


1	GENERALITA'	2
2	MONITORAGGI E MISURAZIONI	2
2.1.1	Soddisfazione del socio	2
2.1.2	Audit interno	3
2.1.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	3
2.1.4	Monitoraggio e misurazione dei servizi.....	4
3	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI SERVIZI NON CONFORMI	4
3.1.1	Modalità operative	5
4	ANALISI DEI DATI	6
5	MIGLIORAMENTO	7
5.1.1	Miglioramento continuo	7
5.1.2	Azioni correttive	7
5.1.3	Azioni preventive	7

2	14/01/2010	Introduzione UNI EN ISO 9001:2008	<i>Vincenzo Imbucci</i>	<i>Francesco Mazzotta</i>
1	30/11/08	Revisione a seguito di nuova revisione del SGQ di SIMIT	<i>Vincenzo Imbucci</i>	<i>Francesco Mazzotta</i>
0	21/12/06	Prima emissione		
Rev.	Data	Motivo	Redatto e verificato RGSQ	Approvato AD

	MANUALE DELLA QUALITÀ	SEZ 05 Rev. 2 del 14/01/2010 Pag. 2 di 7
	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	

1 GENERALITA'

SIMIT pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità dei servizi (per quanto attiene il monitoraggio e misurazione dei prodotti approvvigionati e dei processi interni – tabella obiettivi per la qualità-)
- assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità (mediante l'audit interno – **PG 02**)
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità (mediante la valutazione della soddisfazione del socio e delle performance aziendali – MP 01.01 tabella obiettivi per la qualità, questionario di soddisfazione socio inviati ai soci ed ECM distribuiti in occasione dei congressi nazionale e corso giovani)

2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

2.1.1 Soddisfazione del socio


La SIMIT assicura il monitoraggio delle informazioni relative alla percezione del socio su quanto l'azienda ha soddisfatto i requisiti del socio medesimo.

Per rilevare le attese dei soci, congrue con gli obiettivi fissati dall'AD, e per valutare il livello di soddisfazione rispetto a tali attese l'organizzazione ha predisposto il modello "Questionario di soddisfazione soci" ed un'altra serie di questionari ECM che vengono somministrati in sede di evento. Con tali strumenti si intende rilevare il livello di soddisfazione dei soci, al fine di monitorare l'efficienza dei servizi erogati.

RSGQ coadiuvato dalla segreteria – nei tempi previsti - provvede a raccogliere, analizzare e sottoporre i suddetti questionari all'AD per il riesame periodico.

Il socio/partecipante attribuisce per ogni domanda un giudizio (insufficiente, sufficiente, buono, ottimo). Mentre per i questionari ECM si procede come richiesto dal questionario stesso.

Oltre al questionario anche il monitoraggio dei reclami dei soci è un metodo utile per valutare le performance della SIMIT; questi devono essere trattati così come previsto dalla presente sezione ed essere anche parte integrante della modulistica portata in Riesame da parte della Direzione.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	SEZ 05 Rev. 2 del 14/01/2010 Pag. 3 di 7
	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	

2.1.2 Audit interno

La SIMIT effettua ad intervalli pianificati (con frequenza almeno annuale) audit interni per stabilire se il proprio Sistema di Gestione per la Qualità:

- è conforme a quanto pianificato (in riferimento alle prescrizioni del presente Manuale e dei Documenti in esso richiamati), ai requisiti della UNI EN ISO 9001:2008,
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

A tal fine SIMIT ha pianificato un piano di audit interno - Cfr. PG 02 - che tiene conto dello stato e dell'importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica, oltre che dei risultati di precedenti audit interni o di terzi.

La PG 02 stabilisce:

- i criteri, l'estensione, la frequenza e le modalità di audit interno;
- la scelta del valutatore e delle modalità di conduzione degli audit interni in modo da assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica ispettiva.

Il valutatore è scelto comunque in base a specifica abilitazione - Cfr. PG 02 - e in modo tale che non possa effettuare audit interni sul proprio lavoro.

Le responsabilità ed i requisiti per la pianificazione e per la conduzione dell'audit, per la documentazione dei loro risultati e la conservazione delle relative registrazioni sono di RSGQ nei limiti e con le modalità precisate nella PG 02.

La PG 02 prevede che i risultati dell'audit interno siano notificati ai responsabili delle aree verificate affinché questi possano assicurare l'attuazione senza indebiti ritardi delle azioni necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le relative cause.

