prodotti inseriti nelle tipologie 2. e 3. sono richieste al fornitore e conservate nella cartella relativa al fornitore e/o in magazzino le schede tecniche e tossicologiche. Tale vincolo non sussiste per prodotti chimici commercialmente definiti di tipo "casalingo".
3	Prodotti chimici di progettazione e sperimentazione consolidata realizzati con sistemi di produzione automatizzati e dotati di elevato livello di qualità oggettiva.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ detergenti ◆ sanificanti ◆ disinfettanti ◆ emulsioni protettive ◆ disinfestanti ◆ topicidi 	
4	Attività di consulenza esterna afferenti all'erogazione dei servizi quali:	<ul style="list-style-type: none"> ◆ servizi di preventivazione ◆ elaborati, studi tecnici ◆ addestramento del personale ◆ assistenza tecnica in cantiere ◆ consulenza Qualità, D. Lgs. 81/2008. ◆ software 	

7.4.2 FORNITORI UTILIZZATI

Il responsabile dell'Ufficio Acquisti gestisce l'Albo dei Fornitori della Napoli Servizi, come da IOSQ004, e per i Fornitori di prodotti di cui alla Tab. 2 UA redige il mod. MR16, dividendoli in "Storici" – quelli conosciuti e sperimentati precedentemente alla Certificazione di Qualità e durante la gestione del SQ in UNI EN ISO 9002:94 – e "Diretti" quelli successivamente acquisiti a seguito di valutazione positiva relativa sia all'opportunità economica del rapporto (UA) e sia alla consistenza tecnica (UT/RDQ) dei servizi/prodotti forniti, valutati tramite MR14 e/o suo Allegato.

Lo stesso mod. MR16 registra la sistematica valutazione/aggiornamento semestrale dell'elenco in esso contenuto effettuato da UA mediante confronto con la "Rubrica Fornitori" gestita dal Magazzino come da procedura IOSQ005.

Per i prodotti di cui alla tipologia 1-2-3, considerata l'elevata standardizzazione e la disponibilità di schede tecniche e modalità d'uso si ritiene che non sussista la necessità di visite di verifica presso i fornitori, ad eccezione di eventuali richieste di

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Pag. 8 di 22

prodotti specifici e critici necessari per l'erogazione di servizi particolari per la cui esecuzione si richiedono prodotti chimici al di fuori della normale ed abituale tipologia ampiamente disponibile sul mercato.

In questi particolari ed eccezionali eventi la fornitura del prodotto critico sarà preceduta da una verifica presso il fornitore effettuata dal Responsabile dell'UT e/o dal RDQ e/o dall'UA per valutare e concordare le specifiche tecniche e chimiche del prodotto stesso.

7.4.3 EMISSIONI ORDINI

Gli ordini vengono pianificati da UA e Responsabile di Magazzino sulla base delle informazioni relative a dati storici di cantiere, previsione di consumi e ai quantitativi dei prodotti disponibili a magazzino già ordinati.

I dati di acquisto sono definiti mediante il mod. MR17

7.4.4 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

Il paragrafo stabilisce le responsabilità e le modalità per il controllo del prodotto approvvigionato.

Le attività al riguardo vengono gestite in fase di ricevimento presso il magazzino dal responsabile del magazzino e presso i cantieri dal responsabile di cantiere.

Il controllo su macchinari, attrezzature e prodotti chimici avviene valutando, per quanto applicabile, i seguenti elementi:

- * quantità;
- * integrità e/o funzionalità;
- * congruenza con i documenti di accompagnamento ed i documenti di acquisto.

La formalizzazione delle attività svolte è costituita da:

- timbri e firme apposte sul documento di trasporto del fornitore;
- rapporti di prova (per le eventuali prove condotte sulla qualità del prodotto).

Si precisa che le non conformità in accettazione sono relative a:

- esito negativo delle prove condotte su merce oggetto di campionamento;
- carenze funzionali.

La gestione delle non conformità in accettazione comporta la segregazione della merce in area delimitata nonché l'identificazione con mezzi idonei.

La gestione delle situazioni di non conformità è descritta nella sezione 8 al paragrafo 8.3.

Non vengono utilizzati prodotti accettati senza l'ultimazione dei controlli previsti.

Le modalità di verifica delle merci approvvigionate, a cura dei fornitori presso i cantieri operativi senza transitare dal magazzino, prevedono le seguenti tipologie di controllo:

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Pag. 9 di 22

- di tipo visivo, a cura dell'operatore/CA/Supervisore che riceve la merce in cantiere e che, attraverso la firma apposta sulla documentazione di consegna, accerterà la congruenza di quanto consegnato a quanto descritto nel documento di consegna unitamente alla presenza di eventuali carenze dell'integrità della merce consegnata;
- di tipo documentale, eseguito in azienda dal responsabile di magazzino raffrontando la documentazione di consegna ricevuta dal fornitore e l'ordine di acquisto, che, attraverso l'apposizione dei timbri, attesterà la conformità o meno della fornitura.

Le responsabilità e le modalità di esecuzione dei controlli in accettazione sono sintetizzate nella tabella 3 "Modalità di controllo in accettazione" e descritte nelle schede di procedura "Controllo in accettazione a magazzino" e "Controllo in accettazione delle merci consegnate in cantiere".

Tabella 3

MODALITÀ DI CONTROLLO IN ACCETTAZIONE				
Fase	Resp. controllo	Modalità di verifica	Criteri di accettabilità	Registrazione esito
1	MA	Verifica visiva/ documentale	<ul style="list-style-type: none"> • Quantità congruente; • Integrità materiale; • Funzionalità materiale; • Presenza etichette su prodotti chimici; • Congruenza documenti di accompagnamento e ordine di acquisto. 	-MR18
2	Super Visore Tec./CC	Verifica visiva	<ul style="list-style-type: none"> • Quantità congruente; • Integrità materiale; • Funzionalità materiale; • Presenza etichette su prodotti chimici; • Congruenza documenti di accompagnamento e materiale consegnato. 	- firma sulla documentazione di consegna.

MANUALE DELLA QUALITA'
SEZIONE 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO
 Pag. 10 di 22

Scheda di procedura

PROCESSO: APPROVVIGIONAMENTO					
FASE: CONTROLLO IN ACCETTAZIONE A MAGAZZINO					
	Descrizione delle attività di processo	Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità
		Res	Col		
1	Invia a MA copia degli ordini materiali fatti, corredati dall'indicazione formale della data e ora di consegna prevista.	UA	/	MAQU003 7.4.3	Copia ordini di acquisto
2	Consegna al Resp. di magazzino il documento di trasporto.	Autista	/	MAQU003 7.4.3	DdT
3	Controlla il contenuto del documento di trasporto valutando la presenza di: - numero d'ordine - descrizione merce - quantitativo - descrizione dell'aspetto esteriore della merce - lotto o partita o data di produzione (ove possibile) - congruenza DdT e ordine relativo	MA	/	MAQU003 7.4.3	DdT Copia ordine di acquisto
4	Nel caso riscontri errori od incompletezza del DdT, blocca la merce.	MA	/	MAQU003 7.4.3	DdT + <u>MR18</u>
5	Nel caso di merce conforme, appone la firma di ricezione sul DdT e lo invia a UA.	MA	/	MAQU003 7.4.3	DdT + <u>MR18</u>
6	In caso di merce non integra riporta su DdT la natura dell'inconveniente, apponendovi la firma di riscontro.	MA	/	MAQU003 7.4.3	DdT + <u>MR18</u>
7	In caso di carico parzialmente integro, cura l'effettuazione dello scarico del quantitativo integro, riporta su DdT la natura dell'inconveniente, la descrizione del quantitativo non scaricato, compila il MR18 descrivendone il trattamento.	MA	/	MAQU003 7.4.3	DdT + <u>MR18</u>
8	In caso di merce integra, cura l'effettuazione dello scarico e controlla la quantità scaricata e la congruenza con quanto indicato sul DdT. Indica la congruenza o meno sul DdT, compila il MR18 descrivendone il trattamento.	MA	/	MAQU003 7.4.3	DdT + <u>MR18</u>
9	Se sono previste prove, comunica al Resp. di cantiere l'arrivo della merce da sottoporre a prova funzionale.	MA	/	MAQU003 7.4.3	/
10	Effettua la prova funzionale sul materiale da testare in un cantiere che abbia le caratteristiche per svolgere la prova.	Resp. di cantiere	/	MAQU003 7.4.3	Rapporto di prova funzionale
11	Invia a MA/UA il rapporto sulla prova funzionale effettuata per il successivo inoltro a RDQ.	Resp. di cantiere	/	MAQU003 7.4.3	Rapporto di prova funzionale
12	Invia a UA documentazione relativa alle pratiche di competenza.	MA	/	MAQU003 7.4.3	/
13	Trasmette a RDQ copia della documentazione relativa ad eventuali non conformità rilevate in accettazione.	UA	/	MAQU003 7.4.3	/

