

REV.	DATA	EMESSA DA	APPROVATA DA	MOTIVO DELLA REVISIONE
6	07/08/12	Tiziano Panzera (Responsabile Sistema Qualità)	Fornasini Mauro (Direzione Generale)	§ 7.2.2 / 7.3 / 7.5.5.1 / 7.5.1.2 / 7.5.3: Inserito il richiamo alla procedura P 7.5 04 PROGETTAZIONE ED ERO- GAZIONE DEL SERVIZIO

INDICE

0. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	3
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	3
3. TERMINI E DEFINIZIONI	3
4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	4
4.1. REQUISITI GENERALI	4
4.1.1. PROCESSI IN OUTSOURCING	4
4.2. REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE.....	5
5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	6
5.1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE	6
5.2. ORIENTAMENTO AL CLIENTE	6
5.3. POLITICA PER LA QUALITÀ	7
5.4. PIANIFICAZIONE.....	7
5.4.1. OBIETTIVI PER LA QUALITÀ.....	7
5.4.2. PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ.....	7
5.5. RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE.....	8
5.5.1. RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	8
5.5.2. RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	8
5.5.3. COMUNICAZIONI INTERNE	8
5.6. RIESAME DI DIREZIONE	9
6. GESTIONE DELLE RISORSE.....	9
6.1. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	9
6.2. RISORSE UMANE	9
6.3. INFRASTRUTTURE.....	10
6.4. AMBIENTE DI LAVORO.....	10
7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	10
7.1. PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	10
7.2. PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE.....	11
7.2.1. DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO	11
7.2.2. RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO.....	11
7.2.3. COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE	11
7.3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO.....	12
7.3.1. PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	12

7.3.2. ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PIANIFICAZIONE E SVILUPPO	13
7.3.3. ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	13
7.3.4. RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	13
7.3.5. VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	13
7.3.6. VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	13
7.3.7. TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	13
7.4. APPROVVIGIONAMENTO.....	14
7.4.1. PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO.....	14
7.4.2. INFORMAZIONI RELATIVE ALL'APPROVVIGIONAMENTO.....	14
7.4.3. VERIFICA DEL PRODOTTO APPROVVIGIONATO	14
7.5. EROGAZIONE DEL SERVIZIO	14
7.5.1. TENUTA SOTTO CONTROLLO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	14
7.5.1.1. SERVIZI DI ASSISTENZA.....	14
7.5.1.2. INSTALLAZIONE DI NUOVI IMPIANTI.....	15
7.5.2. VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	15
7.5.3. IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ	15
7.5.4. PROPRIETÀ DEL CLIENTE	16
7.5.5. CONSERVAZIONE DEL PRODOTTO	16
7.6. TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE	17
8. MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	17
8.1. GENERALITÀ	17
8.2. MONITORAGGIO E MISURAZIONE.....	17
8.2.1. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	17
8.2.2. AUDIT INTERNO.....	18
8.2.3. MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI	18
8.2.4. MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEL SERVIZIO	18
8.3. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEL SERVIZIO NON CONFORME	19
8.4. ANALISI DEI DATI	19
8.5. MIGLIORAMENTO.....	19
8.5.1. MIGLIORAMENTO CONTINUO.....	19
8.5.1.1. GESTIONE DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO.....	20
8.5.2. AZIONI CORRETTIVE.....	20
8.5.3. AZIONI PREVENTIVE	20
9. DOCUMENTAZIONE COLLEGATA	21

0. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La ditta Fornasini Mauro (nel seguito "FORNASINI MAURO") fornisce servizi di manutenzione, riparazione di impianti di condizionamento, riscaldamento e refrigerazione.

Viene inoltre effettuata installazione di nuovi impianti tecnologici progettati da tecnici incaricati dal Cliente stesso.

Per zone di competenza rappresentiamo, come centro assistenza autorizzato delle case costruttrici:

- AERMEC (macchine per condizionamento)
- CARELL (sistemi di umidificazione e controllo)
- SIEMENS (sistemi di termoregolazione)
- YGNIS (macchine per riscaldamento)
- JUDO (depurazione acque)

La nostra Clientela è costituita:

- per il 60% circa dell'impegno da impianti industriali di grandi dimensioni quali ad esempio grandi gruppi chimici, aziende ospedaliere, banche, camere di commercio, università, con contratti di manutenzione annuali o pluriannuali
- per il 30% circa da impianti di minori dimensioni quali ad esempio piccole industrie, attività artigianali, celle di refrigerazione frutta, con in generale contratto annuale per la conduzione del gruppo od impianto
- per il 10% circa da clienti privati dove, in funzione dell'impianto, vi possono essere varie tipologie o sistemi di refrigerazione o condizionamento o riscaldamento, con contratto annuale o a chiamata.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente manuale descrive il sistema di gestione per la qualità (da qui in avanti nominato "sistema qualità") di FORNASINI MAURO.

Il sistema qualità di FORNASINI MAURO ha il seguente campo di applicazione:

- Progettazione, installazione, manutenzione e riparazione di impianti di condizionamento, refrigerazione, riscaldamento
- Installazione, manutenzione e riparazione di macchine per il condizionamento, refrigerazione, riscaldamento

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il sistema qualità di FORNASINI MAURO è strutturato secondo i requisiti della norma:

- UNI EN ISO 9001:2008 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Il presente manuale fa riferimento a termini e definizioni definiti dalla norma:

- UNI EN ISO 9000:2005 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1. REQUISITI GENERALI

FORNASINI MAURO attua un sistema qualità che ha l'obiettivo di perseguire la soddisfazione del Cliente attraverso le seguenti principali attività:

- assicurazione della capacità di fornire sistematicamente servizi che rispettano i requisiti definiti (dal Cliente, da disposizioni cogenti applicabili al servizio erogato, dall'azienda stessa)
- perseguimento del miglioramento continuo delle proprie prestazioni

Il suddetto sistema qualità comprende i processi elencati dal documento:

- [D 4.1 07 SCHEMA PROCESSO: PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO](#)

I suddetti documenti descrivono i singoli flussi, comprensivi degli input ed output relativi ai vari processi e del richiamo alle procedure che ne stabiliscono le responsabilità e modalità di attuazione.

