

# **MANUALE DELLA QUALITÀ'**

## **E**

# **ANALISI DEL CONTESTO**

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 1 di 36</b>

## Sommario

LISTA DI DISTRIBUZIONE E MATRICE DELLE REVISIONI .....	6
INTRODUZIONE.....	7
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	8
1.1 Generalità.....	8
1.2 Scopo .....	9
1.3 Applicazione .....	9
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	9
3 TERMINI E DEFINIZIONI .....	11
3.1 Abbreviazioni e sigle.....	11
3.2 Definizioni.....	12
4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE .....	12
4.1 Organizzazione e il suo contesto .....	12
4.2 Esigenze e aspettative delle parti interessate.....	12
4.3 Campo di applicazione del SGQ.....	14
5 LEADERSHIP .....	15
5.1 Impegno della Direzione.....	15
5.2 Attenzione focalizzata al Cliente .....	15
5.3 Politica per la qualità .....	15
5.4.1 Pianificazione.....	16

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 2 di 36</b>

5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione .....	16
6	PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ' .....	20
6.1	.....	20
7	Supporto .....	21
7.1.1	GENERALITA' .....	21
7.1.2	RISORSE UMANE .....	21
7.2.1	Competenza, consapevolezza ed addestramento .....	21
	Messa a disposizione delle risorse .....	21
7.1.3	Infrastrutture .....	22
7.1.4	Ambiente di lavoro .....	22
7.1.5	Monitoraggio e misura delle risorse .....	22
7.5	INFORMAZIONI DOCUMENTATE .....	22
7.5.1	Requisiti generali .....	22
7.5.2	Requisiti relativi alla documentazione .....	23
7.5.2.1	<i>Generalità</i> .....	23
7.5.3	Controllo sulle informazioni documentate .....	23
7.5.3.1	<i>Approvazione ed emissione dei documenti</i> .....	24
7.5.3.2	<i>Cambiamenti o modifiche dei documenti</i> .....	24
	Manuale della Qualità .....	24
	Procedure Gestionali .....	24
	Pratiche operative .....	25
	Modulistica Schemi e Report .....	25
7.5.3.3	Lista dei possessori del Manuale .....	25
7.5.3.4	<i>Gestione dei documenti di registrazione della qualità</i> .....	26
8	Attività operative .....	27
8.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto/servizio .....	27
	ocessi relativi al Cliente .....	28
8.2.1	Identificazione dei requisiti relativi al prodotto .....	28
8.2.2	Riesame dei requisiti relativi ai servizi .....	28

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 3 di 36</b>

8.2.1	Identificazione dei requisiti relativi al prodotto.....	28
8.2.2	Riesame dei requisiti relativi ai servizi.....	29
8.2.3	Comunicazioni con il Cliente.....	29
8.3	Progettazione e sviluppo .....	29
	Progettazione e sviluppo.....	29
8.4	Approvvigionamento .....	30
8.4.1	Processo di approvvigionamento .....	30
8.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento.....	30
8.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati.....	30
8.5	Attività di produzione ed erogazione di servizi .....	31
8.5.1	Gestione delle attività di produzione ed erogazione servizi .....	31
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità .....	31
8.5.3	Proprietà del Cliente.....	31
8.5.4	Conservazione del prodotto .....	32
	Immagazzinamento .....	32
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI .....	32
9.1	Generalità .....	32
9.2	Monitoraggi e misurazioni.....	33
9.2.1	Soddisfazione del Cliente.....	33
9.2.2	Verifiche ispettive interne .....	33
9.2.3	Monitoraggio e misurazioni dei processi.....	33
9.1.3	Analisi dei dati .....	34
9.3	Riesame della direzione.....	34
9.3.1	Generalità .....	34
9.3.1	Elementi in ingresso per il riesame.....	34
9.3.2	Elementi in uscita per il riesame .....	35
10	Miglioramento .....	35
10.1	Generalità .....	35
10.2	Non conformità e Azioni correttive.....	35

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 4 di 36</b>

10.3 Miglioramento continuo..... 36

[Digitare il testo]

<b>REDATA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b> Pres.	<b>Firma:</b> RSGQ		<b>Data aprr.: 01/03/2018</b>
		<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 5 di 36</b>

**LISTA DI DISTRIBUZIONE E MATRICE DELLE REVISIONI**

Nominativo	Funzione	Data	Firma
	RGQ		
	PRES		
	Resp. Serv.		
Global	Ente Cert.		

