
	PROCEDURA SGO PRO-QUA	
	Procedura per la per la Pianificazione della Qualità e Riesame della Direzione	

INDICE GENERALE

1. SCOPO	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3. RIFERIMENTI	2
3.1 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	2
3.2 PROCEDURE CORRELATE	2
3.3 MODULI EMESSI.....	2
4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI	2
5. RESPONSABILITÀ'.....	2
6. MODALITA' OPERATIVE.....	2
6.1 PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ	2
6.2 RIESAME DELLA DIREZIONE	3
6.3 ELEMENTI IN INGRESSO DEL RRD.....	4
6.4 ELEMENTI IN USCITA DEL RRD.....	4
6.5 DISTRIBUZIONE DEL RRD.....	4
7. REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	4

Revisioni	Data	Descrizione della Revisione
00	31-08-2008	Emissione documento
01	31-03-2009	Revisione generale del documento: adeguamento alla Norma UN EN ISO 9001:2008; ridefinizione della numerazione con l' aggiunta di paragrafi in adeguamento alla Norma; modifiche in tutti i capitoli sulla base delle osservazioni dell'Ente di Certificazione.
02	31-01-2011	Revisione del documento: cambio Presidente; miglioramento degli elementi in ingresso e in uscita in riferimento a quanto suggerito dalla Norma di riferimento.

Redatto da: DOMENICO LA MARCA
(Responsabile Progetto)

Verificato e Approvato da: CORNELIA ROSIELLO
(Presidente)

1. SCOPO

Lo scopo di questa procedura è definire le modalità e le responsabilità per la pianificazione ed il controllo della qualità aziendale, dei processi e dei servizi della Cooperativa e di assicurare una verifica periodica, almeno annuale, da parte della direzione in merito all'efficienza e all'efficacia del Sistema Qualità.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La Procedura si applica all'intera gestione del Sistema Qualità e al Riesame della Direzione di tutto il SGQ e alle relative attività.

3. RIFERIMENTI

3.1 Documenti di riferimento

- ✓ Carta dei servizi
- ✓ Verbale di Riesame (RRD)

3.2 Procedure correlate

- ✓ PRO-REQ Procedura per la Gestione delle RegISTRAZIONI della Qualità

3.3 Moduli emessi

Non applicabile

4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Carta dei servizi (CdS): Documento che precisa le particolari modalità operative, le risorse e le attività relative alla qualità che la Cooperativa mette in atto per il conseguimento degli obiettivi della propria politica della qualità ed il miglioramento dei propri servizi.

Indicatore: Variabile ad elevato contenuto informativo che consente una valutazione sintetica di fenomeni complessi. Rappresenta una caratteristica o un insieme di caratteristiche, empiricamente osservabili o calcolabili, mediante cui si vuol cogliere un fenomeno.

RRD: Rapporto di Riesame della direzione (CdA)

RIESAME: valutazione formale effettuata dalla Direzione circa lo stato e l'adeguatezza del SGQ, in relazione alla Politica per la Qualità e agli obiettivi contenuti nella Carta Dei Servizi.

5. RESPONSABILITÀ'

Il Referente Qualità deve garantire che le modalità operative indicate nel presente documento vengano rispettate. Le altre responsabilità sono indicate nella procedura stessa.

6. MODALITÀ' OPERATIVE

6.1 Pianificazione della qualità

É realizzata attraverso la Carta Dei Servizi, frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, degli operatori e dei soci della Cooperativa Arcobaleno.

Esso tratta gli obiettivi della qualità validi per tutta l'organizzazione, coerentemente con la politica della qualità della cooperativa e prendendo in considerazione:

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a copyright da parte della COOPERATIVA ARCOBALENO - Soc. Coop. Soc. a r.l.. Ogni violazione sarà perseguita ai sensi di legge

- ✓ la tipologia dei servizi erogati
- ✓ le esigenze del sistema cliente
- ✓ le esigenze dell'eventuale committente

La Carta dei Servizi viene redatta, di norma, una volta all'anno ed è uno strumento per:

- ✓ informare sui servizi offerti dalla Cooperativa Arcobaleno agli utenti e sulle modalità del relativo funzionamento;
- ✓ definire gli standard di qualità adottati a tutela dei diritti degli utenti e i meccanismi di verifica.

Vengono individuati opportuni indicatori attraverso i quali si definiscono concretamente gli obiettivi e gli impegni per la qualità. I valori degli indicatori vengono controllati periodicamente allo scopo di confrontarne il valore atteso con il valore attuale e consentire il conseguimento degli obiettivi prefissati.

La valutazione dell'andamento di ognuno degli indicatori è fatta dando particolare evidenza alla sequenza:

- ✓ raccolta dati
- ✓ valutazione della situazione attuale (posizionamento)
- ✓ individuazione delle aree oggetto di azioni di miglioramento

Il Presidente redige un documento finale che viene discusso nella riunione per il riesame della direzione e, insieme alla relazione del Referente Qualità, costituisce la base del Riesame della Direzione (RRD).