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Pag. 11 di 22

Scheda di procedura

PROCESSO: APPROVVIGIONAMENTO					
FASE: CONTROLLO IN ACCETTAZIONE DELLE MERCI CONSEGNATE IN CANTIERE					
Descrizione delle attività di processo	Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità	
	Res	Col			
1	Consegna al resp. di cantiere il DdT.	fornitore	/	MAQU003 7.4.3	DdT
2	Controlla il contenuto del documento di trasporto valutando: - corrispondenza tra quantità delle merci descritte nel documento di trasporto e quella in consegna - integrità delle confezioni dei prodotti chimici - presenza delle etichette identificative dei prodotti chimici - integrità di macchinari e attrezzature	Resp. di cantiere	/	MAQU003 7.4.3	DdT
3	Nel caso di totale o parziale incongruenza tra merce in consegna e DdT, lo comunica a MA.	Resp. di cantiere	/	MAQU003 7.4.3	DdT
4	Riceve comunicazione della non conformità rilevata e, dopo averla valutata, informa UA.	MA	Resp. di cantiere	MAQU003 7.4.3	DdT
5	Provvede a formalizzare l'accaduto al fornitore a mezzo RAC e se del caso, a richiedere allo stesso la sostituzione della merce, provvedendo successivamente a registrare la NC rilevata sul DdT e compila il MR18 descrivendone il trattamento.	UA	MA	MAQU003 7.4.3	MR43 – Richiesta azione correttiva DdT+ MR18
6	Nel caso non ci siano incongruenze, riceve dall'addetto al controllo il DdT relativo alla merce consegnata, completo di firma di ricezione del Resp. di cantiere e lo consegna in azienda.	fornitore	/	MAQU003 7.4.3	DdT
7	Effettua la comparazione tra DdT e ordine emesso per accertare la conformità della consegna. Compila il MR18 descrivendone il trattamento di eventuali NC.	MA	/	MAQU003 7.4.3	DdT+ MR18 Copia ordine di acquisto
8	Invia a UA documentazione relativa alle pratiche di competenza.	MA	/	MAQU003 7.4.3	/
9	Trasmette a RDQ copia della documentazione relativa ad eventuali non conformità rilevate in accettazione.	UA	/	MAQU003 7.4.3	/

7.4.5. CONTROLLO DEI FORNITORI

La valutazione di un Fornitore ha validità annuale, pertanto un Fornitore è da considerarsi qualificato per il periodo di un anno anche in assenza di ordini/contratti.

I Fornitori vengono sottoposti ad una sorveglianza annuale che comporta la **analisi delle registrazioni dell'esito delle forniture eseguite – MR18** - e la redazione della "Scheda di controllo fornitore" (MR19), di competenza finale di RDQ, compilata in funzione dei dati rilevati in seguito all'attività di controllo in accettazione.

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Pag. 12 di 22

Scheda di procedura

PROCESSO: APPROVVIGIONAMENTO					
FASE: CONTROLLO DEL FORNITORE					
Descrizione delle attività di processo	Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità	
	Res	Col			
1	I fornitori vengono verificati con cadenza annuale.	UA	RDQ	MAQU003 7.4.1	MR19 – Scheda controllo fornitore
2	Valuta il fornitore redigendo la "scheda controllo fornitore" ed attribuendo i valori relativi agli elementi valutati in funzione dei criteri espressi nel campo relativo ai criteri di valutazione.	UA	UT/RDQ	MAQU003 7.4.1	MR19 – Scheda controllo fornitore
3	Personalizza, se necessario, i criteri di valutazione standard previsti dalla "scheda controllo fornitore", tenendo conto delle peculiarità del prodotto/servizio acquistato.	UA	UT/RDQ	MAQU003 7.4.1	MR19 – Scheda controllo fornitore
4	Esegue la somma dei punteggi attribuiti per i cinque elementi valutati.	UA	/	MAQU003 7.4.1	MR19 – Scheda controllo fornitore
5	Se il punteggio ottenuto è tra 75 e 100, conferma il fornitore e lo mantiene nell'elenco dei fornitori approvati.	UA	/	MAQU003 7.4.1	MR19 – Scheda controllo fornitore MR16 - Elenco fornitori approvati
6	Se il punteggio ottenuto è tra 74 e 50, approva il fornitore con riserva ed emette RAC nei confronti dello stesso. In caso di soluzione positiva della RAC, il fornitore mantiene la qualifica di "approvato", in caso contrario viene eliminato dall'elenco fornitori approvati.	UA	/	MAQU003 7.4.1	MR19 – Scheda controllo fornitore MR16 - Elenco fornitori approvati
7	Se il punteggio ottenuto è tra 49 e 0, il fornitore viene eliminato dall'elenco fornitori approvati.	UA	/	MAQU003 7.4.1	MR19 – Scheda controllo fornitore MR16 - Elenco fornitori approvati
8	In caso di necessità provvede all'aggiornamento dell'elenco fornitori approvati e ne consegna copia alle funzioni interessate.	UA	/	MAQU003 7.4.1	MR16 - Elenco fornitori approvati
9	Archivia la documentazione di controllo fornitori.	UA	/	MAQU003 7.4.1	MR19 – Scheda controllo fornitore MR16 - Elenco fornitori approvati

7.4.6 IMMAGAZZINAMENTO E MOVIMENTAZIONE PRODOTTI ACQUISTATI

Immagazzinamento e movimentazione

Le avvertenze da seguire nella movimentazione della merce, sono correlate alla tipologia dei materiali da trasportare, agli ingombri, ai pesi e ai mezzi di movimentazione disponibili e specificate nelle schede tecniche e di sicurezza fornite dal Costruttore o produttore e/o in documentazione specifica che vengono conservate presso l'ufficio preposto agli acquisti e/o presso i luoghi di utilizzo.

E' prevista la presenza e l'utilizzo a magazzino di idonei mezzi per la sicurezza nella movimentazione e manipolazione dei materiali.

La movimentazione di materiali, da magazzino a cantiere, non assume particolari connotazioni se non quelle tipicamente connesse ad adempimenti contabili (emissione di modulo richiesta materiali).

L'immagazzinamento dei materiali avviene in adeguati locali di deposito.

Il Responsabile di magazzino provvede all'immagazzinamento dei prodotti osservando i seguenti criteri:

- ⇒ mantenimento dell'identificazione del prodotto;
- ⇒ disposizione su traverse, pallets o sistema equivalente in modo da permettere l'aerazione;
- ⇒ mantenimento delle condizioni ambientali adatte alla corretta conservazione dei prodotti chimici;
- ⇒ disposizione in aree definite e pavimentate;
- ⇒ separazione fisica per tipologie diverse;
- ⇒ identificazione dello stato di controllo;
- ⇒ sistema di impilaggio tale (se applicabile) da non eccedere i limiti stabiliti dal costruttore;
- ⇒ assenza di confezioni danneggiate;
- ⇒ segregazione di prodotti pericolosi (veleni, ecc.).

Responsabilità e modalità relative all'attività di immagazzinamento e movimentazione sono definite nella scheda di procedura di seguito riportata.

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Pag. 14 di 22

Scheda di procedura

PROCESSO: CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI						
FASE: IMMAGAZZINAMENTO E MOVIMENTAZIONE						
Descrizione delle attività di processo	Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità		
	Res	Col				
1	Completata la procedura di accettazione delle merci come al punto 7.4.3, provvede ad identificare la tipologia della merce, mediante conservazione dell'imballaggio e confezionamento del produttore fino, se possibile, all'utilizzo finale. Nel caso in cui questo non sia possibile, attiva un sistema di identificazione con mezzi idonei che stabiliscano la denominazione del prodotto, le caratteristiche tecniche e le modalità d'uso.		MA	/	MAQU003 7.5.5.1	/
2	Identifica lo stato di controllo delle merci come segue: • le merci conformi vengono posizionate in spazi predefiniti e destinati al loro stoccaggio da apposita cartellonistica; • le merci non conformi (in quanto deteriorate, non funzionanti, non pertinenti il SGQ, non corredate da schede di sicurezza o in attesa di controlli) vengono corredate da cartello "materiale non conforme" o segregate in appositi spazi.		MA	/	MAQU003 7.5.5.1	/
3	Riceve la richiesta di materiali mediante "Modulo richiesta materiali a magazzino" nel modo seguente: • modulo compilato dall'operatore e inviato in azienda; • comunicazione verbale dell'operatore al personale in azienda, che compila il modulo MR48 e lo trasmette al magazzino.		MA	/	MAQU003 7.5.5.1	MR48 -Richiesta materiali a mag.
4	Autorizza la consegna dei materiali mediante firma di benestare su MR48.		UT/ Resp. di cantiere	/	MAQU003 7.5.5.1	MR48 -Richiesta materiali a mag.
5	In caso non sia possibile evadere completamente la richiesta di materiale, annota la quantità inevasa in un nuovo MR48 specificando data, cantiere, tipologia, quantità della merce inevasa e data prevista per il completamento della consegna.		MA	/	MAQU003 7.5.5.1	MR48 -Richiesta materiali a mag.
6	Predispone la merce per l'invio in cantiere, come segue: • mantiene l'imballo, se possibile; • in caso di merce sfusa, provvede ad imballarla in cartoni opportunamente chiusi.		MA	/	MAQU003 7.5.5.1	/
7	Comunica le variazioni della giacenza a UA.		MA	/	MAQU003 7.5.5.1	/
8	Verifica tempistica e modalità di invio dei materiali in cantiere.		MA	Resp. di cantiere	MAQU003 7.5.5.1	/
9	Attua la consegna allegando alle merci copia del modulo MR48, previa comunicazione al richiedente di eventuali variazioni di data e ora di consegna specificate nel modulo.		MA	Resp. di cantiere	MAQU003 7.5.5.1	MR48 -Richiesta materiali a mag.
10	Archivia i "moduli richiesta materiali a magazzino" evasi.		MA	/	MAQU003 7.5.5.1	MR48 -Richiesta materiali a mag.