I possessori sono tenuti, sotto la propria responsabilità, ad incorporare nella propria copia tutte le modifiche ricevute.

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 6 di 36</b>



2. Dare ordine al processo aziendale ottenendo una procedura definita e standard da utilizzare in tutte le attività.
3. Tracciare il lavoro di ognuno ed essere tutti in grado di risalire allo storico di una lavorazione o cliente, anche in assenza di chi lo ha gestito o di chi ha realizzato la stessa.

Informatica e software: Analizziamo l'esigenza del cliente, offrendo la soluzione al problema più semplice e vantaggiosa. Per conseguire tale finalità, mettiamo a disposizione lo staff e la sua esperienza per risolvere problemi complessi. Perseguiamo tali finalità attraverso:

- Un dialogo costante e chiaro al fine di proporre le soluzioni migliori che la tecnologia offre.
- Realizziamo prodotti di qualità nel rispetto delle normative cogenti e allo stesso tempo di facile utilizzo e fruizione.
- Ci adoperiamo al fine di ottenere prodotti qualitativamente elevati e avanzati i dal punto di vista dell'innovazione tecnologica.

Formazione Professionale: Abacons progetta e gestisce corsi di formazione professionale destinati a svariate tipologie di utenza, finanziati dal POP e dal FSE.

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 Generalità

La **ABACONS** ha come obiettivo primario la politica di sviluppo della gestione della Qualità dei propri servizi ed il riconoscimento di AZIENDA qualificata nel settore dell'erogazione di due tipologie di attività riguardanti: a) **i servizi di Formazione**, b) **progettazione e implementazione Software**, dimostrando la sua capacità di fornire, in modo coerente e costante, sistemi che ottemperino ai requisiti dei Clienti ed a quelli cogenti applicabili.

Gli obiettivi principali che ABACONS si è posta, tenendo presente la peculiarità dei servizi offerti, sono i seguenti:

- a. Definire la corrispondenza con i dettami delle leggi di riferimento dei servizi offerti;
- b. Definire standard tecnici dei servizi certi e verificabili;
- c. Definire gli standard organizzativi applicabili alla struttura aziendale;
- d. Definire gli standard di soddisfazione del Cliente e garantirne l'ottenimento;
- e. Garantire il miglioramento costante sia delle caratteristiche del prodotto/servizio che della struttura che deve garantire i processi;
- f. Garantire ai Volontari che ne facciano richiesta la possibilità di operare in una struttura altamente qualificata
- g. Garantire ai Volontari una struttura organizzata in cui poter operare

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 8 di 36</b>

## 1.2 Scopo

La **ABACONS** ha come obiettivo primario la politica di sviluppo della gestione della Qualità dei propri servizi ed il riconoscimento di operatori qualificati nei settori definiti nel Campo di Applicazione dimostrando la sua capacità di fornire, in modo coerente e costante, sistemi che ottemperino ai requisiti dei Clienti ed a quelli cogenti applicabili.

Gli obiettivi principali che l'Azienda si è posta, tenendo presente la peculiarità dei servizi offerti, sono i seguenti:

- a) Definire la corrispondenza con i dettami delle leggi di riferimento dei servizi offerti;
- b) Definire standard tecnici dei servizi certi e verificabili;
- c) Definire gli standard organizzativi applicabili alla struttura aziendale;
- d) Definire gli standard di soddisfazione del Cliente e garantirne l'ottenimento;
- e) Garantire il miglioramento costante sia delle caratteristiche del prodotto/servizio che della struttura che deve garantire i processi;