I processi vengono monitorati, al fine di attuare le azioni necessarie a garantirne l'efficacia (conseguimento dei risultati pianificati) ed il miglioramento continuo, con le modalità e responsabilità descritte al capitolo [8.2.3 \(MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI\)](#) del presente manuale.

4.1.1. PROCESSI IN OUTSOURCING

I processi che possono essere affidati all'esterno (outsourcing) sono i seguenti:

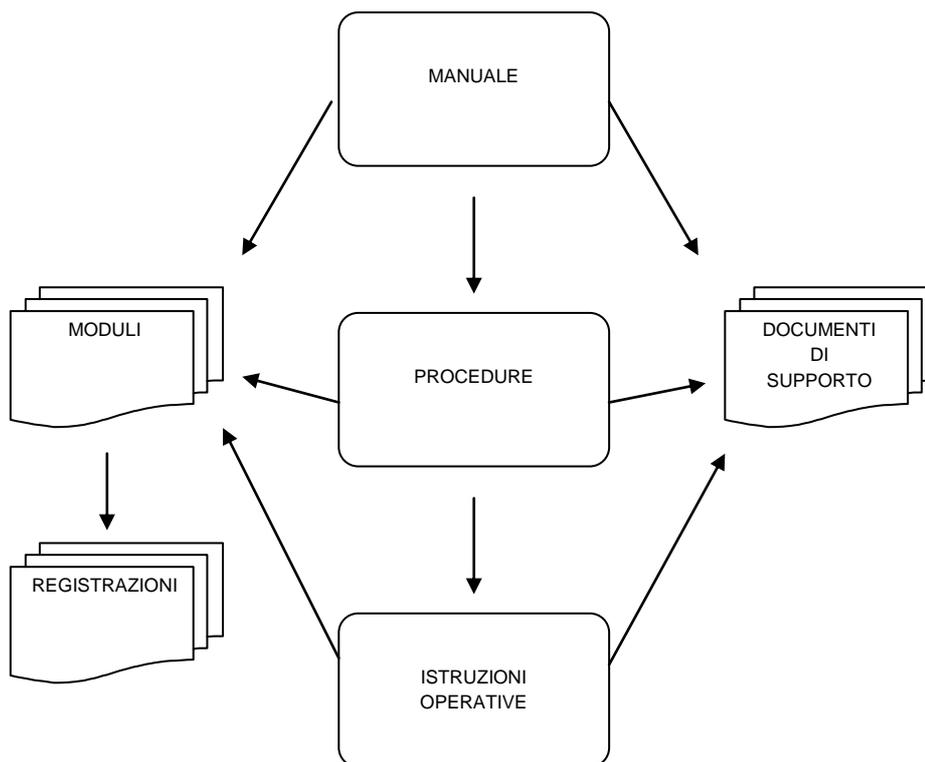
- progettazione dell'installazione degli impianti
- installazione degli impianti
- interventi di assistenza sugli impianti
- lavori in muratura nell'ambito di una installazione o di un intervento di assistenza
- lavori di carpenteria nell'ambito di una installazione o di un intervento di assistenza

Tali processi vengono tenuti sotto controllo mediante le seguenti modalità:

- Il processo viene affidato a fornitori qualificati da FORNASINI MAURO secondo la procedura [P 7.4 01 VALUTAZIONE E QUALIFICA DEI FORNITORI](#)
- I dati di input per la realizzazione del processo sono definiti in modo chiaro ed esaustivo con le seguenti modalità:
 - se il fornitore fa parte del gruppo FORNASINI (FRIGOTECNICA e FRIGOFERRARA): secondo quanto previsto dalla procedura:
 - [P 7.5 04 PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO](#)
 - se il fornitore non fa parte del gruppo FORNASINI: tramite gli ordini/contratti di fornitura
- Durante lo svolgimento dei processi vengono eseguite attività di controllo per verificarne la soddisfazione dei requisiti secondo quanto previsto dal documento:
 - [D 8.2 01 PIANO DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO](#)

4.2. REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione inerente il sistema qualità si articola secondo il seguente schema:



Si riporta una breve descrizione dei documenti descritti nello schema precedente:

MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

È il documento base del sistema qualità e definisce, in modo sintetico, come l'Azienda intende soddisfare i diversi requisiti della normativa di riferimento. Il manuale può richiamare altri documenti: procedure, istruzioni operative, moduli, definiti come segue.

PROCEDURE

Sono documenti che definiscono, con un maggiore livello di dettaglio, le modalità operative descritte nel manuale.

ISTRUZIONI OPERATIVE

Sono documenti che descrivono nel dettaglio una sequenza di operazioni elementari, riferite ad una limitata porzione di processo e normalmente svolte da un'unica funzione (ad esempio come si esegue una lavorazione, un collaudo, una taratura, etc...).

MODULI

Sono documenti utilizzati per registrare dati e attività. Una volta compilati diventano **registrazioni**.

REGISTRAZIONI

Sono moduli compilati al fine di registrare dati e attività (ad esempio un controllo, l'analisi di una non conformità, etc...). Una registrazione non è modificabile e quindi non è soggetta a revisione.

DOCUMENTI DI SUPPORTO

Sono documenti che supportano le attività del sistema qualità (ad esempio l'indice generale della documentazione, l'elenco dei fornitori qualificati, etc...). Un documento di supporto è modificabile e quindi soggetto a revisione.

Nell'ambito del sistema qualità vengono inoltre gestiti, oltre ai documenti sopraelencati che verranno da qui in avanti nominati "documentazione di sistema", anche documenti di natura prettamente tecnica (ad esempio disegni, manuali tecnici, norme tecniche, ...) o commerciale (ad esempio listini, ...). Tali documenti da qui in avanti verranno nominati "documentazione tecnica / commerciale".