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

La Pianificazione e l'esecuzione dei servizi erogati sono attuate attraverso la descrizione dei processi produttivi coinvolti e sono formalizzate in apposite procedure e/o istruzioni operative, che definiscono, per quanto applicabile:

- descrizione delle prestazioni contrattuali
- individuazione e definizione delle responsabilità del personale preposto e suo addestramento
- definizione degli orari e fasce orarie di impiego del personale
- definizione dei documenti di sistema
- definizione di eventuali norme tecniche o requisiti cogenti da applicare
- mezzi d'opera da impiegare
- criteri di accettabilità
- monitoraggio e misurazione del servizio erogato.

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

La nostra azienda eroga una serie di servizi definiti, gestiti e controllati tramite documenti basilari denominati "Piani Qualità". Tali Servizi consistono in:

↳ *SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTI:*

L'attività è regolata tramite la IOSQ002 che al 2.1 prevede la emissione di una duplice tipologia di "Piano Qualità":

- **PQSE (Piano Qualità di Settore)** relativo a commesse riguardanti l'attività di pulizia erogata in ambienti afferenti a realtà costituite da più Strutture, dislocate sul territorio, con la stessa destinazione d'uso o finalità (Asili Nido, Scuole Materne, Impianti Sportivi, etc.....) per cui viene redatto un unico Piano – il PQSE e, per ogni singolo "Cantiere" facente parte del "Settore" viene predisposta la "Scheda di Struttura" - MR23 - che definisce le peculiarità della singola Struttura oggetto del servizio.
- **PQCA (Piano Qualità Cantieri di Preminenza)** relativo a singole Strutture di particolare interesse: per prestigio, rappresentanza, impegno operativo consistente (con almeno 6 operatori coinvolti) e per cui viene redatto un Piano Qualità dedicato.

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Pag. 16 di 22

Sia il PQSE che il PQCA definiscono, per la Gestione in Qualità delle Strutture coinvolte, i seguenti elementi di processo:

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. IDENTIFICAZIONE DEL DOCUMENTO | 5. REGISTRAZIONE PROCESSI CORRELATI |
| 2. DESCRIZIONE DEL SETTORE/STRUTTURA | 6. ORGANIZZAZIONE ESECUTIVA |
| 3. PRESTAZIONI CONTRATTUALI PREVISTE | 7. MEZZI D'OPERA IMPIEGATI |
| 4. ISTRUZIONI OPERATIVE APPLICATE | 8. PROGRAMMA CONTROLLO QUALITÀ |

↳ SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE:

L'attività è regolata tramite due Piani Qualità così definiti:

- PQDD01 per le attività di Disinfestazione, Derattizzazione e Diserbo così articolato:
 - Aspetti Contrattuali
 - Pianificazione Intervento
 - Controllo del Servizio
- PQDD02 dedicato ad interventi di Disinfezione e Sanificazione da eseguire su richiesta in aree specifiche, così articolato:
 - Aspetti Contrattuali
 - Pianificazione Intervento
 - Controllo del Servizio

↳ SERVIZIO MANUTENZIONE DEL VERDE

L'attività è regolata tramite il Piano di Qualità così definito

PQMV dedicato alle attività di manutenzione del verde da eseguire su aree specifiche, così articolato:

- Aspetti Contrattuali
- Pianificazione e registrazione dell'intervento
- Rendicontazione attività eseguite
- Mezzi d'opera, prodotti, attrezzature usate
- Controllo del Servizio, punti di verifica
- Consegna del Servizio

Detti Piani sono redatti da UT secondo la IOSQ002 ed approvati da RDQ.
7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI

Non sono previsti nella tipologia dei servizi erogati processi il cui risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione, salvo per le attività di Pulizia con successiva Disinfezione delle superfici (servizi igienici, arredi di sale di degenza, comprese le pavimentazioni di ambienti ad alto rischio...).

La validazione dell'efficacia di dette attività è fondata sia sulle indicazioni procedurali dei chimici per l'efficienza dei prodotti disinfettanti formulati che da eventuali protocolli operativi stabiliti dagli stessi clienti, oltre che dalla prassi di Settore consolidata e recepita dall'apparato documentale aziendale e dalle Istruzioni Operative pertinenti, oggetto di formazione del personale e di periodico monitoraggio della loro corretta applicazione da parte degli operatori dei singoli cantieri.

Ad ulteriore Validazione del Processo di Disinfezione delle Superfici si interviene con Test Chimici di monitoraggio dell'eventuale presenza, sulle superfici pulite e poi trattate con disinfettante, di sostanze residuali proteiche che comporterebbero di conseguenza la presenza di batteri, virus o germi in genere. Tali Test generalmente sono effettuati: all'eventuale apertura di nuovi cantieri, in occasione di inserimento in organico cantiere di nuovi operatori con finalità formative, a dimostrazione dei responsabili di cantieri "critici" della efficacia ed efficienza delle modalità operative applicate dall'azienda.

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

Il paragrafo ha lo scopo di definire criteri e modalità generali per identificare i prodotti lungo tutte le fasi di erogazione del servizio e lo stato di avanzamento di prodotti e servizi erogati in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione, assicurando in tal modo che non possano attivarsi problematiche dovute all'assenza o alla mancata osservanza di metodi di identificazione predefiniti.

7.5.3.1 Identificazione del prodotto/servizio

L'identificazione, intesa come definizione della tipologia di prodotto utilizzato per l'erogazione del Servizio, è un requisito atteso in tutte le fasi connesse alla prestazione del servizio, dalla ricezione della merce fino all'erogazione del servizio, in modo da evitare l'impiego di prodotti indefiniti.

Presso il magazzino centrale o comunque presso i cantieri, sono applicati i seguenti criteri:

- le merci già identificate dal fornitore mantengono il sistema di identificazione fino e durante il loro impiego (conservando confezione ed etichettatura originale);
- le merci non identificate dal fornitore e relative a materiali altamente standardizzati (panni, scope, carrelli, mop, ecc.) sono gestite a magazzino con

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Pag. 18 di 22

criteri di normalizzazione che prevedono una chiara descrizione apposta sul contenitore o sullo scaffale in cui sono posizionati a magazzino;

- i prodotti non utilizzati durante l'erogazione del servizio sono inseriti nel loro imballaggio originario e, dove ciò non sia possibile o comunque il prodotto rimanga non identificato, è cura del resp. di cantiere identificare il prodotto con sistemi che impediscano l'uso improprio.

L'identificazione riferita al Servizio erogato, intesa come definizione di tutti i dati/parametri necessari a collegarlo alla commessa, viene attuata attraverso i dati contenuti nel Piano della Qualità.

Tali dati sono rappresentati da:

- ⇒ identificazione del cliente;
- ⇒ elenco delle prestazioni contrattuali;
- ⇒ organizzazione del servizio;
- ⇒ mezzi d'opera in dotazione;
- ⇒ istruzioni operative applicate.

La responsabilità di tale attività è dell'UT/Resp. Servizio/Gestione

7.5.3.2 Stato di avanzamento del prodotto/servizio

Lo stato di avanzamento della merce/servizio in relazione ai requisiti di monitoraggio e misurazione, prevede le seguenti casistiche:

- macchinari, attrezzature e prodotti chimici possono ritrovarsi:
 - ⇒ in attesa di controllo e non ancora impiegati;
 - ⇒ controllati e ritenuti conformi;
 - ⇒ controllati e ritenuti non conformi;
- erogazione del Servizio le cui prestazioni possono risultare:
 - ⇒ in attesa di controllo;
 - ⇒ eseguite in conformità alle frequenze richieste;
 - ⇒ controllate qualitativamente con esito positivo;
 - ⇒ controllate qualitativamente e ritenute non conformi.

Macchinari, attrezzature e prodotti chimici, in qualsiasi forma di imballo siano consegnati, vengono accettati dal personale aziendale preposto, presso il magazzino centrale solo quando hanno superato, con esito positivo, i seguenti controlli:

- verifica di integrità o congruenza
- eventuali verifiche prestabilite.

I macchinari, attrezzature e prodotti chimici, vengono posizionati, quindi, in aree definite e assegnate per tipologie di merce ed identificate con apposito cartellino.

I macchinari, attrezzature e prodotti chimici rivelatisi non conformi all'effettuazione dei controlli suddetti, ma per i quali è stata decisa comunque l'accettazione vengono identificati attraverso una delle seguenti modalità alternative:

- cartellino "Materiale non conforme" con i necessari riferimenti identificativi, della non conformità;
- segregazione in aree delimitate.

In tal modo l'indisponibilità del materiale è resa evidente e ne pregiudica l'utilizzo da parte dell'operatore.

