

Manuale di Gestione della Qualità

Versione	Descrizione	Modifica	Approvazione
01	Prima emissione	RSGQ (09/02/2017)	AU / CEO 09/02/2017)

SOMMARIO

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
1.1	GENERALITÀ.....	4
1.2	ESCLUSIONI.....	4
1.3	SCOPO DELLA CERTIFICAZIONE.....	4
2	RIFERIMENTI	5
3	TERMINI E ACRONIMI	6
3.1	TERMINI.....	6
3.2	ACRONIMI.....	6
4	CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	7
5	LEADERSHIP	8
5.1	LEADERSHIP E IMPEGNO.....	8
5.1.1	Focalizzazione sul cliente.....	8
5.2	POLITICA DELLA QUALITÀ E SUA COMUNICAZIONE.....	8
5.3	RUOLI E RESPONSABILITÀ	8
6	PIANIFICAZIONE.....	9
6.1	ANALISI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITÀ	9
6.2	OBIETTIVI DELLA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO	9
7	SUPPORTO	10
7.1	PERSONE	10
7.1.1	Consapevolezza.....	10
7.1.2	Comunicazione	10
7.2	INFRASTRUTTURE.....	10
8	ATTIVITÀ OPERATIVE	11
8.1	PIANIFICAZIONI E CONTROLLI OPERATIVI.....	11
8.2	REQUISITI PER PRODOTTI E SERVIZI.....	11
8.2.1	Comunicazione con il cliente	11
8.2.2	Determinazione dei requisiti dei prodotti e servizi.....	11
8.2.3	Riesame dei requisiti dei prodotti e servizi	11
8.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEI PRODOTTI/SERVIZI.....	11
8.3.1	Pianificazione della progettazione e sviluppo	11
8.3.2	Input alla progettazione e sviluppo	12
8.3.3	Controllo della progettazione e sviluppo	12
8.3.4	Output della progettazione e sviluppo.....	12
8.4	CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO	12
8.4.1	Tipo ed estensione del controllo.....	12

8.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	13
8.5.1	Controllo della produzione e controllo del servizio.....	13
8.5.2	Identificazione rintracciabilità.....	13
8.6	RILASCIO DEI PRODOTTI E SERVIZI	14
8.7	CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI	14
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	15
9.1	ANALISI E MIGLIORAMENTO	15
9.1.1	Soddisfazione del cliente.....	15
9.1.2	Analisi e valutazione	15
9.2	AUDIT INTERNO	15
9.3	RIESAME DELLA DIREZIONE	16
9.3.1	Input al Riesame della Direzione	16
9.3.2	Output del Riesame della Direzione.....	16
10	MIGLIORAMENTO	17
10.1	NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE.....	17
10.2	MIGLIORAMENTO CONTINUO.....	17

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 GENERALITÀ

SOCITÀ ha implementato un sistema di gestione per la qualità conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti" [Rif. 2] per:

- dimostrare la propria abilità nel fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti del cliente ed ai requisiti delle leggi e regolamenti applicabili;
- incrementare la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace applicazione del sistema e dei processi di miglioramento continuo in conformità dei requisiti indicati dal cliente e dalle leggi e regolamenti applicabili

1.2 ESCLUSIONI

Non sono presenti esclusioni nel Sistema di Gestione Qualità di **SOCITÀ**.

1.3 SCOPO DELLA CERTIFICAZIONE

Lo scopo di certificazione di **SOCITÀ** è il seguente:

2 RIFERIMENTI

#	Codice	Titolo
1	ISO 9000:2015	Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e vocabolario
2	ISO 9001:2015	Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti
3	D.Lgs 81/08	Sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro
4	D.Lgs. 196/03	Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali
5	All. 1 MGQ	Politica della Qualità
6	All. 3 MGQ	Organigramma
7	PRO_02	Gestione delle Risorse Umane
8	PRO_04	Analisi e Miglioramento
9	PRO_05	Audit Interni
10	Mod_VRD	Verbale di Riesame della Direzione
11	PRO_06	Non Conformità, Reclami e Azioni Correttive

3 TERMINI E ACRONIMI

3.1 TERMINI

Ai fini del presente documento si applicano le definizioni relative alla terminologia del Sistema di Gestione per la Qualità riportate nella norma internazionale ISO 9000:2015 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario" [Rif. 1].