## 1.3 Applicazione

Il campo di applicazione del Manuale della Qualità della **ABACONS** è il seguente:

- Guida nell'allestimento della fornitura di servizi per i Responsabili dei settori dell'a
- Base per l'individuazione degli obiettivi sul sistema e sull'evoluzione del processo dei servizi dell'Azienda
- Supporto per l'addestramento e la formazione del Personale
- Illustrazione del Sistema Qualità per Clienti e fornitori
- Base per audits (verifica ispettiva) di Qualità
- Base per il miglioramento continuo

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Per l'espletamento dei servizi sopra elencati, la ABACONS, in ottemperanza a quanto previsto dalle normative che regolamentano il settore, ha sempre provveduto a regolarizzare le iscrizioni presso i vari organi competenti, pertanto, ad oggi, risulta avere le iscrizioni necessarie per l'espletamento dell'attività come si evince dal file: *Curriculum Abacons*

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 9 di 36</b>

Le caratteristiche dei servizi, finalizzati sia all'innovazione tecnologica che alla formazione e i processi operativi adottati, richiedono strutture adeguate, costantemente rinnovate e un'alta specializzazione; per questo al personale viene richiesto il possesso di caratteristiche peculiari e gli stessi devono essere impiegati con un'attenta valutazione dei requisiti posseduti.

La **ABACONS**, per garantire il mantenimento dei parametri qualitativi concordati con il Cliente e contemporaneamente stabilire e consolidare gli obiettivi per il miglioramento dei processi aziendali, intende attuare una politica che garantisca la Qualità, attraverso un sistema di gestione atto ad influire sull'organizzazione nei suoi diversi e concatenati aspetti.

Si ritiene che, da un punto di vista strategico, la corretta applicazione delle norme **ISO 9001:2015** possa garantire il raggiungimento degli obiettivi qualitativi e gestionali stabiliti dalla Alta Direzione.

La suddetta norma, infatti, promuove un approccio basato su uno sviluppo dei processi per il miglioramento continuo della Qualità e per il raggiungimento degli obiettivi individuati dalla Direzione Aziendale, in funzione sia dell'accrescimento della soddisfazione del Cliente, sia dei miglioramenti degli standards di processo dell'Organizzazione, sia nell'accrescimento della soddisfazione dell'attività operativa del Personale.

Il Manuale della Qualità è il documento che riporta, in sintesi, le politiche attuate e le modalità utilizzate dalla **ABACONS**, per garantire uno standard qualitativo dei Servizi/prodotti adeguato alle esigenze dei Clienti. Anche se la norma non lo ritiene obbligatorio la Direzione ha ritenuto di elaborarlo sia come linea guida dell'attività dell'Azienda, sia come strumento di trasparenza nei confronti dei Clienti sui processi gestiti e sulle attività svolte.

Sono state assunte come riferimenti base le seguenti norme:

- Norma **ISO 9000:2015**: *Fondamenti e Terminologia* per l'identificazione dei termini e le definizioni indicate nelle norme ISO 9001:2015
- Norme **ISO 9001:2015**: *Sistemi di Gestione per la Qualità* requisiti
- Norme **ISO 9004:2015**: *Sistemi di Gestione per la Qualità* linee guida per il miglioramento delle prestazioni

|

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 10 di 36</b>

### 3 TERMINI E DEFINIZIONI

#### 3.1 Abbreviazioni e sigle

<b>AD</b>	= Alta Direzione
<b>PRES</b>	= Presidente
<b>SGQ</b>	= Sistema di Gestione della Qualità
<b>RGQ</b>	= Responsabile Gestione della Qualità
<b>C.p.Q.</b>	= Comitato per la Qualità
<b>R....</b>	= Responsabile .....
<b>ADD</b>	= Addetto
<b>SEG</b>	= Segreteria
<b>AMM</b>	= Amministrativo
<b>COMM</b>	= Commerciale
<b>ACQ</b>	= Acquisti
<b>RESP</b>	= Responsabile

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b> Pres.	<b>Firma:</b> RSGQ		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
		<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 11 di 36</b>

### 3.2 Definizioni

Ai fini della seguente norma internazionale si applicano i termini e le definizioni indicati nella norma ISO 9000:2015.