La procedura **P 4.2 01** GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ definisce nel dettaglio le responsabilità e le modalità operative per le seguenti attività:

- identificazione dei documenti, del loro stato di revisione corrente e delle modifiche apportate
- verifica dei documenti prima del loro utilizzo, al fine di garantirne l'adeguatezza
- riesame ed eventuale aggiornamento dei documenti
- distribuzione controllata dei documenti per assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzo e per prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti
- archiviazione dei documenti, per garantirne la facile rintracciabilità
- identificazione e distribuzione controllata dei documenti di origine esterna
- gestione delle registrazioni
- gestione delle prescrizioni (cogenti e volontarie) applicabili al servizio erogato dall'azienda

5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione Generale garantisce il proprio impegno per lo sviluppo, l'attuazione e il miglioramento continuo del sistema qualità, nel rispetto dei requisiti del Cliente e dei requisiti cogenti. A tal fine svolge le seguenti attività:

- stabilisce la politica e gli obiettivi per la qualità e ne assicura la diffusione e la conoscenza all'interno dell'azienda
- conduce riesami periodici sul sistema qualità
- assicura la disponibilità delle risorse
- tiene monitorati i processi di realizzazione del servizio ed i processi di supporto per assicurarne l'efficacia e l'efficienza

5.2. ORIENTAMENTO AL CLIENTE

La Direzione Generale ha focalizzato la propria attenzione sulla soddisfazione del Cliente, preoccupandosi di:

- interpretare le esigenze e le aspettative, sia esplicite che implicite
- garantire la corretta individuazione e definizione dei requisiti richiesti
- effettuare riesami periodici dei risultati raggiunti

5.3. POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione Generale definisce la politica per la qualità, formalizzata nel documento [D 5.3 01 POLITICA PER LA QUALITÀ](#), assicurando:

- che sia appropriata alla realtà ed agli obiettivi aziendali
- che fornisca un quadro di riferimento per stabilire e monitorare gli obiettivi per la qualità
- che comprenda l'impegno a soddisfare i requisiti e al miglioramento continuo del sistema qualità

La Direzione Generale riesamina periodicamente la politica (vedi § 5.6) e assicura che sia comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione aziendale.

5.4. PIANIFICAZIONE

5.4.1. OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Con cadenza annuale la Direzione Generale, con la collaborazione del Responsabile Sistema Qualità e dei diversi Responsabili aziendali, definisce gli obiettivi per la qualità per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione. Tali obiettivi sono coerenti con la politica per la qualità e riguardano principalmente i seguenti aspetti:

- soddisfazione del Cliente
- conformità del servizio ai requisiti stabiliti
- efficacia dei processi
- prestazioni dei fornitori

A fronte dei suddetti obiettivi, la Direzione Generale definisce appositi indicatori, riportati nel modulo [M 5.4 01 PROSPETTO DEGLI INDICATORI DI MONITORAGGIO DEL SISTEMA QUALITÀ](#), e li esamina con cadenza periodica al fine di monitorare il raggiungimento degli obiettivi ed avviare le relative azioni necessarie.

5.4.2. PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La Direzione Generale assicura che la pianificazione del sistema qualità sia tale da soddisfare i requisiti riportati al § 4.1 del presente manuale e permetta il raggiungimento degli obiettivi per la qualità. Assicura inoltre il mantenimento dell'integrità del sistema qualità quando sono pianificate ed attuate modifiche allo stesso.

5.5. RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

5.5.1. RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

Le funzioni aziendali e le relative responsabilità ed autorità sono definite e documentate mediante i seguenti documenti:

- **D 5.5 01 ORGANIGRAMA**
 - Emesso dalla Direzione Generale, fornisce la rappresentazione grafica delle funzioni aziendali, con i rispettivi responsabili e legami gerarchici
- **D 5.5 02 MANSIONARIO**
 - Emesso dalla Direzione Generale, elenca responsabilità e compiti per le diverse funzioni aziendali

5.5.2. RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

La Direzione Generale assume direttamente, nei termini indicati dalla norma UNI EN ISO 9001:2008, il ruolo di Rappresentante della Direzione che, indipendentemente da altre sue responsabilità, ha responsabilità ed autorità per:

- assicurare l'attuazione e l'aggiornamento dei processi necessari per il sistema qualità
- riferire alla Direzione Generale sulle prestazioni del sistema qualità e sulle relative esigenze di miglioramento
- promuovere la consapevolezza dei requisiti del Cliente all'interno dell'azienda
- mantenere i collegamenti con le organizzazioni esterne per quanto riguarda il sistema qualità

La Direzione Generale ha delegato le suddette mansioni al Responsabile Sistema Qualità.

5.5.3. COMUNICAZIONI INTERNE

La Direzione Generale assicura adeguati processi di comunicazione all'interno dell'azienda, comprendenti anche la trasmissione delle informazioni riguardanti l'efficacia del sistema qualità. Le modalità attraverso le quali viene assicurato l'efficace flusso delle informazioni interne sono le seguenti:

- riunioni informative
- utilizzo di posta elettronica
- gestione di bacheche informative

L'efficacia delle modalità di gestione delle comunicazioni aziendali viene sottoposta a riesami periodici durante le verifiche ispettive interne (vedi capitolo 8.2.2 del presente manuale) e comunque mantenuta costantemente sotto controllo dai Responsabili Aziendali interessati i quali, in collaborazione col Responsabile Sistema Qualità, analizzano e danno seguito alle eventuali esigenze di modificare le suddette modalità di gestione.

5.6. RIESAME DI DIREZIONE

Con cadenza periodica (annuale), e comunque ogni volta che se ne presenti la necessità, la Direzione Generale, in collaborazione col Responsabile Sistema Qualità, effettua il riesame del sistema qualità, al fine di verificarne la continua adeguatezza ed efficacia e di individuare le opportunità di miglioramento.

Durante tale riesame vengono presi in considerazione i seguenti elementi, raccolti e predisposti per l'analisi, dal Responsabile Sistema Qualità:

- stato delle azioni avviate a seguito dei riesami precedenti
- idoneità della politica per la qualità
- risultati delle verifiche ispettive interne
- prestazioni dei processi, attraverso l'analisi dell'andamento degli indicatori di monitoraggio del sistema qualità
- informazioni di ritorno dai clienti
- andamento delle non conformità
- stato delle azioni correttive e delle azioni preventive
- avanzamento dei progetti di miglioramento
- adeguatezza delle risorse
- cambiamenti del contesto nel quale l'azienda opera che potrebbero influenzare il sistema qualità (nuove prescrizioni legali, esigenze ambientali e della comunità, richieste particolari di clienti, nuove tecnologie, etc ...)