Lo stato di identificazione del materiale conforme è stabilito attraverso i timbri apposti sul documento di trasporto o fattura accompagnatoria delle merci che autorizzano l'accettazione e l'impiego del materiale stesso.

Per i macchinari, attrezzature e prodotti chimici l'accettazione definitiva, superate quelle preliminari suddette, avviene al momento dell'utilizzo, attraverso:

- la verifica della possibilità di utilizzo del materiale stesso;
- la verifica di funzionalità.

Qualora si accerti la non utilizzabilità del materiale, esso sarà identificato come non conforme, adottando misure quali l'apposizione di cartellino e la segregazione in area destinata.

Lo stato di avanzamento del servizio viene formalizzato, dopo l'esecuzione di monitoraggi e misurazioni effettuati secondo le modalità previste nella Sezione 8, paragrafo 8.2.4 del MdQ, come indicato nella tabella 4 "Stato di avanzamento del servizio".

Tabella 4

STATO DI AVANZAMENTO DEL SERVIZIO		
Servizio	Resp. registrazione	Modalità di registrazione
Pulizia e Sanificazione	Resp. di cantiere	<ul style="list-style-type: none"> • <u>in avvio cantiere</u> registrazione della presa in carico dei locali su PQUT ed eventuale rapporto in caso di anomalie riscontrate; • <u>durante l'esecuzione del servizio</u> "Scheda controllo esecuzione del servizio" MR35 - "Rapporto di non conformità" MR40; • <u>in chiusura cantiere</u> "Verbale di riconsegna locali/Lista di controllo chiusura cantiere" MR30.
Disinfestazione e Derattizzazione	Resp. di cantiere	<ul style="list-style-type: none"> • <u>in avvio cantiere</u> registrazione della presa in carico dei locali su PQDD ed eventuale rapporto in caso di anomalie riscontrate; • <u>durante l'esecuzione del servizio</u> "Rapporto di non conformità" MR40 – PQDD – Schede di monitoraggio MR62-64-66; • <u>in chiusura cantiere</u> registrazione del rilascio locali su PQDD.
Facchinaggio	Resp. di cantiere	<ul style="list-style-type: none"> • <u>avvio cantiere</u> registrazione della presa in carico merci su PQTF ed eventuale rapporto in caso di anomalie riscontrate; • <u>durante l'esecuzione del servizio</u> "Rapporto di non conformità" MR40 – PQTF; • <u>in chiusura cantiere</u> registrazione del rilascio merci su PQTF.
Manutenzione del Verde	Resp. Di cantiere	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Planificazione Intervento</u> assegnazione degli operai, descrizione e rendicontazione dell'intervento, presa in carico aree, mezzi d'opera adoperati, controllo del servizio effettuato, riconsegna delle aree. Come da PQMV00

7.5.3.3 Criteri di rintracciabilità

Pur non essendo un requisito richiesto contrattualmente, la rintracciabilità del prodotto è sviluppata tramite i dati che lo identificano dal suo acquisto al suo utilizzo finale, mentre la rintracciabilità del servizio, intesa come capacità di ricostruire la storia dello stesso attraverso la sua erogazione, viene sviluppata attraverso i dati definiti nel Piano della Qualità e in MR62-64-66, in ragione di:

- mezzi d'opera impiegati;
- definizione degli orari e delle fasce orarie di intervento del personale;
- tipo di prestazione richiesta;
- dati identificativi del contratto;
- attività di monitoraggio.

7.5.4 PROPRIETÀ DEL CLIENTE

Il presente paragrafo considera quale "proprietà del cliente" i locali/materiali nonché le proprietà intellettuali, che il committente rende disponibili alla nostra azienda per l'erogazione del servizio.

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Pag. 21 di 22

I documenti di proprietà del cliente forniti alla nostra azienda vengono gestiti in forma controllata, secondo le modalità indicate nella tabella 5 "Modalità di gestione delle proprietà intellettuali".

Tabella 5

MODALITÀ DI GESTIONE DELLE PROPRIETÀ INTELLETTUALI			
Tipologia documenti		Responsabile	Documento di registrazione
1	Documenti relativi alla formulazione delle offerte compresa la documentazione relativa alla tipologia e alle modalità esecutive dei servizi da eseguire.	UT	MR01 – Scheda rilevamento dati MR02 – Lista controllo gare
2	Altri tipi di documenti (es. schede di sicurezza, schede tecniche, listini prezzi, ecc.)	RDQ/ UA	MR06 – Elenco generale documenti

Le attività sviluppate dall'azienda in fase di presa in consegna, erogazione del servizio e riconsegna dei locali/materiali al termine del periodo contrattuale, sono gestite secondo le modalità definite nella tabella 6 "Modalità di gestione dei locali/materiali del cliente".

Tabella 6

MODALITÀ DI GESTIONE LOCALI/MATERIALI DEL CLIENTE			
Fase	Modalità esecutiva		Documento di registrazione
Presenza in carico locali/materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuazione del sopralluogo presso i locali oggetto del servizio • Rilevamento di eventuali riserve sui locali/materiali presi in carico 		Resp. di cantiere/ UT <ul style="list-style-type: none"> • Piano della Qualità • Comunicazione al cliente in caso di anomalie riscontrate
Erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Rilevamento di eventuali anomalie a locali/materiali del cliente. • Gestione della NC in caso di anomalia imputabile all'erogazione del servizio. • Comunicazione al cliente in caso di anomalia non imputabile all'erogazione del servizio. 		Resp. di cantiere <ul style="list-style-type: none"> • MR33 – Scheda segnalazione anomalie locali • MR40 – Rapporto NC • Comunicazione al cliente
Riconsegna locali/materiali	Servizio di pulizia/sanificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuazione del sopralluogo presso i locali/ambienti oggetto del servizio al termine del periodo contrattuale 	<ul style="list-style-type: none"> • MR30 – Verbale di riconsegna locali/Lista controllo chiusura cantiere
	Servizio di disinfezz./derattizzaz.	<ul style="list-style-type: none"> • Rilevamento di eventuali anomalie sui locali/materiali rilasciati 	<ul style="list-style-type: none"> • PQDD controfirmato dal cliente
	Servizio di Manutenzione del Verde	<ul style="list-style-type: none"> • Riconsegna al cliente di eventuale materiale movimentato • Rilevamento di eventuali anomalie sui materiali rilasciati 	<ul style="list-style-type: none"> • PQMV00

7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

Nella fattispecie dei Servizi erogati: pulizia, sanificazione, disinfestazione e derattizzazione, il requisito non ha applicazione, poiché la tipologia dei servizi comporta la consegna nell'immediata disponibilità del Cliente senza possibilità e necessità di proteggerlo.

I prodotti da noi acquistati necessari per erogare i servizi al cliente, vengono conservati nel nostro magazzino aziendale. I nostri dipendenti addetti al magazzino curano il corretto immagazzinamento delle merci, con particolare attenzione all'integrità di tutti gli imballaggi, alle eventuali scadenze, e si occupano di programmare e predisporre le consegne sui cantieri, gestiscono le giacenze di magazzino per assicurare che i prodotti siano disponibili per un efficace ed efficiente servizio al cliente.

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

Questo requisito del SGQ non è applicabile alla nostra realtà aziendale in quanto le attività relative alle prove, controlli e collaudi eseguiti, non prevedono l'utilizzo di apparecchiature per prova, misurazione e collaudo, ma si basano esclusivamente su controlli di tipo visivo/documentale.

Viene unicamente riportato per uniformare i paragrafi così come previsto dalla normativa UNI EN ISO 9001 edizione 2000.

INDICE della SEZIONE

8 Scopo

8.1 Generalità

Monitoraggi e misurazioni

8.2.1 Soddisfazione del cliente

8.2.2 Verifiche ispettive interne

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

8.2.4 Monitoraggio e misurazione del servizio

8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

8.3.1 Scopo

8.3.2 Generalità

8.3.3 Non conformità in accettazione

8.3.4 Non conformità durante l'esecuzione del servizio

8.3.5 Non conformità in chiusura del servizio


8.4 Analisi dei dati

8.5 Miglioramento

8.5.1 Miglioramento continuo

8.5.2 Azioni correttive

8.5.3 Azioni preventive

REV.	DATA	DESCRIZIONE	APPROVATO
1	01/01/2015	Revisione Punti 8.2.4 – Tab.4	

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Pag. 2 di 18

8 SCOPO

L'azienda ha individuato processi per misurare e valutare, ad intervalli definiti, il servizio, l'efficacia dei processi, la soddisfazione del cliente. Inoltre sono state definite le modalità di registrazione e di analisi dei dati necessari al monitoraggio e al miglioramento delle prestazioni aziendali.

8.1 GENERALITÀ

Nella presente sezione vengono descritte le modalità esecutive che l'azienda intende attuare per la pianificazione e per l'esecuzione dei processi di monitoraggio e di misurazione, di analisi e di miglioramento.