I termini e le definizioni non facenti parte delle ISO 9000:2015, ma che sarà necessario applicare per una migliore comprensione del Sistema di Gestione della Qualità della **ABACONS**, saranno resi espliciti di volta in volta all'interno delle singole procedure Gestionali od Operative del SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

## 4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

### 4.1 Organizzazione e il suo contesto

L'area d'intervento dell' **ABACONS** è la Regione Sardegna, solo raramente e in circostanze particolari gli interventi si svolgono in un ambito più ampio. Questo comporta che la stabilità politica in cui si opera è ormai consolidata e può variare solo in funzione di elezioni che comunque avvengono con cadenze regolari e garantiscono, in questo modo, un quadro legislativo ordinato con riferimenti operativi certi. Per l'Azienda ciò è essenziale visto che una parte dell'attività viene espletata in campo istituzionale, mentre la parte del lavoro svolta con privati cittadini e che riguarda l'innovazione tecnologica ha comunque bisogno di riferimenti socio politici che varino in maniera ordinata e che comunque garantiscano un quadro legislativo di riferimento ordinato. C'è da rilevare in oltre che, proprio in funzione del fatto che le attività dell'azienda si rivolgono alle istituzioni per quanto riguarda la formazione o ad aziende che comunque pretendono garanzie rispetto ai servizi e prodotti informatici richiesti, la certificazione di Qualità diventa necessaria non solo per esigenze di efficienza organizzativa ma anche perché sempre più i nostri Clienti richiedono come condizione preferenziale la certificazione ISO 9001:2015. L' **ABACONS** opera in un contesto regionale consolidato dove le attività di formazione sono agevolate attraverso bandi annuali con i quali si distribuiscono, a vario titolo, incentivi per le attività di sostegno alle PMI e alla formazione obbligatoria per legge. Le variazioni possono essere determinate esclusivamente dal variare della situazione politica e dalla emanazione di leggi nazionali e regionali che possano variare il quadro di riferimento, o dalla necessità dell'aggiornamento delle strutture che devono essere sempre adeguate in funzione della attività da svolgere. Si prevede che dal 2018 con le politiche per l'innovazione tecnologica la regolamentazione del settore subirà delle variazioni in funzione delle nuove norme che verranno emanate.

### 4.2 Esigenze e aspettative delle parti interessate

L' **ABACONS** è

Il Sistema di Gestione della Qualità adottato dalla **ABACONS**, coerentemente con quanto dichiarato, è basato sulla norma:

**UNI EN ISO 9001:2015**

Il SGQ è stato strutturato per "Flussi operativi", ed è sviluppato con processi che si svolgono all'interno dell'organizzazione senza l'intervento di terzi. In particolare eventuali processi che

[Digitare il testo]

<b>REDATA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 12 di 36</b>

dovessero essere affidati a ditte esterne verranno tenuti sotto controllo con procedure appositamente emesse, che garantiscano la conformità delle attività assegnate all'esterno, alla norma ISO 9001:2015. In particolare sulla base delle aspettative delle parti interessate di seguito identificate, si è proceduto a:

1. Identificare i processi necessari e i loro input e output.
2. Stabilire la loro sequenza e le loro interazioni
3. Stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una loro efficace operatività e controllo
4. Garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportarne l'implementazione e il monitoraggio
5. Definire criteri e metodi di monitoraggio e analisi dei processi e dei servizi, al fine di attuare le azioni necessarie a conseguire i risultati prefissati e il Miglioramento Continuo del Sistema di Qualità.
6. Determinare le risorse necessarie per tali processi e assicurarne la disponibilità
7. Attribuire le responsabilità e le autorità per tali processi
8. Affrontare i rischi e le opportunità come determinanti in conformità ai requisiti della norma di cui al punto 6.1
9. Valutare i processi e attuare ogni modifica necessaria

La dichiarazione documentata della politica della Qualità e degli obiettivi per la Qualità verrà definita in un apposito documento che verrà reso pubblico attraverso l'esposizione in Associazione e la comunicazione ai Clienti. Uno dei principi fondanti di un Sistema di Gestione della Qualità è l'evidenza oggettiva della struttura tecnica e organizzativa.