Sulla base della suddetta analisi la Direzione Generale:

- valuta le eventuali esigenze di modificare od integrare il sistema qualità, inclusa la relativa politica e gli obiettivi
- individua le opportunità di miglioramento del sistema qualità, dei suoi processi, dei prodotti / servizi offerti
- individua la necessità di adeguamento delle risorse
- traduce la suddetta analisi nella pianificazione delle necessarie azioni, con relativi responsabili e scadenze

Il riesame di direzione viene formalizzato utilizzando il modulo:

- [M 5.6 01](#) VERBALE RIESAME DI DIREZIONE

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La Direzione Generale assicura la determinazione e la messa a disposizione delle risorse necessarie a:

- attuare e mantenere il sistema qualità e migliorarne in continuo l'efficacia
- perseguire il continuo aumento della soddisfazione del Cliente

6.2. RISORSE UMANE

Al fine di assicurare l'adeguata competenza del personale che svolge attività che influenzano la qualità del servizio erogato, la Direzione Generale svolge, in collaborazione con i diversi Responsabili aziendali, le seguenti attività:

1. Determinazione delle competenze necessarie al ruolo
2. Valutazione periodica del livello di competenza del personale ed individuazione delle eventuali carenze professionali rispetto alle esigenze

3. Pianificazione dell'attività di formazione-addestramento necessaria a colmare tali carenze di competenza

4. Realizzazione delle attività di formazione-addestramento pianificate e controllo della loro efficacia

La Direzione Generale assicura inoltre la diffusione a tutti i livelli aziendali della conoscenza dei criteri e delle modalità applicative del sistema qualità e assicurazione che tutto il personale sia consapevole della rilevanza ed importanza del proprio ruolo nei confronti del raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

Le responsabilità e le modalità operative per le suddette attività sono dettagliate dalla procedura:

- [P 6.2 01](#) GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

6.3. INFRASTRUTTURE

La Direzione Generale assicura, in collaborazione con i diversi Responsabili aziendali, l'individuazione, l'acquisizione e la manutenzione delle infrastrutture necessarie al funzionamento del sistema qualità ed in particolare:

edifici, spazi di lavoro e relativi servizi

- mezzi operativi (impianti, macchine, attrezzature)
- servizi di supporto (trasporti, sistemi di comunicazione o informativi)

I mezzi operativi vengono sottoposti a manutenzione programmata, con le responsabilità e le modalità operative dettagliate dalla procedura:

- [P 6.3 01](#) GESTIONE DELLA MANUTENZIONE

6.4. AMBIENTE DI LAVORO

La Direzione Generale assicura, in collaborazione con i diversi Responsabili aziendali, l'individuazione e la gestione delle condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per conseguire la conformità del servizio erogato.

Le condizioni ambientali richieste sono, per quanto riguarda la sede, quelle tipiche di attività di ufficio e di immagazzinaggio di materiali non deperibili.

Per quanto riguarda l'ambiente del Cliente presso il quale si svolge il servizio di manutenzione, vengono preventivamente accertate le necessarie condizioni di sicurezza, accessibilità, spazi, illuminazione.

L'azienda, inoltre, nel rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza (D.Lgs 81 del 2008), ha definito la procedura [P 6.4 01](#) GESTIONE SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO, riportante le regole e le modalità operative in materia di sicurezza a cui il personale deve attenersi durante lo svolgimento degli interventi.

L'azienda, inoltre, gestisce la diversificazione dei rifiuti e, in base alla natura del rifiuto (ferroso, non ferroso, compressori frigo, freon, oli, filtri aria, lampade e tubi neon), destina a fornitori specializzati il relativo smaltimento.

7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.1. PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'Azienda ha pianificato e sviluppato le attività richieste per la realizzazione del servizio.

La pianificazione della realizzazione del servizio è coerente con i requisiti degli altri processi del sistema di gestione per la qualità e comprende:

- la determinazione degli obiettivi per la qualità e dei requisiti relativi al servizio
- le attività, i documenti e le risorse specifiche per realizzare il servizio
- le necessarie attività di verifica della qualità del servizio, con i relativi criteri di accettabilità

- le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzativi ed i servizi risultanti soddisfino i requisiti

Nel caso in cui un contratto con un Cliente specifichi esigenze particolari non coperte dal sistema qualità, vengono predisposti appositi documenti (PIANI DELLA QUALITÀ) che adattano il sistema alle specifiche esigenze, specificando i processi e le risorse necessari, sempre comunque nel rispetto della politica per la qualità definita dalla direzione aziendale.

L'eventuale necessità di preparare piani della qualità viene individuata dai Responsabili aziendali interessati, che ne danno comunicazione al Responsabile Sistema Qualità.

Questi esamina le richieste ed elabora i relativi piani della qualità che comprendono:

- la definizione dei requisiti da soddisfare che escono dalla gestione "standard" del sistema qualità
- le attività da svolgere per la soddisfazione dei suddetti requisiti
- l'attribuzione delle relative responsabilità

7.2. PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1. DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

L'Azienda assicura, in fase di definizione delle offerte ai clienti, la chiara ed esaustiva definizione dei requisiti relativi al servizio erogato, articolati come segue:

- i requisiti stabiliti dal Cliente, compresi quelli relativi alle eventuali attività di assistenza successiva alla erogazione del servizio
- i requisiti non precisati dal Cliente, ma comunque necessari assicurare la qualità del servizio erogato
- i requisiti cogenti applicabili al servizio erogato
- ogni altro ulteriore requisito ritenuto necessario dall'Azienda

7.2.2. RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

I requisiti relativi al servizio vengono riesaminati prima di assumere un impegno di fornitura con il Cliente (prima dell'emissione delle offerte, prima dell'accettazione di contratti e ordini o di loro modifiche). Tale riesame assicura che:

- i requisiti del servizio siano chiaramente ed esaustivamente definiti
- siano state risolte le eventuali divergenze tra i requisiti di un contratto o ordine rispetto a quelli espressi in precedenza
- l'Azienda abbia le capacità per soddisfare i requisiti stabiliti

Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle eventuali conseguenti azioni sono conservate.