Nella tabella 1 "Monitoraggio, misurazione e analisi di miglioramento", di seguito riportata, vengono indicati obiettivi e modalità esecutive di tali attività:

Tabella 1

MONITORAGGIO, MISURAZIONE E ANALISI DI MIGLIORAMENTO								
Obiettivi	Modalità di verifica							
	V.I.I.	RAC	Azioni preventive	Piani di miglioramento	Controlli qualità in accett. in erogaz. servizio	Soddisfazione cliente/parti interessate	Misurazioni economico finanziarie	Analisi statistiche
Dimostrare la conformità dei servizi erogati.	✓				✓			✓
Assicurare la conformità del SGQ.	✓	✓			✓	✓	✓	✓
Migliorare in modo continuo l'efficacia del SGQ.	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓

Il coordinamento della gestione delle attività di monitoraggio, misurazione e analisi di miglioramento è di responsabilità del DG che si avvarrà della collaborazione delle funzioni competenti per l'esecuzione delle modalità di verifica considerate in tabella 1.

8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI

8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'azienda esegue il monitoraggio delle percezioni del cliente al fine di conoscere il grado di soddisfazione dello stesso circa la conformità del servizio ai requisiti contrattuali definiti, e di ottenere indicatori utili per il miglioramento del

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Pag. 3 di 18

servizio prestato. Nella fattispecie dei servizi erogati dall'azienda a favore del "Cliente" (Comune di Napoli), per "soddisfazione del cliente" si intende la soddisfazione dei singoli responsabili delle singole strutture/cantieri dello stesso Comune.

Un ulteriore scopo è quello di conoscere i requisiti di servizio attesi dal cliente (espressi e/o inespressi) per perseguire (per quanto applicabile nei limiti imposti contrattualmente) il miglioramento delle prestazioni erogate e aumentare la soddisfazione del cliente stesso.

Le modalità esecutive, le responsabilità e gli indicatori utili per il monitoraggio e la misurazione della Soddisfazione del Cliente sono definiti tramite la IOSQ002 (Istruzione Operativa di Sistema) al punto 2.4: Misurazione della Soddisfazione del Cliente e Verifica dei Punti Critici.

8.2.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

Il paragrafo descrive le modalità adottate per pianificare, condurre e documentare le verifiche ispettive condotte presso le funzioni aziendali coinvolte nell'erogazione del servizio ed i fornitori al fine di valutare la corretta applicazione e l'adeguatezza (efficienza ed efficacia) del SGQ o di parte di esso.

8.2.2.1 Generalità

Le Verifiche Ispettive si pongono le finalità di:

- valutare la conformità del SGQ a quanto pianificato;
- valutare la conformità del SGQ ai requisiti della norma di riferimento;
- valutare la conformità del SGQ ai requisiti espressi nella documentazione di sistema;
- verificare che il SGQ sia attuato e mantenuto aggiornato;
- valutare il livello di applicazione delle procedure predisposte e dei documenti operativi;
- verificare che l'addestramento del personale in merito all'applicazione delle procedure e della documentazione sia sufficientemente adeguato;
- valutare le modalità operative, le interfacce e l'articolazione di responsabilità stabilite nella documentazione del SGQ, tenendo conto delle difficoltà realizzative riscontrate dal personale.

La conduzione delle verifiche ispettive è affidata a personale che, qualora non abbia partecipato ad un corso specifico sulla conduzione delle V.I.I., deve possedere i seguenti requisiti minimi:

- aver partecipato ad un corso tipo "C" o equivalente nei contenuti (vedi Sez. 6.2.1 tab. 5);
- aver partecipato ad almeno due V.I.I. in affiancamento ad un valutatore abilitato;
- aver condotto almeno una V.I.I. come RGV, assistito da un valutatore abilitato.

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Pag. 4 di 18

I valutatori inoltre non possono condurre V.I.I. sul proprio lavoro.

Le verifiche ispettive si suddividono in:

- programmate;
- non programmate;

Le prime rientrano nel "Programma/Piano delle Verifiche Ispettive", le seconde vengono sviluppate, su disposizione del RDQ, quando:

- si sospetti l'esistenza di condizioni pregiudizievoli per la qualità di entità tale da richiedere una loro tempestiva individuazione e risoluzione;
- sia richiesto un supplemento di verifica conseguente all'esecuzione di azioni correttive precedentemente individuate;
- sia richiesto contrattualmente.

Indipendentemente dalla funzione destinataria della verifica ispettiva, le fasi di sviluppo di una verifica sono:

- programmazione;
- pianificazione;
- preparazione;
- esecuzione;
- documentazione dei risultati;
- archiviazione.

Le responsabilità e le modalità di esecuzione delle suddette attività sono definite nelle schede di procedura riportate alla fine del presente paragrafo.

8.2.2.2 Programmazione

Ogni processo/area aziendale coinvolto nell'erogazione del servizio è sottoposto a intervalli pianificati a verifica ispettiva.

Il RDQ ha il compito di elaborare il "Programma/Piano delle Verifiche Ispettive" tenendo conto dello stato e dell'importanza delle attività da sottoporre a verifica ispettiva.

Il programma è sottoposto all'approvazione del DG e costituisce il riferimento per le attività successive (nomina del RGV Ispettiva, definizione dei componenti il gruppo, ecc.).

8.2.2.3 Pianificazione

Per ogni singola verifica ispettiva il RDQ nomina il RGV scegliendolo tra i responsabili di settore qualificati nell'ambito dell'azienda o tra strutture di consulenza esterna.

Il RGV deve:

- definire la costituzione del gruppo;
- raccogliere la documentazione necessaria per l'esecuzione della Verifica Ispettiva;
- redigere un piano della Verifica Ispettiva;
- notificare il piano alla funzione da verificare.

8.2.2.4 Preparazione

Il Gruppo di Verifica deve:

- valutare i documenti di operatività della funzione da verificare;
- disporre e/o integrare le opportune liste di controllo;
- stabilire la ripartizione dei compiti all'interno del gruppo;
- definire le aree/attività di maggior contenuto e interesse.

8.2.2.5 Esecuzione

La fase si articola in:

- riunione di apertura con la funzione da verificare al fine di:
 - presentare il Valutatore/Gruppo di Verifica alla DG e all'Organizzazione valutata;
 - esaminare l'estensione e gli obiettivi della V.I.I.;
 - informare i partecipanti sulle modalità e le procedure previste per l'esecuzione della V.I.I.;
 - definire formalmente le modalità di comunicazione tra Valutatore/Gruppo di Verifica ed Organizzazione valutata;
 - accertare la disponibilità delle risorse e dei mezzi necessari al Valutatore/Gruppo di Verifica per l'espletamento della V.I.I.;
 - confermare luogo, orario e durata presunta di eventuali riunioni intermedie e della riunione di chiusura fra Valutatore/Gruppo di Verifica e DG;
 - definire eventuali aspetti non chiari del piano di V.I.I.;
- conduzione della verifica;
- riunione finale con presentazione dei risultati della verifica.

Durante l'esecuzione della verifica, il Gruppo incaricato deve raccogliere tutte le evidenze oggettive e i riscontri (documentazione, testimonianze, constatazioni per osservazione) che consentano di:

- disporre di elementi inconfutabili su cui prendere risoluzioni;

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Pag. 6 di 18

- avere un quadro di sufficiente dettaglio per valutare la conduzione delle attività e il livello di addestramento del personale;
- esprimere un fondato giudizio sul rispetto della documentazione del SGQ di competenza della funzione verificata;
- esprimere consigli o raccomandazioni su aspetti che potrebbero essere migliorati.

La lista di controllo predisposta costituisce un elemento di indirizzo da non considerare limitativo quando siano necessari opportuni approfondimenti o integrazioni.

La riunione finale ha lo scopo di presentare ai Responsabili della funzione verificata le carenze e i rilievi emersi in modo che vengano correttamente interpretati e accettati.

8.2.2.6 Documentazione

Sulla base degli elementi raccolti durante la verifica il RGV, con la collaborazione degli altri membri, redige il "Rapporto di verifica ispettiva" ove sono inclusi i seguenti argomenti:

- luogo e data della verifica;
- identificazione della funzione sottoposta a verifica;
- nominativi dei membri del gruppo di verifica ispettiva;
- descrizione dello scopo della verifica;
- documenti di riferimento;
- sommario delle risultanze;
- descrizione dettagliata dei rilievi emersi;
- indicazione delle azioni correttive necessarie;
- indicazione delle raccomandazioni per carenze non significative o aspetti da migliorare;
- data di compilazione;
- firme dei componenti il gruppo.

Nel caso si evidenzino delle non conformità, il RGV emette una richiesta di azione correttiva per la gestione della quale si rimanda a quanto definito punto 8.5.2 del presente Manuale.

I rilievi e le conseguenti azioni correttive richieste devono essere presentati e discussi nella riunione di chiusura della verifica ispettiva in modo da aver già concordato, in via preliminare, modi e tempi di risoluzione.

Nel caso in cui, nel corso della verifica ispettiva, vengano riscontrati rilievi a carico di funzione diversa da quella verificata, il RGV dovrà emettere una formale RAC indirizzata a tale funzione.

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Pag. 7 di 18

La documentazione della verifica (in versione originale e completa delle liste di controllo) è inviata al RDQ mentre il rapporto di verifica e le eventuali RAC sono inviate al Responsabile della funzione verificata.

8.2.2.7 Archiviazione

La documentazione di registrazione della qualità relativa alle verifiche ispettive è conservata in accordo alle prescrizioni riportate nella Sezione 4 del presente Manuale.