Nell'analisi fatta dall' **ABACONS** su quelle che sono le parti interessate, sia interne che esterne, ai processi gestiti dalla associazione, si è potuto definire uno schema di questo tipo, che evidenzia i soggetti che sono influenzati dal SGQ:

VOCI	FATTORI INTERNI	FATTORI ESTERNI
Prodotto/mercato	Capacità di soddisfare le aspettative dei clienti	Presenza di requisiti cogenti, presenza di competitors, riconoscimento del brand e delle aspettative del Cliente
Fattori Ambientali	Gestione emissione, rifiuti, disponibilità spazi adeguati, condizioni climatiche idonee ai processi	Condizioni ambientali, disponibilità e costo delle materie prime ed energia
Fattori economici e politici	Accesso al credito, costo della manodopera, disponibilità finanziarie per investimenti, sistema di tassazione, presenza di investitori	Presenza di competitors e loro politiche commerciali, solvibilità clienti, termini di pagamento fornitori, rischio valuta, stabilità politica
Risorse umane	Struttura organizzativa, politica e strategie, processi decisionali, propensione al rischio, propensione all'innovazione, know-how, comunicazione interna, con i clienti, con gli stakeholders, aspettative dei dipendenti, contesto culturale in cui l'azienda opera	Relazioni contrattuali con i clienti e con i fornitori, relazioni e aspettative delle parti interessate, rapporti con la Pubblica Amministrazione, rapporti con gli enti regolatori, relazioni sindacali, associazioni di categoria
infrastrutture	Disponibilità di spazi, impianti, tecnologie e sistemi	Trasporto beni e persone

[Digitare il testo]

REDATTA	APPROVATA	Sostituisce la:	Revisione n°0
Firma:	Firma:		Data appr.: 01/03/2018
Pres.	RSGQ	Sostituita dalla:	Data emis.: 01/03/2018
			Pagina 13 di 36

Vengono in oltre evidenziati i gruppi d'interesse e gli interessi relativi sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione, che si possono riassumere come evidenziato nella tabella seguente:

PARTI INTERESSATE NTERNE	PARTI INTERESSATE ESTERNE
Soci	Clienti
Organi direttivi	Fornitori
Personale dipendente	Subappaltatori
	Competitors
	ASL
	Motorizzazione
	Istituti Finanziari
	Enti Pubblici
	Agenzia delle entrate

Il quadro di riferimento economico è quello di una Azienda che opera sul territorio con capitali propri e con mezzi e attrezzature che devono essere costantemente rinnovati e comunque manutenzionati con la massima attenzione per l'utilizzo nel campo informatico. Ciò comporta una oculata politica economica per poter far fronte alla necessità di investimenti periodici che permettano di rinnovare macchine e le attrezzature in modo da garantire un servizio adeguato alle richieste degli enti pubblici e della clientela privata.

A fronte di ciò è frequente l'utilizzo di leggi di finanziamento regionale e nazionale dell'attività imprenditoriale per poter utilizzare i capitali necessari all'adeguamento delle attrezzature. Sino ad ora l'acquisizione di sempre nuove commesse ha potuto garantire il normale funzionamento dell'attività, anche se ciò ha comportato dover controllare con attenzione l'ambito d'intervento affinché i costi gestionali fossero adeguati alle necessità operative, limitando, a volte, la possibilità di ulteriore sviluppo per non incorrere in rischi economici eccessivi e tali da poter mettere a rischio l'attività.