RSGQ si incarica di verificare l'attuazione delle azioni predisposte e la comunicazione dei risultati di questa verifica ai settori coinvolti e, almeno nell'ambito dei riesami della direzione - Cfr. Sez. 02 -, anche all'AD.

2.1.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

La SIMIT provvede al monitoraggio e alla misurazione dei processi del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

I processi aziendali inclusi nel Sistema di Gestione per la Qualità i cui risultati impattano la soddisfazione del socio e i relativi indicatori / criteri di monitoraggio e misurazione predisposti sono quelli indicati nel modello MP 01.01 Riesame della Direzione, scheda che riporta tra l'altro:

- processo o attività
- indicatore



- strumento per monitoraggio
- obiettivo
- responsabilità
- modalità operative/ fasi
- tempistica
- valore rilevato
- data di rilevazione
- valutazione
- azioni a seguire della valutazione.

RSGQ ha la responsabilità di rilevare gli indici summenzionati con la frequenza sopra indicata e di sottoporne l'andamento all'AD come elemento in ingresso per il Riesame della Direzione - Cfr. Manuale Sezione 02 -.

Questa attività ha lo scopo di dimostrare la capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati e, qualora tali risultati non siano stati raggiunti, di introdurre le necessarie correzioni ed azioni correttive, come opportuno, per assicurare la conformità dei prodotti/servizi.

Per quanto attiene il controllo statistico dei processi, i concetti e i metodi fondamentali relativi a tale controllo sono patrimonio del RSGQ in accordo con i responsabili dei vari settori.

2.1.4 Monitoraggio e misurazione dei servizi

La SIMIT effettua il monitoraggio e la misurazione delle caratteristiche dei prodotti/servizi - per verificare che i relativi requisiti siano stati soddisfatti - in fase di approvvigionamento, di realizzazione, in accordo con quanto pianificato - Cfr. Sez. 04-.


I documenti di registrazione della qualità che attestano il monitoraggio e la misurazione forniscono l'evidenza della conformità del prodotto/servizi ai criteri di accettazione e indicano la o le persone che hanno autorizzato il rilascio dei prodotti o servizi.

Il rilascio dei servizi non è comunque effettuato fino a che quanto pianificato non è stato completato in modo soddisfacente, salvo diversa approvazione da parte dell'AD o/e del socio.

Particolare importanza riveste il monitoraggio delle attività di lavorazione in outsourcing per cui sono stati definiti indicatori specifici.

3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEL PRODOTTO NON CONFORME

La SIMIT assicura che i servizi non conformi ai relativi requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo per evitare la loro involontaria utilizzazione o consegna, precisando nel presente paragrafo, le modalità e le connesse responsabilità ed autorità per occuparsi dei servizi non

	MANUALE DELLA QUALITÀ	SEZ 05 Rev. 2 del 14/01/2010 Pag. 5 di 7
	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	

conformi.

La SIMIT provvede a trattare le non conformità in uno o più dei seguenti modi:

- ❑ adottando azioni atte ad eliminare le non conformità rilevate;
- ❑ autorizzandone l'utilizzazione, il rilascio o l'accettazione con concessione da parte del socio.

Le registrazioni sulla natura delle non conformità e sulle azioni susseguenti intraprese, incluse le concessioni ottenute sono conservate e rintracciabili secondo i criteri espressi nella sez 01.

Quando un servizio non conforme viene rilevato dopo la sua consegna, SIMIT provvede a:

- ❑ concordare con il socio una modalità di ricontrollo del servizio consegnato (a cura di SIMIT e se la NC è implicabile al fornitore al fornitore); in questo caso vengono definite le tempistiche per la risposta al socio (non più di una settimana lavorativa per la gestione dell'apertura della NC e comunicazione al socio) e le responsabilità. Sarà cura di RSGQ provvedere a comunicare al socio l'avvenuta chiusura e risoluzione della NC da questo segnalata. In caso di reclamo scritto si risponde per scritto.
- ❑ intraprendere le appropriate azioni correttive o preventive in merito agli effetti, reali o potenziali, derivanti dalla non conformità emersa.

3.1.1 Modalità operative

Le situazioni di non conformità (mancata soddisfazione di un requisito) che si possono riscontrare sono le seguenti:

- a) non conformità fornitore (prodotti/servizi forniti e modalità di fornitura)
 - b) reclamo cliente (non conformità in fase di vendita e post vendita riscontrate, sia sul prodotto che sul processo di erogazione del servizio, dal socio o dalle parti interessate)
 - c) non conformità di prodotto (non conformità che si verificano in tutte le fasi dell'erogazione del servizio)
 - d) non conformità di processo (non conformità legate alla gestione dei processi)
- queste possono essere sia potenziali che reali.