3.2 ACRONIMI

Acronimo	Descrizione
AC	Azione Correttiva
MGQ	Manuale di Gestione della Qualità
Mod	Modulo
NC	Non Conformità
PRO	Procedura
RSGQ	Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità
SGQ	Sistema di Gestione della Qualità
IO	Istruzioni Operative

4 CONTESTO DI RIFERIMENTO

SOCITÀ pone al centro dell'attenzione la soddisfazione del cliente quale obiettivo strategico ed il raggiungimento di tale obiettivo spinge **SOCITÀ** ad una continua crescita professionale in termini di skill e di esperienze. L'approccio alle sfide è fatto di idee, progetti e competenze che si evolvono e migliorano nel tempo: per questo **SOCITÀ** ricerca risorse esperte e in possesso di un solido background professionale.

SOCITÀ ha analizzato il proprio contesto tenendo conto dei seguenti elementi

- ✓ Contesto esterno:
 - la conformità alle leggi applicabili
 - gli aspetti culturali, politici, finanziari, tecnologici (ad esempio da compilare)
 - le aspettative delle 3° parti interessate (ad esempio da compilare)
- ✓ Contesto interno:
 - le caratteristiche del modello organizzativo (ruoli e responsabilità)
 - le politiche di gestione presenti in azienda ed i relativi obiettivi strategici
 - le caratteristiche dei processi e delle infrastrutture aziendali (persone, metodologie, sistemi ICT, tempo e risorse finanziarie)
 - le aspettative delle 3° parti interessate (ad esempio le garanzie di Privacy o le esigenze di formazione richieste dai dipendenti, la riservatezza delle informazioni ritenute critiche dalla Direzione).

5 LEADERSHIP

5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO

La direzione di **SOCITÀ** evidenzia il proprio impegno per lo sviluppo e per l'attuazione del SGQ e per migliorare in continuo la sua efficacia:

- ✓ stabilendo la politica per la qualità
- ✓ assicurando gli obiettivi per la qualità, conducendo il riesame della direzione (almeno con frequenza annuale)
- ✓ promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking
- ✓ assicurando la disponibilità di risorse
- ✓ comunicando a tutta l'organizzazione l'importanza di soddisfare i requisiti del cliente e quelli cogenti
- ✓ promuovendo il miglioramento

5.1.1 Focalizzazione sul cliente

La Direzione di **SOCITÀ** assicura che i requisiti del cliente sono determinati, compresi e soddisfatti, così come sono affrontati i rischi allo scopo di accrescere la soddisfazione del cliente stesso.

5.2 POLITICA DELLA QUALITÀ E SUA COMUNICAZIONE

SOCITÀ ha definito la "Politica della Qualità" [Rif. 5], allegata al presente MGQ, assicurando che:

- ✓ sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione
- ✓ costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi
- ✓ comprenda l'impegno a soddisfare i requisiti e a migliorare in continuo l'efficacia del sistema
- ✓ sia disponibile come informazione documentata
- ✓ sia comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione
- ✓ sia disponibile alle parti interessate e riesaminata per accertarne la continua idoneità

5.3 RUOLI E RESPONSABILITÀ

SOCITÀ assicura che tutte le responsabilità ed autorità sono state definite e comunicate nell'ambito dell'organizzazione stessa. A questo proposito si rimanda all'organigramma aziendale [Rif. 6] e all'elenco ruoli/mansioni.

6 PIANIFICAZIONE

SOCITÀ ha definito, ai livelli organizzativi e/o funzioni coinvolte, Obiettivi della Qualità che risultino misurabili e coerenti con la "Politica della Qualità" [Rif. 5].

Assicura inoltre che:

- ✓ il SGQ possa conseguire i risultati attesi;
- ✓ accresca gli effetti desiderati e prevenga / riduca quelli indesiderati;
- ✓ consegua il miglioramento;
- ✓ la pianificazione del SGQ sia condotta in modo conforme ai punti della norma di riferimento e agli obiettivi per la qualità (a tal proposito si rimanda alle varie procedure aziendali);
- ✓ la pianificazione delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità sono proporzionate all'impatto potenziale sulla conformità di prodotti e servizi.