E' ancora da sottolineare che la solvibilità della Clientela dal punto di vista economico è normalmente accertata, con la differenza che la clientela Privata può, anche se raramente, non essere sempre solvibile, mentre quella pubblica pur essendo sempre solvibile, a volte non è precisa nei tempi di pagamento. Ciò ovviamente comporta delle difficoltà soprattutto nella gestione delle attrezzature e dei mezzi perché in questo modo diventa difficile programmare sia gli investimenti che l'utilizzo di strumenti finanziari.

### 4.3 Campo di applicazione del SGQ

La **ABACONS** ha come obiettivo primario la politica di sviluppo della gestione della Qualità dei propri servizi ed il riconoscimento di operatori qualificati nel settore dell'erogazione di due tipologie di attività riguardanti: a) **i servizi di Formazione**, b) **progettazione e implementazione Software** dimostrando la sua capacità di fornire, in modo coerente e costante, sistemi che ottemperino ai requisiti dei Clienti ed a quelli cogenti applicabili.

Gli obiettivi principali che l'Azienda si è posta, tenendo presente la peculiarità dei servizi offerti, sono i seguenti:

- a. Definire la corrispondenza con i dettami delle leggi di riferimento dei servizi offerti;

[Digitare il testo]

<b>REDATA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 14 di 36</b>

- b. Definire standard tecnici dei servizi certi e verificabili;
- c. Definire gli standard organizzativi applicabili alla struttura aziendale;
- d. Definire gli standard di soddisfazione del Cliente e garantirne l'ottenimento;
- e. Garantire il miglioramento costante sia delle caratteristiche del prodotto/servizio che della struttura che deve garantire i processi;

## 5 LEADERSHIP

### 5.1 Impegno della Direzione

Come detto le caratteristiche dei servizi e quindi i processi operativi adottati, richiedono strutture adeguate, costantemente rinnovate e ad alta specializzazione; anche il personale ha caratteristiche del tutto peculiari e deve essere assunto con un'attenta valutazione delle caratteristiche e successivamente formato continuamente.

È conseguente che per garantire alti standards qualitativi, che diano al Cliente una ragionevole sicurezza sul conseguimento dei parametri contrattualmente stabiliti e contemporaneamente alla **ABACONS** una evidenziazione e un controllo dei processi adottati per l'ottenimento dei risultati voluti, venga attuata una politica che garantisca la Qualità attraverso un sistema di gestione che influenzi l'organizzazione nei suoi diversi e concatenati aspetti.

Si ritiene che, da un punto di vista strategico, la corretta applicazione delle norme **ISO 9001:2015** possa garantire il raggiungimento degli obiettivi qualitativi e gestionali stabiliti dalla Direzione.

### 5.2 Attenzione focalizzata al Cliente

La norma promuove un approccio basato su uno sviluppo dei processi per il miglioramento continuo della Qualità e per il raggiungimento degli obiettivi individuati dalla Direzione aziendale, in funzione dell'accrescimento della soddisfazione del Cliente, come meglio specificato nelle procedure sulla determinazione dei requisiti relative ai prodotti/servizi e quelle relative alla soddisfazione del Cliente.

### 5.3 Politica per la qualità

Le caratteristiche dei Servizi forniti dalla **ABACONS** e i relativi processi operativi adottati, richiedono alta specializzazione soprattutto delle risorse umane.

In funzione di ciò l'Alta Direzione ritiene che, da un punto di vista strategico, la corretta applicazione delle norme ISO 9001:2015 possa garantire il raggiungimento degli obiettivi qualitativi e gestionali stabiliti, in particolare che la politica della qualità sia:

- appropriata agli scopi dell'organizzazione;

[Digitare il testo]

<b>REDATA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 15 di 36</b>

- comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione della qualità;
- strutturata per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità;
- comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione;
- riesaminata per accertarne la continua idoneità;
- per garantire la piena e completa soddisfazione del cliente;
- per garantire lo sviluppo e il miglioramento dell'Azienda.

La politica della Qualità è anche definita in un documento che è esposto al pubblico sia all'interno delle ambulanze che nella sede sociale.