Quando il Cliente non precisa i suoi requisiti per iscritto, l'Azienda conferma tali requisiti per iscritto prima della loro accettazione.

Quando i requisiti di un servizio vengono modificati, l'Azienda assicura che siano corretti i relativi documenti e che il personale coinvolto sia messo a conoscenza di tali modifiche.

Le responsabilità e le modalità operative per le suddette attività sono dettagliate dalla procedura:

- [P 7.5 04](#) PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.2.3. COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE

L'Azienda stabilisce e mantiene attive modalità efficaci per comunicare con il Cliente. In particolare la tabella seguente definisce la casistica delle comunicazioni col Cliente e le relative responsabilità e modalità di gestione.

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE	RESPONSABILITÀ E MODALITÀ DI GESTIONE
<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni tecniche relative al servizio erogato 	<ul style="list-style-type: none"> • Le richieste di informazioni vengono inserite nel sistema informatico gestionale e tempestivamente analizzate dai Tecnici Operanti, che ne assicurano le relative risposte ai Clienti
<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni relative allo stato di avanzamento dei lavori 	<ul style="list-style-type: none"> • Le richieste di informazioni vengono inserite nel sistema informatico gestionale e tempestivamente analizzate dai Responsabili Tecnici di Programmazione, che ne assicurano le relative risposte ai Clienti
<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni relative ad offerte, contratti e relative modifiche 	<ul style="list-style-type: none"> • Le richieste di informazioni vengono inserite nel sistema informatico gestionale e tempestivamente analizzate dai Responsabili di Chiamata, che ne assicurano le relative risposte ai Clienti
<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni di ritorno dai clienti, inclusi i reclami 	<ul style="list-style-type: none"> • Le informazioni in oggetto vengono gestite secondo quanto previsto dalle procedure: <ul style="list-style-type: none"> • P 8.3 01 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ • P 8.2 01 MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'efficacia delle modalità di gestione delle comunicazioni con i clienti viene sottoposta a riesami periodici durante le verifiche ispettive interne (vedi capitolo 8.2.2 del presente manuale) e comunque mantenuta costantemente sotto controllo dai Responsabili aziendali interessati i quali, in collaborazione col Responsabile Sistema Qualità, analizzano e danno seguito alle eventuali esigenze di modificare le suddette modalità di gestione.

7.3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Le attività di progettazione relative ai servizi erogati vengono eseguite secondo le responsabilità e le modalità specificate nella procedura:

- [P 7.5 04](#) PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Si riportano nel seguito la descrizione delle diverse fasi operative in cui tale progettazione si articola.

7.3.1. PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

L'Azienda assicura la pianificazione delle attività di progettazione relative ai servizi erogati.

Tale pianificazione viene eseguita attraverso la definizione dei seguenti punti:

- attività da svolgere (di sviluppo della progettazione, di verifica, di riesame, di validazione)
- responsabilità (interne all'azienda ed esterne) per le suddette attività
- tempi di realizzazione
- tipo e modalità di approvazioni richieste, in corso di avanzamento e finali

Le diverse attività vengono assegnate a personale di adeguata capacità e fornito di mezzi idonei.

Al fine di garantire il rispetto dei tempi pianificati, l'avanzamento della progettazione viene tenuto costantemente sotto controllo.

7.3.2. ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PIANIFICAZIONE E SVILUPPO

L'Azienda assicura la definizione e il riesame, al fine di verificarne l'adeguatezza, degli elementi in ingresso alla progettazione costituiti da:

- requisiti funzionali e prestazionali dell'impianto oggetto dell'intervento
- requisiti cogenti applicabili (norme, requisiti legislativi, standard e vincoli particolari applicabili)
- dati ed informazioni derivanti da precedenti progettazioni simili (ove applicabile)
- ogni altro requisito ritenuto utile per la progettazione

Il suddetto riesame comporta il chiarimento dei dati e requisiti incompleti, ambigui o incongruenti.

7.3.3. ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Lo sviluppo delle fasi di progettazione pianificate e l'emissione dei relativi elaborati di progetto, viene eseguito nel rispetto dei seguenti criteri:

- gli elaborati di progetto devono presentarsi in forma tale da permettere la loro verifica a fronte degli elementi in ingresso alla progettazione
- devono soddisfare i requisiti in ingresso alla progettazione
- devono fornire le adeguate informazioni necessarie all'erogazione del servizio
- devono contenere o richiamare i criteri di accettabilità per il servizio erogato

Gli elaborati di progetto vengono sottoposti, prima della emissione, a verifica al fine di garantire l'adeguatezza del documento ai relativi requisiti d'ingresso.

7.3.4. RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Durante lo sviluppo della progettazione vengono eseguite attività di riesame consistenti nell'analisi critica del processo di progettazione, con specifico riferimento a tutte le possibili implicazioni quali:

- esigenze particolari non emerse in precedenza
- compatibilità del progetto con le risorse disponibili
- problemi interfunzionali sorti durante lo sviluppo del progetto
- etc...

A seguito delle suddette attività di riesame, vengono avviate, e gestite con modalità controllate, eventuali azioni di modifica alla progettazione.

7.3.5. VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Durante lo sviluppo della progettazione vengono eseguite attività di verifica sugli elaborati di progetto realizzati, per verificarne la completezza e l'idoneità.

7.3.6. VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Al termine della erogazione del servizio viene eseguita la validazione della progettazione, consistente nel collaudo funzionale dell'impianto oggetto dell'intervento (installazione, manutenzione, riparazione) eseguito.

7.3.7. TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Le eventuali modifiche agli elaborati di progetto realizzati vengono gestite secondo modalità controllate, che prevedono la verifica dell'elaborato modificato secondo gli stessi criteri utilizzati per la verifica dell'elaborato originario.

7.4. APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1. PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

L'Azienda assicura che i prodotti/servizi approvvigionati siano conformi ai requisiti di acquisto specificati. A tal fine, vengono eseguiti adeguati controlli sui fornitori e sui prodotti/servizi acquistati. Il tipo e l'estensione di tali controlli sono differenziati in funzione dell'effetto del prodotto/servizio acquistato sul prodotto/servizio realizzato dall'Azienda.