6.2 Riesame della Direzione

La direzione esegue, almeno una volta all'anno, opportuni riesami del sistema qualità onde assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia nel soddisfare i requisiti della norma di riferimento, la politica e gli obiettivi per la qualità stabiliti. Tale riesame è documentato con il Rapporto di Riesame della Direzione (RRD). Il riesame da parte della direzione viene condotto a livello di cooperativa nel suo insieme. Con il riesame si intende verificare che la politica della qualità sia stata enunciata chiaramente, diffusa nell'organizzazione, compresa e sostenuta a tutti i livelli. Si verifica altresì che gli obiettivi specifici per la qualità siano stati conseguiti. Riesami della direzione non pianificati possono svolgersi a seguito di:

- ✓ introduzione nella Cooperativa di nuove attività
- ✓ cambiamenti organizzativi
- ✓ visite valutative di enti esterni (clienti o enti di certificazione)

All'attività di Riesame partecipano, oltre al Presidente e tutto il CdA, il Referente Qualità, il Responsabile di Settore e tutti i collaboratori che il Presidente ritiene opportuno o necessario invitare.

Il RQ predispone i materiali necessari per un efficace svolgimento del Riesame: risultati delle elaborazioni statistiche, rapporti di verifica e di autovalutazione, risultati di Customer e quant'altro ritiene importante. Nell'incontro vengono presi in esame: andamento delle attività programmate, con riferimento al conseguimento o meno degli obiettivi prefissati, andamento economico e bilancio, eventuali reclami, andamento dei fornitori, andamento delle non conformità, verbali di Audit, efficienza ed efficacia del SQ.

In relazione agli argomenti affrontati, il RQ redige un verbale dell'incontro che è il Rapporto di Riesame della Direzione (RRD) ed è firmato dal Presidente. Nel RRD può essere fissato il mese di svolgimento del RRD successivo. Non è necessario dare una numerazione al RRD, bastando alla sua identificazione la data di

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a copyright da parte della COOPERATIVA ARCOBALENO - Soc. Coop. Soc. a r.l.. Ogni violazione sarà perseguita ai sensi di legge

svolgimento. Nel RRD vengono riportati sia la sintesi di quanto discusso che l'illustrazione degli obiettivi definiti e degli impegni presi per conseguirli sia eventuali azioni di miglioramento da avviare. Per ogni obiettivo definito vengono individuati responsabili, tempi, azioni necessarie per conseguirlo e risultati attesi. Tale verbale, approvato dal CdA per quanto di loro competenza, è archiviato quale documento di registrazione della qualità.

6.3 Elementi in ingresso del RRD

In generale, alcuni degli elementi in ingresso da prendere in considerazione per il riesame sono:

- a. grado di conseguimento degli obiettivi per la Qualità e degli obiettivi aziendali
- b. eventuali modifiche/integrazioni dei requisiti cogenti applicabili al SGQ intervenute a partire dal precedente riesame
- c. risultati degli Audit interni
- d. Non Conformità riscontrate, con particolare attenzione ai Reclami Cliente
- e. informazioni di ritorno da parte dei clienti
- f. azioni di miglioramento (correttive e preventive) intraprese a partire dal precedente riesame
- g. raccomandazioni per il miglioramento

e fanno, comunque, sempre riferimento a quanto suggerito dalla Norma di riferimento.

6.4 Elementi in uscita del RRD

I risultati del Riesame che comprendono decisioni ed azioni, devono particolarmente focalizzarsi su:

- a. miglioramento del SGQ e dei suoi processi
- b. miglioramento dei servizi connessi ai requisiti del cliente
- c. esigenza di risorse
- d. eventuali cambiamenti dell'organizzazione o del servizio erogato, introdotti in relazione al mutare dei requisiti del cliente
- e. programma degli audit

e fanno, comunque, sempre riferimento a quanto suggerito dalla Norma di riferimento.

Il CdA indica i tempi e le responsabilità per l'implementazione di eventuali raccomandazioni e di eventuali Azioni Correttive e Preventive da apportare al SGQ che saranno ritenute necessarie, nonché di eventuali azioni di miglioramento. Il RQ verifica la loro implementazione nei tempi stabiliti dal CdA.

6.5 Distribuzione del RRD

Il rapporto deve essere distribuito ai partecipanti alla riunione, al Referente Qualità e ai responsabili di area o di settore coinvolti nei provvedimenti scaturiti.

7. REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Documenti di registrazione della qualità generati dalla presente Procedura sono: il Rapporto di Riesame della Direzione e la Carta dei Servizi. Il rapporto RRD è conservato in originale dalla direzione con copia al Referente Qualità, per un periodo di 5 anni. Gli altri documenti sono archiviati e conservati come definito nella Procedura PRO-REQ.

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a copyright da parte della COOPERATIVA ARCOBALENO - Soc. Coop. Soc. a r.l.. Ogni violazione sarà perseguita ai sensi di legge