#### 5.4.1 Pianificazione

Il raggiungimento degli obiettivi espressi nella politica della Qualità richiedono l'esistenza di un sistema all'interno della **ABACONS**, caratterizzato da:

- adeguata struttura organizzativa
- adeguata definizione delle Responsabilità e dei compiti delle diverse Funzioni
- azioni correttive a tutti i livelli volte al continuo miglioramento della Qualità
- metodi e modalità di esecuzione degli interventi di prevenzione intesi a fornire prodotti e servizi esenti da difetti
- corretta gestione delle anomalie

A questo scopo la **ABACONS** è formata da:

N° 01 Presidente

N° 01 Socio fondatore operativi

N° 3 dipendenti

e ha adottato l'organizzazione riportata negli organigrammi degli allegati indicati di seguito,:

- Allegato A: Organigramma della Società **ABACONS**

#### 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

Responsabilità ed autorità

Nell'ambito del servizio al Cliente i responsabili delle principali funzioni aziendali coinvolte in attività che influenzano la Qualità della ABACONS sono:

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 16 di 36</b>

*- Alta Direzione*

Ha la rappresentanza legale dell'Azienda. Definisce le responsabilità, le autorità e i rapporti reciproci di tutto il personale. Stabilisce i programmi relativi alle assunzioni secondo le esigenze aziendali. Stabilisce la politica aziendale, commerciale ed economica, compresa la politica per la qualità. Approva e discute il bilancio aziendale preparato dalla funzione Amministrativa e dai consulenti esterni. Riesamina periodicamente il sistema Qualità aziendale. Approva il Manuale della Qualità, approva le Procedure Gestionali ed Operative. Nomina il Responsabile Gestione della Qualità. Dell'Alta Direzione fanno parte sia il Rappresentante Legale che il Responsabile Amministrativo

*- Responsabile della Gestione della Qualità*

È responsabile dell'organizzazione del Sistema Qualità all'interno dell'Azienda. E' responsabile dell'applicazione delle politiche di Qualità dei prodotti e dei servizi forniti. Pianifica le operazioni necessarie a garantire la conformità dei prodotti ai requisiti dei Clienti, rileva ogni problema che influenza la Qualità del prodotto, promuove eventuali azioni correttive e ne verifica l'efficacia. Inoltre cura la sensibilizzazione e la formazione alla Qualità del personale di esercizio.

*- Responsabile Struttura Operativa*

Fa parte della AD ed è responsabile della struttura operativa e delle politiche di sviluppo riguardanti i settori operativi dell'Azienda; definisce i piani operativi e gli obiettivi produttivi di riferimento. Si occupa del controllo delle attività di produzione/servizi svolte nelle singole aree, definisce i piani della Qualità; ha la responsabilità dell'applicazione dei controlli dell'esecuzione dei servizi secondo quanto richiesto dalle singole procedure; supporta il Responsabile Gestione Qualità nella definizione delle caratteristiche dei servizi da erogare.

*- Responsabile di settore*

Garantisce la programmazione e la realizzazione dei piani operativi e/o produttivi, l'ottimale distribuzione di documenti, materiali e prodotti e lo sviluppo dei processi operativi; sia tramite la struttura aziendale che curando il collegamento funzionale con i vari settori in cui si svolgono i servizi e

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 17 di 36</b>

le attività produttive. La responsabilità gestionale resta comunque affidata, nella organizzazione societaria, al management aziendale. Assicura l'approvvigionamento dei materiali e dei prodotti da utilizzare, l'ottimale flusso nelle varie fasi della loro utilizzazione, la corretta esecuzione dei lavori e dei servizi.

*- Responsabile commerciale*

Il RCOM fa parte dell'Alta Direzione. Assicura la realizzazione degli obiettivi commerciali della **ABACONS**, nel breve e medio periodo, sia tramite la struttura aziendale direttamente dedicata, che curando il collegamento funzionale con i committenti.

Elabora i programmi di intervento commerciale della **ABACONS**, anche verso l'esterno attraverso campagne pubblicitarie o quant'altro è necessario per la penetrazione nel mercato.