Per quanto riguarda i fornitori, viene attuato un sistema di valutazione e qualifica degli stessi, secondo criteri definiti, sulla base della loro capacità di fornire prodotti/servizi conformi a i requisiti richiesti. Tale sistema consiste in una qualifica iniziale, in funzione di requisiti di ingresso stabiliti, e da successivo monitoraggio periodico, per verificare il mantenimento nel tempo dei requisiti necessari per la qualifica.

Le responsabilità e le modalità operative per le suddette attività sono dettagliate dalla procedura:

- [P 7.4 01](#) VALUTAZIONE E QUALIFICA DEI FORNITORI

7.4.2. INFORMAZIONI RELATIVE ALL'APPROVVIGIONAMENTO

Gli ordini di acquisto vengono verificati, prima della loro emissione, al fine di assicurare che definiscano in modo chiaro ed esaustivo le caratteristiche del prodotto / servizio ordinato.

Le responsabilità e le modalità operative per le suddette attività sono dettagliate dalla procedura:

- [P 7.4 02](#) APPROVVIGIONAMENTO E CONTROLLI AL RICEVIMENTO

7.4.3. VERIFICA DEL PRODOTTO APPROVVIGIONATO

I prodotti acquistati vengono sottoposti a controlli in accettazione, al fine di verificarne la corrispondenza ai requisiti richiesti.

Le responsabilità e le modalità operative per le suddette attività sono dettagliate dalla procedura:

- [P 7.4 02](#) APPROVVIGIONAMENTO E CONTROLLI AL RICEVIMENTO

7.5. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.5.1. TENUTA SOTTO CONTROLLO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'Azienda pianifica ed effettua le attività di erogazione dei servizi in condizioni controllate. Tali condizioni includono, per quanto necessario, la disponibilità di informazioni che precisano le caratteristiche del servizio, la disponibilità di istruzioni di lavoro, l'utilizzo di apparecchiature idonee, la disponibilità e l'uso di dispositivi per monitoraggi e misurazioni, l'assistenza post-vendita. Al termine di ogni attività i tecnici compilano un foglio di lavoro, gestito da software, in cui è descritto l'intervento effettuato, i ricambi forniti e l'esito dell'attività stessa.

7.5.1.1. SERVIZI DI ASSISTENZA

I servizi di assistenza si distinguono in assistenza con contratto di manutenzione programmata, assistenza su chiamata, prime messe in funzione di nuovi impianti per conto di ditte mandanti.

In particolari i passi in cui consiste l'erogazione del servizio sono i seguenti:

1. Le chiamate originate da richieste pervenute all'Ufficio Ricevimento Richieste o originate dal calendario manutenzioni programmate, vengono suddivise per zona, assegnate a personale adeguato in funzione della tipologia di intervento e programmate nel tempo

2. Prima dell'uscita del Tecnico Operante, lo stesso viene istruito sui lavori da eseguire, con riferimenti ai manuali in uso presso Ufficio Tecnico.
3. Al rientro dei Tecnici Operanti un Responsabile Tecnico di Programmazione analizza l'esito del lavoro e se necessario avvia opportune azioni per la conclusione del lavoro stesso

Le responsabilità e le modalità operative per le suddette attività sono dettagliate dalla procedura:

- [P 7.5 04](#) PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.5.1.2. INSTALLAZIONE DI NUOVI IMPIANTI

Per l'installazione di nuovi impianti l'azienda non procede alla progettazione degli stessi ma all'interno della propria organizzazione è presente personale competente in grado di analizzare la fattibilità dei progetti proposti.

In particolare i passi in cui consiste l'installazione sono i seguenti:

1. Il Cliente richiede un preventivo offerta per la nuova installazione con richiesta scritta, fax o mail corredata da disegni tecnici, computo metrico, capitolato
2. Un Responsabile Tecnico di Programmazione, insieme alla Direzione Generale, verifica se l'Azienda è in grado di eseguire l'installazione richiesta previo sopralluogo documentato con fotografie, disegni e relazione tecnica
3. La Direzione Generale o suo incaricato redige il preventivo offerta da consegnare al Cliente richiedendo una firma per accettazione
4. A seguito dell'accettazione un Responsabile Tecnico di Programmazione concorda i tempi di inizio e fine lavori, predispone la forza lavoro con istruzioni ai Tecnici Operanti, riferimenti alle normative e quant'altro necessario per l'esecuzione
5. Durante i lavori la Direzione Generale e/o un Responsabile Tecnico di Programmazione effettua dei controlli in campo ed i Tecnici Operanti, al termine di ogni giornata lavorativa, emettono un rapporto di lavoro
6. Al termine del lavoro vengono effettuati, dai Tecnici Operanti, i controlli ed i collaudi in contraddittorio con il Cliente, vengono fornite al Cliente spiegazioni sull'uso e manutenzione del nuovo impianto, vengono consegnate certificazioni e disegni as built se richiesti dal contratto

Le responsabilità e le modalità operative per le suddette attività sono dettagliate dalla procedura:

- [P 7.5 04](#) PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.5.2. VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il sistema qualità prevede attività di validazione per i processi il cui risultato finale non può essere verificato da successive attività di controllo e le cui eventuali carenze si manifestano solo dopo che il servizio è stato erogato.

In particolare nell'attività di FORNASINI MAURO è presente, come processo con le suddette caratteristiche, la saldatura.

Tale processo viene assegnato a personale interno o a fornitori in possesso di patentino di qualifica per le specifiche tipologie di saldatura che vengono eseguite.

7.5.3. IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

L'Azienda identifica in modo univoco i servizi erogati e mantiene registrazioni, tramite il sistema informatico gestionale, di tutte le attività attraverso le quali il servizio è stato sviluppato, comprensive dei monitoraggi svolti in corso d'opera ed a servizio concluso, del nome del tecnico che ha effettuato il servizio, delle parti eventualmente sostituite.