6.1 ANALISI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITÀ

La Direzione ha stabilito dei livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati. Il risk-based thinking in **SOCITÀ** è considerato per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il SGQ, monitorando le conseguenze sui processi e sui servizi e le non conformità di sistema. Per ulteriori dettagli si rimanda all'Analisi dei rischi.

6.2 OBIETTIVI DELLA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO

Tutti gli obiettivi della qualità vengono stabiliti dalla Direzione e i risultati dei relativi indicatori riportati annualmente all'attenzione della stessa in fase di Riesame della Direzione, in cui si stabiliscono, per ogni obiettivo, oltre che la misura della variabile critica nell'anno in corso, anche il target di riferimento per l'anno successivo.

In tale documento vengono inoltre riportati tutti i dati quantitativi e qualitativi importanti per l'andamento generale aziendale.

7 SUPPORTO

SOCITÀ mette a disposizione le risorse necessarie sia umane che le infrastrutture per attuare e mantenere il SGQ, migliorandone l'efficacia e accrescendo la soddisfazione del cliente.

7.1 PERSONE

Tutto il personale, avendo influenza diretta ed indiretta sulla conformità ai requisiti di prodotto e servizio, è idoneo e competente sulla base di istruzione, abilità ed esperienza appropriate.

Ove necessario, viene fornita formazione o addestramento o altra azione per acquisire le competenze necessarie. La funzione relativa inoltre è responsabile direttamente e/o indirettamente della valutazione dell'efficacia degli addestramenti effettuati.

Nel SGQ è presente la PRO_02 "Gestione delle Risorse Umane" [Rif. 7], dove sono definite le modalità con cui gestisce tali argomenti.

7.1.1 Consapevolezza

Al fine di mantenere alto il coinvolgimento di tutto il personale, **SOCITÀ** si adopera per assicurare che ogni persona, di ogni livello ed importanza, sia consapevole della rilevanza e dell'importanza della sua mansione, delle sue attività e di come esse contribuiscano a conseguire gli obiettivi per la qualità.

7.1.2 Comunicazione

Il personale viene aggiornato sui cambiamenti organizzativi o strategici tramite comunicazioni e, quando opportuno, viene condiviso un aggiornamento sui progetti aziendali: attività e progetti in corso, successi ottenuti dai Clienti, gare vinte, comunicazioni dalla Direzione.

7.2 INFRASTRUTTURE

SOCITÀ ha individuato le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità e i requisiti del servizio.

Tali infrastrutture comprendono:

- ✓ spazi di lavoro e servizi connessi;
- ✓ apparecchiature di processo (sia HW che SW);
- ✓ servizi di supporto (sistemi di comunicazione o informativi...).

L'elenco di tali infrastrutture è riportato in apposito documento elettronico al fine di garantirne il corretto ed efficiente funzionamento e il loro controllo.

8 ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONI E CONTROLLI OPERATIVI

SOCITÀ ha pianificato e sviluppato tutti i processi principali necessari per l'erogazione dei servizi. Si rimanda alle singole procedure per quanto riguarda le varie fasi di pianificazione di ogni processo.

8.2 REQUISITI PER PRODOTTI E SERVIZI

8.2.1 Comunicazione con il cliente

La comunicazione con i clienti comprende:

- ✓ la fornitura di informazioni relative ai servizi
- ✓ la gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche
- ✓ l'ottenimento, dal cliente, di informazioni di ritorno relative ai servizi, compresi i reclami del cliente stesso

8.2.2 Determinazione dei requisiti dei prodotti e servizi

SOCITÀ ha definito:

- ✓ i requisiti specificati dal cliente
- ✓ i requisiti non stabiliti dal cliente, ma necessari per l'uso specifico o per previsto
- ✓ i requisiti cogenti applicabili al prodotto/servizio

8.2.3 Riesame dei requisiti dei prodotti e servizi

SOCITÀ riesamina i requisiti prima di impegnare l'azienda nella fornitura. A tal proposito in particolare assicura che:

- ✓ vengano inequivocabilmente definiti sui documenti contrattuali tutti i requisiti del prodotto/servizio
- ✓ vengano risolte eventuali differenze tra i requisiti di un'offerta/contratto o ordine finale rispetto a quelli espressi in precedenza
- ✓ tutta l'organizzazione sia in grado di soddisfare tali requisiti definiti.