Scheda di procedura

PROCESSO: VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE					
FASE: PROGRAMMAZIONE - PIANIFICAZIONE - PREPARAZIONE					
Descrizione delle attività di processo		Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità
		Res	Col		
1	Elabora il "Programma/Piano delle Verifiche Ispettive" parte A, che individua le parti del SGQ, le localizzazioni fisiche, le attività organizzative che saranno oggetto della VI, stabilendone i tempi di attuazione.	RDQ	/	MAQU003 8.2.2	MR44 - Programma/Piano delle VI
2	Valuta il "Programma/Piano delle Verifiche Ispettive", approvandolo o suggerendo gli opportuni correttivi al RDQ. Decide se effettuare le VI mediante organizzazioni interne od esterne.	DG	RDQ	MAQU003 8.2.2	MR44 - Programma/Piano delle VI
3	Designa per ogni singola verifica Ispettiva il RGV. Nel caso di incarico a struttura interna, individua il RGV tra i responsabili di funzione.	RDQ	/	MAQU003 8.2.2	MR44 - Programma/Piano delle VI
4	Individua se necessari gli altri componenti del Gruppo di Verifica, raccoglie i documenti necessari all'esecuzione della VI, notifica il "Programma/Piano delle VI", alla funzione da verificare.	RGV	Gruppo di verifica	MAQU003 8.2.2	MR44 - Programma/Piano delle VI
5	Valuta i documenti di operatività della funzione da verificare, dispone o integra le Liste di Controllo necessarie, definisce le aree/attività di maggior contenuto e interesse.	RGV	Gruppo di verifica	MAQU003 8.2.2	MR44 - Programma/Piano delle VI MR46 - Lista di controllo Verifiche Ispettive
6	Nella lista vanno indicati oltre alla data di utilizzo, la firma del verificatore, la funzione e/o l'attività sottoposti a verifica. Alla voce Rif. va indicato il punto della norma o il documento presi a riferimento.	RGV	Gruppo di verifica	MAQU003 8.2.2	MR46 - Lista di controllo Verifiche Ispettive
7	Nella casella "Requisito da soddisfare" va indicato il tipo di requisito richiesto per rispettare la norma presa in riferimento e/o necessario al corretto espletamento dell'attività sottoposta a verifica.	RGV	Gruppo di verifica	MAQU003 8.2.2	MR46 - Lista di controllo Verifiche Ispettive
8	Qualora il livello di idoneità complessivo risultasse insoddisfacente, si darà luogo ad azioni correttive/preventive/RNC, allo scopo di rimuovere le cause avverse alla corretta gestione del SGQ.	RGV	Gruppo di verifica	MAQU003 8.2.2	MR47 - Rapporto di Verifica Ispettiva

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Pag. 8 di 18

Scheda di procedura

PROCESSO: VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE					
FASE: ESECUZIONE - DOCUMENTAZIONE - ARCHIVIAZIONE					
Descrizione delle attività di processo		Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità
		Res	Col.		
1	Gestisce la riunione di apertura.	RGV	Gruppo di verifica	MAQU003 8.2.2	<u>MR44</u> - Programma/Piano delle VI
2	Raccoglie evidenze mediante interviste, documenti, osservazioni sulle attività e condizioni delle aree di interesse, annotando le probabili NC che risultano significative anche se non compaiono nelle liste di riscontro.	RGV	Gruppo di verifica	MAQU003 8.2.2	<u>MR46</u> - Lista di controllo V.I.
3	Verifica le informazioni acquisite dalle interviste valutando altre fonti indipendenti quali osservazioni dirette e/o valutazioni di registrazione.	RGV	Gruppo di verifica	MAQU003 8.2.2	<u>MR46</u> - Lista di controllo V.I.
4	Con l'approvazione del RDQ e in accordo con l'organizzazione valutata, può variare gli incarichi ai valutatori, al fine di garantire l'ottimale perseguimento degli obiettivi predefiniti; nel caso gli obiettivi appaiano irraggiungibili ne comunica le ragioni al RDQ e all'organizzazione valutata.	RGV	RDQ	MAQU003 8.2.2	<u>MR47</u> - Rapporto di V.I.
5	A fine verifica riesamina tutte le osservazioni e stabilisce quali debbano essere verbalizzate come: non conformità, richieste di azioni correttive e/o osservazioni.	RGV	Gruppo di verifica	MAQU003 8.2.2	<u>MR47</u> - Rapporto di V.I.
6	Esamina le osservazioni con il Responsabile interessato dell'Organizzazione valutata.	RGV	Gruppo di verifica	MAQU003 8.2.2	<u>MR47</u> - Rapporto di V.I.
7	A fine verifica gestisce la riunione con DG, RDQ e i responsabili delle funzioni interessate, con lo scopo di : <ul style="list-style-type: none"> • comunicare le osservazioni della V.I. alla DG; • rendere note le osservazioni in modo da trasmetterne il significato; • esporre le conclusioni in merito all'efficacia del SGQ nel garantire il conseguimento degli obiettivi. 	RGV	Gruppo di verifica	MAQU003 8.2.2	<u>MR47</u> - Rapporto di V.I.
8	Redige il Rapporto di V. I. e lo trasmette in originale al RDQ; in caso di ritardo nella emissione ne comunica i motivi alla DG, al RDQ e alla organizzazione valutata, stabilendo una nuova data di emissione.	RGV	Gruppo di verifica	MAQU003 8.2.2	<u>MR47</u> - Rapporto di V.I.
9	Emette formale richiesta di RAC nel caso in cui durante la V.I. riscontri rilievi a carico di una funzione diversa da quella verificata, notificandola alla funzione interessata.	RGV	Gruppo di verifica	MAQU003 8.2.2	<u>MR43</u> - Richiesta di Azione correttiva
10	Decide la distribuzione del Rapporto di V.I.	DG	RDQ	MAQU003 8.2.2	<u>MR47</u> - Rapporto di V.I.
11	Ricevuto il Rapporto di Verifica Ispettiva, provvede ad intraprendere le azioni necessarie per correggere le non conformità e rimuoverne le cause.	Resp. funzione valutata	RDQ	MAQU003 8.2.2	<u>MR40</u> - RNC <u>MR42</u> - Richiesta azione preventiva <u>MR43</u> - RAC
12	Archivia la documentazione, secondo le prescrizioni riportate nella sezione 4 del MdQ.	RDQ	/	MAQU002 8.2.2	/

8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

L'azienda utilizza indicatori per monitorare la capacità dei propri processi.

Tali monitoraggi sono finalizzati ad accertare che i criteri e le metodologie applicate per l'esecuzione dei processi siano, nel tempo, conformi alle esigenze interne ed esterne.

Gli indicatori sono definiti nel modulo MR54 "Gestione indicatori di processo" e verificati in sede di riesame da parte della direzione.

8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEL SERVIZIO

- **Le attività pertinenti il monitoraggio dei Servizi di Pulizia e Sanificazione ambienti sono definite e descritte mediante la IOSQ002:**
 - al punto 2.2 per quanto concerne il Monitoraggio dell'Effettuazione del Servizio
 - al punto 2.3 per quanto concerne il Monitoraggio e Misurazione sia di "Risultato" che di "Processo" del Servizio erogato.
- **Le attività pertinenti i Servizi di Disinfestazione, Derattizzazione e Diserbo Chimico sono definite e descritte mediante il PQDD.**

Modalità, frequenze e responsabilità dei controlli relativi al servizio di disinfestazione e derattizzazione, sono illustrate nella tabella 2 "Controlli in erogazione del servizio di disinfestazione e derattizzazione".

Tabella 2

CONTROLLI in EROGAZIONE del SERVIZIO di DISINFESTAZIONE e DERATTIZZAZIONE					
Servizio	Resp. del controllo	Modalità verifica	Criteri di accettabilità	Frequenza di esecuzione	Registrazione esito
Disinfestazione insetti striscianti/alati in ambienti interni/esterni	Resp. intervento/operatore incaricato	Verifica visiva	Corrispondenza alle IO applicabili e alle prestazioni contrattuali	Dopo ogni intervento	PQDD MR40 – Rapporto NC
Derattizzazione in ambienti interni/esterni	Resp. intervento/operatore incaricato	Verifica visiva	Corrispondenza alle IO applicabili e alle prestazioni contrattuali	Dopo ogni intervento	PQDD MR40 – Rapporto NC
Diserbo chimico	Resp. intervento/operatore incaricato	Verifica visiva	Corrispondenza alle IO applicabili e alle prestazioni contrattuali	Dopo ogni intervento	PQDD MR40 – Rapporto NC

- **Le attività pertinenti i Servizi di Manutenzione del Verde sono definite e descritte mediante il PQMV**

Modalità, frequenze e responsabilità dei controlli relativi al servizio di Manutenzione del Verde, sono illustrate nella tabella 3 "Controlli in erogazione del servizio di manutenzione del verde".