Le responsabilità e le modalità operative per le suddette attività sono dettagliate dalla procedura:

- [P 7.5 04](#) PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.5.4. PROPRIETÀ DEL CLIENTE

Durante l'esecuzione degli interventi di assistenza eseguiti dall'Azienda, possono essere ritirati, a scopo di riparazione, prodotti di proprietà del Cliente.

Tali proprietà del Cliente vengono gestite mediante le seguenti attività:

- identificazione
- verifica al ricevimento, al fine di individuare eventuali danni
- custodia in condizioni tali da prevenire danni o deterioramenti
- comunicazione al Cliente, con mantenimento delle relative registrazioni, di eventuali smarrimenti, danni, riscontrata inadeguatezza del prodotto, al fine di concordare le relative azioni

Durante lo svolgimento degli interventi, viene assicurata dai Tecnici Operanti la massima attenzione alla cura del luogo e degli impianti su cui è eseguito l'intervento. Eventuali danni causati vengono tempestivamente segnalati al cliente e riparati.

I Tecnici Operanti assicurano inoltre la custodia dei documenti tecnici trasmessi dal Cliente in modo da garantire la massima riservatezza.

7.5.5. CONSERVAZIONE DEL PRODOTTO

L'Azienda assicura che i prodotti utilizzati durante la propria attività siano movimentati, imballati, immagazzinati, conservati e consegnati secondo modalità tali da evitarne il danneggiamento.

In particolare:

- vengono applicati metodi e mezzi che impediscano il danneggiamento dei prodotti durante la loro movimentazione
- i prodotti vengono imballati secondo modalità idonee alle condizioni di trasporto ed immagazzinamento previste, al fine di prevenire danni
- le attività di immagazzinamento e conservazione sono eseguite nel rispetto della tutela della qualità del prodotto
- la consegna dei prodotti viene eseguita con mezzi e modalità tali da garantire il mantenimento della qualità del prodotto fino alla sua destinazione

Le responsabilità e le modalità operative per le suddette attività sono specificate dalla procedura:

- [P 7.5 03](#) GESTIONE DELLE MERCI

7.6. TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

Gli strumenti di misura utilizzati per dimostrare la conformità del servizio erogato sono tenuti sotto controllo, al fine di assicurarne l'idoneità agli usi specifici previsti. In particolare vengono attuate le seguenti attività:

- **IDENTIFICAZIONE**
Viene gestito un elenco degli strumenti di misura da sottoporre a taratura.
I suddetti strumenti sono identificati mediante codice e apposito contrassegno riportante la scadenza della taratura.
- **VERIFICA DI IDONEITÀ**
Viene assicurata la verifica della adeguatezza degli strumenti di misura, in relazione agli utilizzi specifici richiesti.
- **PROGRAMMAZIONE ED ATTUAZIONE DELLA TARATURA**
Per ogni strumento vengono definiti il metodo e la frequenza di taratura, sulla base della tipologia dell'apparecchiatura e delle caratteristiche di stabilità e precisione richiesta.
La taratura viene effettuata tramite laboratori esterni, adeguatamente qualificati, oppure internamente, da parte di personale adeguatamente addestrato e secondo apposite istruzioni operative.
- **GESTIONE DEGLI STRUMENTI FUORI TARATURA O DIFETTOSI**
Nel caso in cui uno strumento di misura risulti starato o difettoso, vengono svolte le seguenti attività:
 - segregazione dello strumento
 - valutazione sulla validità delle misurazioni precedenti e sulla accettabilità delle parti ispezionate
 - identificazione delle cause della non conformità e definizione delle azioni correttive tese ad impedirne il ripetersi (riesame della idoneità della apparecchiatura, riesame della frequenza e del metodo di taratura, etc...)
- **MANIPOLAZIONE E CONSERVAZIONE**
Le attività di manipolazione e conservazione degli strumenti di misura sono eseguite secondo modalità tali da evitare danneggiamenti e deterioramenti.

Le responsabilità e le modalità operative per le suddette attività sono specificate dalla procedura:

- [P 7.6 01](#) GESTIONE DEGLI STRUMENTI DI MISURA

8. MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1. GENERALITÀ

Il sistema qualità di FORNASINI MAURO prevede che siano attuate le necessarie attività di monitoraggio, misurazione, analisi, miglioramento, al fine di:

- assicurare la conformità del servizio
- assicurare la conformità del sistema qualità
- migliorare continuamente l'efficacia del sistema qualità

8.2. MONITORAGGIO E MISURAZIONE

8.2.1. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'Azienda tiene continuamente monitorata la soddisfazione dei propri attraverso indagini periodiche, evidenziazione delle criticità emerse, pianificazione ed attuazione delle necessarie azioni per intervenire su tali criticità.

Le responsabilità e le modalità operative per le suddette attività sono specificate dalla procedura:

- [P 8.2 01](#) MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

8.2.2. AUDIT INTERNO

Il sistema qualità di FORNASINI MAURO prevede la pianificazione e l'esecuzione di verifiche ispettive finalizzate a verificarne l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo.

Tali verifiche sono condotte da personale adeguatamente addestrato, sulla base di un programma formulato in funzione dell'importanza dei processi da sottoporre a verifica e dei risultati delle verifiche precedenti (l'intervallo massimo per le verifiche ispettive a tutti i processi è comunque di un anno).

I risultati delle verifiche ispettive vengono discussi con i Responsabili aziendali interessati, i quali assicurano la tempestiva pianificazione ed attuazione delle necessarie azioni per rimuovere le non conformità rilevate e le relative cause.

Le responsabilità e le modalità operative per le suddette attività sono specificate dalla procedura:

- [P 8.2 02](#) GESTIONE DEGLI AUDIT INTERNI

8.2.3. MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

I processi del sistema qualità vengono continuamente monitorati, al fine di garantirne la capacità di ottenere i risultati pianificati. A tal fine vengono mantenuti sotto controllo appositi indicatori di monitoraggio del sistema qualità che misurano l'efficacia dei processi (§ 5.4.1). Qualora tali indicatori evidenzino il non raggiungimento dei risultati pianificati vengono intraprese apposite azioni correttive.