Qualora il cliente esprima i requisiti in forma non documentata, **SOCITÀ** dovrà confermarli al cliente prima della loro accettazione. Per tutti i dettagli si rimanda alle procedure di riferimento.

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEI PRODOTTI/SERVIZI

8.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo

SOCITÀ tiene sotto controllo e pianifica la progettazione e sviluppo di nuovi servizi.

Durante la pianificazione vengono determinate tutte le fasi progettuali comprensive di riesame, verifica, validazione in opportune fasi del flusso; vengono inoltre identificate le responsabilità e le autorità per ogni fase sopra citata.

Durante questo processo vengono inoltre gestite le interfacce organizzative, al fine di assicurare una comunicazione efficace e una chiara attribuzione dei ruoli.

8.3.2 Input alla progettazione e sviluppo

In ogni nuovo progetto vengono determinati e definiti gli elementi in ingresso che comprendono:

- ✓ requisiti funzionali e prestazionali
- ✓ requisiti cogenti applicabili
- ✓ informazioni derivanti da precedenti progettazioni simili
- ✓ altri requisiti essenziali per la progettazione.

Tali elementi in ingresso vengono riesaminati durante tutto il processo progettuale per garantirne la loro coerenza ed adeguatezza con i requisiti iniziali.

8.3.3 Controllo della progettazione e sviluppo

In base ai risultati da conseguire, devono essere effettuati riesami, verifiche e validazioni al fine di intraprendere ogni azione necessaria a soddisfare i requisiti di input e assicurare che gli output siano conformi all'utilizzo previsto.

8.3.4 Output della progettazione e sviluppo

Gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo devono:

- ✓ soddisfare i requisiti in ingresso alla progettazione e sviluppo
- ✓ fornire appropriate informazioni per l'approvvigionamento, la messa in servizio e produzione ed eventuali altre informazioni necessarie
- ✓ specificare le caratteristiche del prodotto essenziali per la sua sicura ed appropriata utilizzazione.

8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

SOCITÀ assicura che gli approvvigionamenti siano conformi ai requisiti di approvvigionamento specificati. **SOCITÀ** inoltre valuta e seleziona fornitori in base alla loro capacità di fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti richiesti.

L'ordine deve riportare chiaramente le condizioni di acquisto: data limite di validità dell'ordine, termini di consegna, termini di fatturazione, termini di pagamento.

Sono stati stabiliti criteri per la selezione, la valutazione e la rivalutazione dei fornitori. Per ulteriori dettagli si rimanda alle schede valutazione fornitore.

8.4.1 Tipo ed estensione del controllo

SOCITÀ in base a quanto approvvigionato effettua i seguenti controlli:

- ✓ coerenza documentale tra ordini d'acquisto e documento di trasporto,
- ✓ verifica che quanto arrivato corrisponda effettivamente a quanto ordinato,
- ✓ verifica della integrità e del buono stato di conservazione.

Per quanto riguarda i controlli relativi alla funzionalità del prodotto, questi vengono demandati al personale tecnico, che, in fase d'installazione del prodotto, ne verifica tutte le funzionalità; in caso di eventuali difformità rispetto a quanto previsto nell'acquisto, il personale contatterà la direzione che valuterà come gestire il problema con il fornitore e, se è il caso, provvede ad avvertire il RSGQ per l'apertura di una eventuale NC.

8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

8.5.1 Controllo della produzione e controllo del servizio

SOCITà pianifica ed effettua le attività di produzione ed erogazione dei servizi in condizioni controllate. Tali condizioni comprendono, ove applicabile:

- ✓ la disponibilità di informazioni che descrivono le caratteristiche dei servizi/attività da erogare;
- ✓ la disponibilità di istruzioni di lavoro, ove necessario;
- ✓ l'utilizzazione di apparecchiature idonee;
- ✓ la disponibilità e l'utilizzazione di apparecchiature di monitoraggio e di misurazione;
- ✓ l'attuazione del monitoraggio e della misurazione;
- ✓ l'attuazione del rilascio della consegna e delle attività successive.