MANUALE DELLA QUALITA'
SEZIONE 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Pag. 10 di 18

Tabella 3

CONTROLLI in EROGAZIONE del SERVIZIO di MANUTENZIONE DEL VERDE					
Servizio	Resp. del controllo	Modalità verifica	Criteri di accettabilità	Frequenza di esecuzione	Registrazione esito
Manutenzione del Verde	Resp. intervento/ operatore incaricato	Verifica visiva	Corrispondenza alle IO applicabili e alle prestazioni contrattuali	Dopo ogni intervento	PQMV MR40 – Rapporto NC

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

SCOPO

Scopo del paragrafo è stabilire le modalità generali per la gestione delle non conformità rilevate su:

- materiali in fase di accettazione;
- durante le fasi di erogazione del servizio;
- in chiusura servizio.

Le responsabilità e le modalità di gestione delle non conformità sono descritte nelle schede di procedura che seguono alla fine del presente paragrafo.

GENERALITÀ

La gestione di una non conformità in qualsiasi fase riscontrata prevede l'articolazione per quanto applicabile delle seguenti attività:

- identificazione;
- segregazione;
- decisione;
- trattamento;
- verifica.

Ogni non conformità viene documentata attraverso un apposito rapporto o un documento di sintesi in cui sono riportati gli elementi essenziali relativi alle suddette attività e notificate alle funzioni aziendali interessate.

A fronte di non conformità ripetute e/o pregiudizievoli della qualità dell'attività coinvolta, provvede alla emissione di RAC alle funzioni responsabili.

Inoltre attraverso la valutazione delle non conformità, raccoglie indicatori utili all'attività di riesame della direzione.

TIPOLOGIA DELLE NON CONFORMITÀ

▪ **NON CONFORMITÀ IN ACCETTAZIONE**

Le non conformità in accettazione riguardano i materiali approvvigionati per i quali si siano rilevati:

- carenza di schede di sicurezza per prodotti chimici e/o schede tecniche per attrezzature;
- mancanza di identificazione;
- contenitori/articoli deteriorati e/o manomessi;
- macchinari/attrezzature non funzionanti;
- prodotti chimici non rispondenti alle specifiche.

Le NC riscontrate vengono registrate dal responsabile di magazzino, mediante la compilazione del MR18.

La gestione delle NC in accettazione è compito del Responsabile MA.

▪ **NON CONFORMITÀ DURANTE L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

Le non conformità durante l'esecuzione del servizio comprendono le seguenti casistiche:

- mancato rispetto delle condizioni stabilite dal capitolato;
- mancato rispetto delle prescrizioni stabilite nelle istruzioni operative aziendali;
- assenza della continuità prevista nell'erogazione del servizio;
- carenza nella dotazione di attrezzature e prodotti necessari per l'erogazione del Servizio;
- inadeguatezza del materiale;
- carenza nella dotazione dei dispositivi di protezione individuali;
- carenza nell'organizzazione del servizio;
- carenza di formazione professionale del personale;
- norme comportamentali.

Ogni non conformità rilevata viene gestita da RDQ e/o dal Responsabile di Area, attraverso MR40 "Rapporto di Non Conformità" per NC di "Processo" e per quanto concerne NC di "Risultato" tramite la LCGQ005. Le NC di Risultato sono identificate tramite MR41.

Il Rapporto di Non Conformità (MR40) consente di definire e registrare le attività che concorrono alla completa gestione della NC:

- Identificazione;
- Trattamento;
- Verifica del trattamento
- Valutazioni e Azioni intraprese.

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Pag. 12 di 18

Scheda di procedura

PROCESSO: TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI						
FASE: NON CONFORMITA' IN ACCETTAZIONE						
Descrizione delle attività di processo	Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità		
	Res	Col				
1	Effettua il controllo della merce in accettazione secondo le modalità indicate al punto 7.4.3 del presente MdQ.		MA	/	MAQU003 7.4.3	DdT + <u>MR18</u>
2	Identifica la non conformità, registrandola sul MR18		MA	/	MAQU003 8.3.3	DdT + <u>MR18</u>
3	La merce non conforme viene trattata come segue: <ul style="list-style-type: none"> • respinta, se inutilizzabile e/o pregiudizievole per la qualità del servizio; • usata come è, qualora il suo utilizzo non pregiudichi la qualità del servizio, previa autorizzazione di UA; • usata com'è a fronte del ripristino delle carenze documentali (recupero di: schede di sicurezza e/o tecniche, elementi di identificazione delle merci). 		MA	UA	MAQU003 8.3.3	DdT + <u>MR18</u>
4	Identifica il materiale non conforme, mediante segregazione in aree delimitate o mediante apposizione di cartello "materiale non conforme".		MA	/	MAQU003 7.5.3	/
5	Registra l'attività utilizzando il modulo MR18 e invia a UA la documentazione relativa alle pratiche di competenza che provvede ad informare il Fornitore "de quo".		MA	/	MAQU003 8.3	<u>MR18</u>
6	Valuta e Registra le NC rilevate tramite la Scheda dedicata al Fornitore per il relativo controllo annuale.		UA	MA	MAQU003 7.4	<u>MR19</u>

Scheda di procedura

PROCESSO: TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI						
FASE: NON CONFORMITA' DURANTE L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO						
Descrizione delle attività di processo	Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità		
	Res	Col				
1	Identifica la non conformità.		RDQ	CA	IOSQ003	<u>MR40</u> - RNC
2	Provvede alla registrazione progressiva delle NC rilevate su "Elenco non conformità in erogazione del servizio".		RDQ	/	MAQU003 8.3	<u>MR38</u>
3	Qualora gli interventi eseguiti non consentano la chiusura della NC, la stessa rimarrà aperta e verrà compilato un nuovo "Rapporto di non conformità" procedendo come sopra descritto.		RDQ	/	MAQU003 8.3	<u>MR40</u> - Rapporto di non conformità
4	In occasione del Riesame della Direzione predisporre un'Analisi dell'andamento del Requisito.		RDQ	/	MAQU003 8.4	/

8.4 ANALISI DEI DATI

Le analisi dei dati applicati in azienda riguardano i risultati ottenuti dalle attività di monitoraggio e misurazione di processi e servizi e da altre fonti pertinenti.

I dati da analizzare, definiti nel riesame della direzione, devono essere scelti in modo tale da ottenere informazioni in merito a:

- soddisfazione del cliente
- conformità ai requisiti del servizio
- andamento dei processi e del servizio
- efficacia ed efficienza dell'azienda
- fornitori

Le analisi di tali dati vengono inoltre impiegate come elemento oggettivo per valutare la necessità di riesami del sistema, azioni correttive, azioni preventive e azioni di miglioramento.

L'azienda prevede l'utilizzo di adeguate tecniche statistiche di analisi per la valutazione delle attività citate e per l'individuazione dei processi che necessitano di azioni; i documenti risultanti dalle attività di analisi vengono portati a conoscenza del personale interessato e della direzione.

Gli elaborati sviluppati vengono completati da una relazione esplicativa riportante i criteri di raccolta, di elaborazione e visualizzazione dei dati ed una valutazione dei risultati.

Gli elaborati e le relative relazioni vengono raccolte ed archiviate dal RDQ in quanto vengono considerati come documenti significativi per le attività di riesame periodico del sistema.

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Direzione Generale ritiene il miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ condizione indispensabile e strategica per una corretta gestione aziendale.

A tale scopo ritiene indispensabile che tutte le funzioni aziendali operino con costante impegno teso al miglioramento.

La Direzione Generale ha deciso di formalizzare nel Piano di Miglioramento Aziendale le politiche di area e i relativi obiettivi specifici di miglioramento.

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Pag. 14 di 18

Detti obiettivi saranno definiti nel corso del riesame della direzione e/o di riunioni specifiche in relazione alle analisi emerse dalla valutazione dei seguenti elementi/documenti:

- Politica per la qualità;
- Esito delle verifiche ispettive interne;
- Analisi di dati;
- Azioni correttive e preventive;
- Riesami della direzione.

La Direzione Generale ha il compito di approvare i piani di miglioramento definiti avvalendosi della collaborazione dei responsabili di funzione.

8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

Scopo del paragrafo è descrivere modi e metodi adottati per il riconoscimento, la valutazione e la correzione delle condizioni tecniche e gestionali pregiudizievoli per la qualità, assegnando le relative responsabilità e definendo la modulistica di supporto per l'espletamento dell'attività.

8.5.2.1 Generalità

L'accertamento delle condizioni pregiudizievoli per la qualità, che possono determinare l'emissione di una richiesta di azione correttiva, può avvenire:

- durante l'esecuzione di verifiche ispettive (clienti, Organismi di Certificazione, interne);
- nel corso della normale erogazione del servizio, al verificarsi di gravi o ricorrenti non conformità sia sulle attività che sulla relativa documentazione;
- a seguito di reclami del cliente;
- a seguito di segnalazione da parte di funzioni impegnate nel SGQ;
- a seguito degli esiti del Riesame della Direzione;
- a seguito di controlli qualità durante l'erogazione del servizio.

Le attività inerenti alla gestione dei reclami originati dal Cliente vengono regolate dalla IOSQ001.

Le fasi successive all'accertamento di una condizione pregiudizievole per la qualità sono le seguenti:

- individuazione dell'opportuna azione correttiva da intraprendere;
- assegnazione delle relative responsabilità esecutive;
- sviluppo dell'azione correttiva;
- verifica per l'efficacia dell'azione correttiva;
- documentazione di registrazione delle attività svolte;
- archiviazione dei documenti relativi all'azione correttiva svolta.