Chiunque nell'esplicazione delle sue mansioni riscontri una non conformità (di seguito NC) contatta immediatamente RSGQ e fornisce tutte le informazioni ed eventualmente tutta la documentazione inerente la NC riscontrata.

RSGQ verifica la veridicità della NC e se l'esito è positivo provvede all'analisi delle cause.

La segnalazione della NC, la sua identificazione e la sua gestione vengono registrate da RSGQ sul MM 06.01 verbale di NC.

A questo punto verifica la necessità dell'apertura di una azione correttiva (di seguito AC) o di una preventiva (di seguito AP);

- a) Se la AC/AP non è necessaria provvede a riportare il trattamento immediato sul modello MM 06.01 e dichiarare la NC è chiusa.
- b) Se la AC/AP è necessaria provvede alla compilazione del MM 06.02 verbale di azione correttiva indicando le modalità per la risoluzione, le responsabilità, le risorse e la tempistica prevista. Quindi sottopone la AC/AP così redatta all'approvazione da parte di AD. In caso di esito positivo RSGQ provvede a riportare il numero, lo stato e la data di chiusura sul MM 06.01 verbale di NC. A questo punto riporta le modalità operative al personale coinvolto nell'attuazione della AC/AP e ne verifica la chiusura alla data prevista. Dopo la verifica della chiusura dell'AC/AP, RAD provvede alla verifica dell'efficacia in accordo alle modalità riportate nel MM 06.02 La verifica dell'efficacia può essere oggetto di verifica ispettiva interna e che verrà gestita come da **PG 02**. Nel caso in cui la verifica della chiusura e/o quella dell'efficacia abbiano esito negativo RSGQ provvede ad aprire una nuova AC/AP secondo l'iter sopra descritto riportando nello stato dell'AC/AP la dicitura "aperta nuova AC/AP n°_____".

Nel caso della ricezione di un reclamo o una segnalazione scritta da parte del socio, RSGQ provvede a verificare la fondatezza del reclamo e nel caso in cui la si verifichi, si provvede a definire in forma scritta le modalità di risoluzione con il socio e a segnalare la tempistica a RSGQ che riporta nel MM 06.01 verbale di NC la data prevista per la chiusura. Quindi si opera come sopra riportato.


Lo stato delle AC/AP e le NC sono oggetto del riesame da parte della direzione in cui viene verificata e riesaminata l'efficacia delle soluzioni intraprese.

4 ANALISI DEI DATI

La SIMIT individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti continui dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. Rientrano in tale ambito i dati risultanti dalle attività di monitoraggio e misurazione e da altre fonti pertinenti.

L'analisi dei dati fornisce informazioni in merito a:

- soddisfazione del socio
- conformità ai requisiti del servizio
- caratteristiche ed andamento dei processi e dei prodotti, incluse le opportunità per azioni preventive

	MANUALE DELLA QUALITÀ	SEZ 05 Rev. 2 del 14/01/2010 Pag. 7 di 7
	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	

- fornitori

5 MIGLIORAMENTO

5.1.1 Miglioramento continuo

La SIMIT provvede a migliorare con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati dell'audit interno, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della direzione.

5.1.2 Azioni correttive

La SIMIT attua azioni per eliminare le cause delle non conformità al fine di prevenire il loro ripetersi. Le azioni correttive intraprese sono appropriate agli effetti delle non conformità riscontrate.

Il par 4.1.1 precisa i requisiti per:

- e) il riesame delle non conformità (ivi inclusi i reclami dei soci),
- f) l'individuazione delle cause delle non conformità,
- g) la valutazione dell'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi delle non conformità,
- h) l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie,
- i) la registrazione dei risultati delle azioni attuate,
- j) il riesame delle azioni correttive attuate.

5.1.3 Azioni preventive

La SIMIT individua le azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, onde evitare che queste si verifichino. Le azioni preventive attuate sono appropriate agli effetti dei problemi potenziali.

Il par 4.1.1 precisa i requisiti per:

- a) l'individuazione delle non conformità potenziali e delle loro cause,
- b) la valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità,
- c) l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie,
- d) la registrazione dei risultati delle azioni attuate,
- e) il riesame delle azioni preventive attuate.