Tutti i processi di erogazione dei servizi di **SOCITà** vengono svolti da personale competente ed opportunamente addestrato, e comunque verificati in fasi intermedie e in fase finale da opportune attività di controllo registrate; eventuali carenze possono quindi evidenziarsi prima che il servizio venga fornito al cliente.

La validazione di questi processi avviene tramite controlli, così come descritti nelle procedure di riferimento.

Qualora qualche processo il cui risultato non potesse essere verificato da successive attività di monitoraggio e di conseguenza le carenze possano evidenziarsi solo quando il servizio è già erogato, **SOCITà** dovrà validare tali processi e la validazione dovrà dimostrare la capacità di conseguire i risultati pianificati. In particolare si dovranno stabilire disposizioni comprendenti:

- ✓ criteri definiti per il riesame e l'approvazione dei processi;
- ✓ approvazione delle apparecchiature e qualificazione del personale;
- ✓ utilizzazione di metodi e di istruzioni operative specifiche;
- ✓ requisiti per le registrazioni;
- ✓ rivalidazione.

8.5.2 Identificazione rintracciabilità

L'identificazione in **SOCITà** si applica:

- ✓ alle commesse e al loro stato d'avanzamento durante le fasi di realizzazione;
- ✓ ai servizi erogati e il loro stato d'avanzamento.

8.6 RILASCIO DEI PRODOTTI E SERVIZI

Per il rilascio di prodotti e servizi, si veda il par. 8.5.1.

8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

SOCITÀ assicura che il prodotto/servizio non conforme ai relativi requisiti viene identificato e tenuto sotto controllo per prevenirne l'involontario utilizzo o consegna. Sono state definite le modalità di controllo e le relative responsabilità ed autorità per il trattamento delle non conformità.

Ove applicabile, **SOCITÀ** tratta il prodotto/servizio non conforme mediante uno o più delle seguenti modalità:

- ✓ intraprendendo azioni per eliminare le non conformità rilevate;
- ✓ autorizzandone l'utilizzo, il rilascio o l'accettazione sotto concessione da parte di un'autorità pertinente e, ove applicabile, del cliente;
- ✓ intraprendendo azioni per precluderne l'utilizzo o l'applicazione originariamente previste;
- ✓ intraprendendo azioni appropriate agli effetti, o agli effetti potenziali, della non conformità quando il prodotto non conforme venga rilevato dopo la consegna o dopo che ne sia iniziato l'utilizzo.

A seguito di correzioni delle NC riscontrate, queste vengono sottoposte di nuovo a verifica per dimostrarne la conformità ai requisiti. Sono mantenute tutte le registrazioni suddette.

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 ANALISI E MIGLIORAMENTO

SOCITÀ pianifica ed effettua il processo di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessario a:

- ✓ dimostrare la conformità ai requisiti del prodotto/servizio;
- ✓ assicurare la conformità del SGQ;
- ✓ migliorare in continuo l'efficacia del SGQ.

Le modalità di analisi e miglioramento sono definite nella procedura PRO_04 "Analisi e Miglioramento" [Rif. 8].

9.1.1 Soddisfazione del cliente

SOCITÀ periodicamente effettua un monitoraggio relativo alla percezione del cliente sulla sua soddisfazione; sono stati stabiliti i metodi per ottenere ed utilizzare tali informazioni.

9.1.2 Analisi e valutazione

SOCITÀ determina, raccoglie ed analizza tutti i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ e per valutare dove possa essere realizzato il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema stesso.

L'analisi dei dati in particolare fornisce informazioni relative a:

- ✓ conformità ai requisiti del prodotto/servizio;
- ✓ soddisfazione del cliente;
- ✓ efficacia del sistema qualità, della pianificazione e delle azioni per affrontare rischi e opportunità;
- ✓ fornitori
- ✓ caratteristiche e tendenze dei processi e dei prodotti/servizi, comprese eventuali opportunità per azioni correttive.

9.2 AUDIT INTERNO

SOCITÀ conduce ad intervalli pianificati audit interni per determinare se il SGQ:

- ✓ è conforme ai requisiti della norma e a quanto pianificato;
- ✓ è efficacemente attuato e mantenuto.