8.2.4. MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEL SERVIZIO

L'Azienda effettua controlli durante il processo di erogazione del servizio, per verificarne la soddisfazione dei requisiti. Tali controlli sono eseguiti secondo le responsabilità e le modalità operative specificate dal documento:

- [D 8.2 01](#) PIANO DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

8.3. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEL SERVIZIO NON CONFORME

Il sistema qualità prevede una gestione controllata delle non conformità (intese come il mancato soddisfacimento di requisiti stabiliti) riscontrate internamente all'azienda o dal cliente (in quest'ultimo caso le non conformità vengono definite reclami).

Le non conformità vengono gestite mediante le seguenti attività:

1. **Identificazione:** è l'azione mediante la quale viene resa evidente, tramite registrazione, la non conformità
2. **Esame:** è l'azione mediante la quale la non conformità viene analizzata al fine di deciderne il trattamento
3. **Trattamento:** è l'azione mediante la quale la non conformità in esame viene gestita, al fine di ristabilire la situazione di conformità
4. **Controllo della risoluzione:** è l'azione mediante la quale viene verificata l'esecuzione del trattamento previsto e quindi la relativa risoluzione della non conformità

Le responsabilità e le modalità operative per le suddette attività sono dettagliate dalla procedura:

- [P 8.3 01](#) GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

8.4. ANALISI DEI DATI

Al fine di verificare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema qualità e per pianificare possibili miglioramenti, vengono raccolti ed analizzati dati relativi ai seguenti argomenti:

- soddisfazione del cliente (§ [8.2.1](#))
- conformità del servizio ai requisiti stabiliti (§ [8.2.4](#))
- efficacia dei processi nell'ottemperare alle relative finalità (§ [8.2.3](#))
- prestazioni dei fornitori (§ [7.4.1](#))

8.5. MIGLIORAMENTO

8.5.1. MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'azienda migliora in modo continuo l'efficacia del sistema qualità utilizzando:

- la politica per la qualità (§ [5.3](#))
- gli obiettivi per la qualità (§ [5.4.1](#))
- i risultati degli audit (§ [8.2.2](#))
- l'analisi dei dati (§ [8.4](#))
- le azioni correttive (§ [8.5.2](#))
- le azioni preventive (§ [8.5.3](#))
- i riesami di direzione (§ [5.6](#))

8.5.1.1. GESTIONE DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

Con cadenza annuale la Direzione Generale, con la collaborazione del Responsabile Sistema Qualità e dei diversi Responsabili aziendali, lancia il piano di miglioramento. attraverso le seguenti attività:

1. Individuazione dei processi critici, cioè dei processi la cui efficacia può essere migliorata
2. Definizione della priorità di intervento, in base alla criticità dei processi
3. Definizione del piano di miglioramento costituito dall'elenco, ordinato per priorità di intervento, dei progetti di miglioramento da lanciare e dei relativi responsabili a cui i progetti vengono assegnati. Il piano di miglioramento viene formalizzato nel file excel [M 8.5 01 PIANO DI MIGLIORAMENTO](#)

Per ogni progetto di miglioramento avviato, il Responsabile Sistema Qualità registra nel suddetto file i seguenti dati:

- obiettivo da realizzare
- indicatore numerico, quando possibile, attraverso il quale viene misurato il raggiungimento dell'obiettivo
- traguardo temporale (annuale) fissato per il suddetto indicatore
- pianificazione delle risorse necessarie al raggiungimento dell'obiettivo, attraverso la definizione delle azioni necessarie, dei relativi responsabili e delle scadenze

Con cadenza periodica (mensile) la Direzione Generale, assieme al Responsabile Sistema Qualità, esamina l'avanzamento del piano di miglioramento.

8.5.2. AZIONI CORRETTIVE

Il sistema qualità prevede la pianificazione e l'attuazione di azioni correttive tese ad individuare ed eliminare le cause delle non conformità riscontrate, al fine di evitare che queste si ripetano. Viene pertanto attuato il seguente flusso operativo:

1. Esecuzione di analisi periodiche dell'insieme delle non conformità (interne e reclami), volte ad individuare i problemi che si ripetono costantemente e che quindi sono originati da cause sistematiche
2. Individuazione di tali cause sistematiche
3. Pianificazione delle azioni, con relativi responsabili e scadenze, necessarie ed eliminare tali cause
4. Attuazione delle azioni pianificate
5. Verifica della attuazione e dell'efficacia delle azioni pianificate

Le responsabilità e le modalità operative per le suddette attività sono dettagliate dalla procedura:

- [P 8.5 01 GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE](#)

8.5.3. AZIONI PREVENTIVE

Il sistema qualità prevede la pianificazione e l'attuazione di azioni preventive, tese ad individuare ed eliminare, in sede preventiva, le cause delle non conformità potenziali, al fine di evitare che queste si possano verificare. Viene pertanto attuato il seguente flusso operativo:

1. Individuazione delle non conformità potenziali, eseguita principalmente nei seguenti contesti:
 - durante l'esecuzione di verifiche ispettive
 - durante le analisi periodiche dell'insieme delle non conformità (interne e reclami)
 - durante le analisi periodiche dell'andamento degli indici di monitoraggio del sistema qualità
 - durante i riesami periodici del sistema qualità, eseguiti dalla Direzione Generale
2. Individuazione delle cause delle non conformità potenziali
3. Pianificazione delle azioni, con relativi responsabili e scadenze, necessarie ed eliminare tali cause
4. Attuazione delle azioni pianificate
5. Verifica della attuazione e dell'efficacia delle azioni pianificate

Le responsabilità e le modalità operative per le suddette attività sono dettagliate dalla procedura:

- [P 8.5 01](#) GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

9. DOCUMENTAZIONE COLLEGATA

- [D 4.1 07](#) SCHEMA PROCESSO: PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO
- [D 5.3 01](#) POLITICA PER LA QUALITÀ
- [M 5.4 01](#) PROSPETTO DEGLI INDICATORI DI MONITORAGGIO DEL SISTEMA QUALITÀ
- [D 5.5 01](#) ORGANIGRAMA
- [D 5.5 02](#) MANSIONARIO
- [M 5.6 01](#) VERBALE RIESAME DI DIREZIONE
- [M 8.5 01](#) PIANO DI MIGLIORAMENTO