8.5.2.2 Emissione di richieste di azioni correttive

L'emissione di una richiesta di azione correttiva viene avviata dalla funzione rilevante mediante la compilazione della prima parte del modulo RAC MR43, in cui sono inserite le seguenti informazioni:

- data di emissione della richiesta;
- documenti di riferimento;
- descrizione del rilievo riscontrato;
- circostanza in cui è avvenuto il riscontro (verifica ispettiva, reclamo tecnico, ecc.);
- funzione aziendale responsabile dell'attuazione dell'azione correttiva;
- data di prevista chiusura dell'azione correttiva;
- firma della funzione che la emette;
- firma di notifica della funzione responsabile del trattamento.

8.5.2.3 Individuazione delle azioni correttive

Il destinatario della RAC deve:

- individuare le cause che hanno originato la non conformità;
- definire le azioni da sviluppare per rimuovere la NC ed eliminarne e/o limitare le cause che l'hanno originata ;
- programmare le diverse attività assegnando risorse e mezzi per la concreta attuazione.

8.5.2.4 Sviluppo dell'azione correttiva

Il Responsabile del trattamento provvederà a registrare nella seconda parte del modulo RAC MR43 le azioni individuate per la soluzione della NC, e in particolare:

- cause del rilievo;
- azioni da svolgere per rimuovere la NC ed eliminarne e/o limitare le cause d'origine ;
- tempi di esecuzione delle attività previste;
- data e firma.

Il Responsabile del trattamento, previa autorizzazione da parte della funzione emittente la RAC, ha inoltre il compito di dare concreta attuazione alle attività individuate, nel rispetto della pianificazione prevista.

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Pag. 16 di 18

Tali attività possono comprendere:

- sessioni integrative di addestramento;
- revisione o emissione di documenti;
- esecuzione totale o parziale di attività non svolte.

8.5.2.5 Verifica dell'azione correttiva

Alla scadenza dei tempi stabiliti, chi ha emesso la RAC (e/o un suo delegato indipendente dalla funzione responsabile del trattamento), valuta, mediante riscontro di evidenze oggettive, l'esecuzione del trattamento e l'efficacia delle azioni intraprese.

Eseguite la verifiche, vengono compilate la terza e la quarta parte del modulo RAC, registrando gli esiti e l'efficacia dei trattamenti eseguiti.

Se l'esito della verifica condotta è positivo, la RAC viene chiusa ed il rilievo è superato, in caso contrario, la RAC originaria viene comunque chiusa riportando l'esito negativo con le annotazioni del caso, ma viene contestualmente emessa una nuova RAC indirizzata alla stessa funzione per gli aspetti del rilievo non risolti, con la definizione delle scadenze per l'attivazione dell'azione correttiva.

Le responsabilità e le modalità di esecuzione delle suddette attività sono illustrate nelle schede di procedura riportate di seguito.

Schede di procedura

PROCESSO: AZIONI CORRETTIVE				
FASE: INDIVIDUAZIONE ED EMISSIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE				
Descrizione delle attività di processo	Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità
	Res	Col		
1 Nel caso di: rilievo riscontrato in sede di VERIFICA ISPETTIVA DI ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE O DI CLIENTE, trasmette la richiesta di azione correttiva al RDQ.	Ente di Certificaz. Cliente	/	MAQU003 8.5.2	Richiesta di azione correttiva
2 Verifica la RAC per fondatezza entità ed estensione.	RDQ	/	MAQU003 8.5.2	Richiesta di azione correttiva
3 <ul style="list-style-type: none"> • Se positiva, compila la prima parte del modulo RAC e lo invia alla funzione interessata. • Se negativa, comunica le motivazioni all'indirizzo del mandante. 	RDQ	/	MAQU003 8.5.2	<u>MR43</u> – Richiesta azione correttiva

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Pag. 17 di 18

4	Nel caso di: rilievo riscontrato nel corso di VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE, compila la prima parte del modulo RAC e lo invia alla Funzione interessata.	RGV	Gruppo di verifica	MAQU003 8.5.2	MR43 – Richiesta azione correttiva
5	Nel caso di: rilievo riscontrato in sede di RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE, compila la prima parte del modulo RAC e lo invia alla Funzione interessata.	RDQ	/	MAQU003 8.5.2	MR43 – Richiesta azione correttiva
6	Nel caso di: rilievo riscontrato DURANTE L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO dà comunicazione al Responsabile di funzione, che informa in dettaglio il RDQ.	Funzione rilevante	Resp. di funzione	MAQU003 8.5.2	MR43 – Richiesta azione correttiva
7	Esegue quanto indicato ai punti 2 e 3 della presente scheda.	RDQ	/	MAQU003 8.5.2	MR43 – Richiesta azione correttiva

Schede di procedura

PROCESSO: AZIONI CORRETTIVE					
FASE: SVILUPPO E VERIFICA DELLE AZIONI CORRETTIVE					
	Descrizione delle attività di processo	Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità
		Res	Col		
1	Riceve la RAC. Valuta la richiesta per entità ed estensione del rilievo.	Resp. di funzione	/	MAQU003 8.5.2	MR43 – Richiesta azione correttiva
2	Sviluppa le azioni necessarie a ricercare le cause originarie del rilievo. Programma le attività assegnando risorse e mezzi. Verifica l'esecuzione delle attività e il rispetto dei tempi prefissati.	Resp. di funzione	/	MAQU003 8.5.2	MR43 – Richiesta azione correttiva
3	Compila la seconda parte del modulo RAC e lo invia al responsabile della sua emissione.	Resp. di funzione	/	MAQU003 8.5.2	MR43 – Richiesta azione correttiva
4	Valuta implementazione ed efficacia delle azioni correttive intraprese attraverso riscontri oggettivi. Compila la terza parte della RAC ed allega la documentazione raccolta.	RDQ/RGV	/	MAQU003 8.5.2	MR43 – Richiesta azione correttiva
5	Archivia la documentazione di riferimento.	RDQ	/	MAQU003 8.5.2	MR43 – Richiesta azione correttiva

8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

Le azioni preventive sono attività finalizzate a rimuovere le cause che possano potenzialmente originare carenze nell'applicazione del SGQ o non conformità nell'erogazione del servizio.

Le azioni preventive hanno origine dall'analisi degli indicatori della qualità disponibili (raccomandazioni espresse in rapporti di verifica ispettiva, segnalazione dei Clienti sulle modalità di erogazione del servizio), e comportano:

- l'avvio di uno studio che chiarisca l'estensione del problema e le potenziali conseguenze;
- la costituzione di un gruppo di lavoro specificatamente dedicato;
- l'acquisizione di dati che permettano la definizione di un quadro di dettaglio in modo da individuare la causa originale;

MANUALE DELLA QUALITA'

SEZIONE 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Pag. 18 di 18

- la definizione di uno spettro di azioni preventive tra le quali trovare il rimedio più opportuno e la concreta attuazione di tale rimedio;
- la verifica della nuova situazione in atto;
- l'applicazione del rimedio su scala più estesa (standardizzazione);
- il continuo rapporto con la Direzione sullo stato di sviluppo del progetto e sulle difficoltà incontrate;
- la documentazione di registrazione sugli eventi significativi (fogli raccolta dati, verbali di riunioni del gruppo di lavoro, ecc.);
- la notifica del completamento delle attività alla DG.

Le azioni preventive saranno oggetto di analisi nel corso del riesame della direzione. Le responsabilità e le modalità di esecuzione delle suddette attività sono illustrate nella scheda di procedura riportata di seguito.

Scheda di procedura

PROCESSO: AZIONI PREVENTIVE					
FASE: SVILUPPO E VERIFICA DELLE AZIONI PREVENTIVE					
Descrizione delle attività di processo	Responsabilità		Doc. di riferimento	Registrazioni della Qualità	
	Res	Col			
1 Su segnalazione delle funzioni interessate, avvia uno studio che chiarisca l'estensione del problema e le potenziali conseguenze.	RDQ	Funzioni interessate	MAQU002 8.5.3	MR42 – Verbale di AP	
2 Costituisce un gruppo di lavoro specificatamente dedicato.	RDQ	/	MAQU002 8.5.3	MR42 – Verbale di AP	
3 Acquisisce i dati per definire un quadro di dettaglio in modo da individuare la causa originaria del potenziale problema.	Gruppo di Lavoro	/	MAQU002 8.5.3	MR42 – Verbale di AP	
4 Definisce uno spettro di azioni preventive tra le quali trovare il rimedio più opportuno.	Gruppo di Lavoro	/	MAQU002 8.5.3	MR42 – Verbale di AP	
5 Avvia le azioni individuate per la prevenzione di situazioni avverse alla qualità. Verifica la nuova situazione in atto. Informa ed aggiorna la Direzione sullo sviluppo del progetto.	RDQ	Gruppo di Lavoro	MAQU002 8.5.3	MR42 – Verbale di AP	
6 Raccoglie ed archivia la documentazione di riferimento.	RDQ	/	MAQU002 8.5.3	MR42 – Verbale di AP	