È predisposto un programma annuale di audit che prende in considerazione lo stato e l'importanza dei processi e delle aree da sottoporre ad audit, così come i risultati di audit precedenti. Vengono definiti inoltre i criteri, il campo di applicazione, la frequenza ed i metodi di ciascun audit. La scelta degli auditor e la conduzione degli audit viene fatta assicurando obiettività ed imparzialità del processo di audit. Nessun auditor effettuerà audit sul proprio lavoro.

Tutti i risultati emersi vengono registrati e tali registrazioni sono mantenute. I responsabili delle funzioni sottoposte ad audit assicurano che ogni azione correttiva

necessaria per eliminare le NC rilevate e le loro cause vengano implementate senza indebito ritardo. Le attività successive vengono comunque riverificate.

Le modalità con cui vengono gestiti gli audit interni sono definite nella procedura PRO_05 "Audit Interni" [Rif. 9].

9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE

SOCITÀ individua, raccoglie ed analizza tutti i dati necessari per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ e per valutare dove possa essere realizzato il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema stesso.

L'analisi dei dati in particolare fornisce informazioni relative a:

- ✓ conformità ai requisiti del prodotto/servizio;
- ✓ soddisfazione del cliente;
- ✓ efficacia del sistema qualità, della pianificazione e delle azioni per affrontare rischi e opportunità;
- ✓ fornitori;
- ✓ caratteristiche e tendenze dei processi e dei prodotti/servizi, compreso opportunità per azioni correttive.

Per ogni Riesame della Direzione viene redatto e archiviato un apposito verbale, utilizzando il modello Mod_VRD "Verbale di Riesame della Direzione" [Rif. 10].

9.3.1 Input al Riesame della Direzione

Gli elementi in ingresso per il riesame comprendono:

- ✓ azioni derivanti da precedenti riesami della direzione;
- ✓ modifiche che potrebbero avere effetti sul SGQ;
- ✓ feedback dei clienti (customer satisfaction, reclami, ...);
- ✓ prestazioni dei processi e conformità dei prodotti/servizi;
- ✓ NC e stato delle AC;
- ✓ misura dei risultati relativi agli obiettivi definiti precedentemente;
- ✓ risultati degli audit;
- ✓ fornitori esterni;
- ✓ adeguatezza risorse;
- ✓ rischi e opportunità;
- ✓ raccomandazioni per il miglioramento.

9.3.2 Output del Riesame della Direzione

Gli elementi in uscita dal riesame di direzione comprendono ogni decisione ed azione relative:

- ✓ al miglioramento dell'efficacia del sistema e dei relativi processi;
- ✓ al miglioramento dei prodotti/servizi in relazione ai requisiti dei clienti;
- ✓ alle esigenze di risorse;
- ✓ alla definizione degli obiettivi.

10 MIGLIORAMENTO

SOCITÀ individua le opportunità di miglioramento e attua opportune azioni al fine di soddisfare i requisiti del cliente e accrescerne la sua soddisfazione attraverso:

- ✓ miglioramento dei prodotti e dei servizi;
- ✓ correzione, prevenzione, riduzione degli effetti indesiderati;
- ✓ miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del SGQ.

10.1 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

SOCITÀ intraprende opportune azioni al fine di eliminare le cause delle NC e il loro ripetersi. Le AC sono appropriate agli effetti delle NC riscontrate.

Nella procedura PRO_06 "Non conformità, reclami, azioni correttive" [Rif. 11] sono definiti i requisiti per:

- ✓ reagire alle NC (compresi i reclami del cliente);
- ✓ individuare le cause delle NC;
- ✓ valutare l'esigenza di azioni per assicurare che le non conformità non si ripetano;
- ✓ determinare ed effettuare le azioni necessarie;
- ✓ registrare i risultati delle azioni effettuate;
- ✓ esaminare l'efficacia delle AC effettuate;
- ✓ aggiornare, se necessario, i rischi e le opportunità determinate in pianificazione;
- ✓ modificare, ove necessario, il SGQ.

10.2 MIGLIORAMENTO CONTINUO

SOCITÀ si impegna a migliorare in continuo l'efficacia del suo SGQ, utilizzando la Politica della Qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati degli audit, l'analisi dei dati, le AC e il Riesame della Direzione.