*- Responsabile Amministrazione*

Il RAM fa parte dell'Alta Direzione. Controlla le attività amministrative e finanziarie della Società. Coordina le attività di approvvigionamento dei beni e servizi strumentali dell'azienda. Garantisce nei tempi dovuti le risorse economiche necessarie per l'arrivo dei materiali che garantiscano le scorte minime utili per il funzionamento del sistema operativo.

Nella fatturazione attiva: controlla la redazione delle fatture ed esegue il controllo; nella fatturazione passiva controlla la conformità della fattura rispetto a Documenti d'acquisto e rispetto al contratto fornitore (prezzi, condizioni di pagamento). Emette i pagamenti, secondo gli accordi presi con i fornitori. Verifica l'eventuale insolvenza dei clienti.

*- Responsabile Servizi*

Garantisce la programmazione e la realizzazione dei piani operativi e/o produttivi del singolo servizio, l'ottimale distribuzione di documenti, materiali e prodotti e lo sviluppo dei processi operativi, secondo le disposizioni impartite da AD. Assicura la richiesta tempestiva dei materiali e dei prodotti da utilizzare nei processi, il loro ottimale flusso nelle varie fasi della loro utilizzazione, la corretta esecuzione dei lavori e dei servizi. Rendiconta le attività di produzione compilando i moduli di registrazione consegnati e si preoccupa delle verifiche e degli scarti, redigendo, quando necessario, i rapporti di non conformità; comunicano al DSO eventuali particolarità ed anomalie relative alle produzioni e/o servizi di cui sono responsabili proponendo eventuali modifiche operative

[Digitare il testo]

<b>REDATA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 18 di 36</b>

Effettua i controlli in accettazione o li delega ad un Addetto. È responsabile della gestione dei materiali (collocazione delle merci, movimentazione, approvvigionamento alla produzione di materie prime, corretta conservazione delle merci).

*Addetti alla produzione/servizi*

Gli addetti alla produzione/servizi hanno il compito di attuare il servizio così come indicato nel piano della qualità, in accordo con le procedure consegnate e secondo i parametri di controllo riportati; eseguono controlli in relazione alle caratteristiche rilevabili con ispezioni visive; eliminano i prodotti non conformi; eseguono le manutenzioni ordinarie sui macchinari e richiedono l'intervento dei Tecnici Responsabili quando sono necessari interventi di manutenzione straordinaria.

*- Settore Qualità*

Collabora alla elaborazione, propone e assicura la realizzazione dei Piani di Qualità. Controlla il rispetto degli standard e delle fasi di lavorazione. In collaborazione con i Responsabili e con gli Operatori definisce le procedure per consentire un adeguato controllo della Qualità. Garantisce la definizione tecnica delle contestazioni supportando il settore commerciale. È responsabile delle problematiche e della organizzazione e formazione del personale. Risponde funzionalmente alla Direzione.

*- Settore Commerciale*

Coordina le attività della programmazione del servizio e sovrintende ai rapporti con i Clienti. Risponde funzionalmente all' Alta Direzione.

*- Servizi al Cliente*

Cura l'applicazione degli standard quantitativi e qualitativi in funzione della corretta attuazione dei dettami contrattuali in funzione della soddisfazione del Cliente.

*- Settore Operativo*

Coordina le attività riguardante i processi di produzione e attuazione dei servizi, definisce gli obiettivi tecnici e di processo, stabilisce gli standard produttivi, garantisce il funzionamento degli impianti e macchinari oltre agli edifici e spazi di lavoro connessi.

Sono dipendenti del settore Operativo:

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 19 di 36</b>

- *Settore Manutenzione*

Coordina le attività manutentive dell’Azienda. Assicura il corretto funzionamento degli impianti e degli strumenti per l’ottenimento dei risultati operativi e qualitativi previsti. Elabora in collaborazione con il settore tecnico i piani di manutenzione ordinaria/straordinaria e preventiva. Dipende funzionalmente dal Responsabile del settore tecnico.

**6 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

**6.1**

Nel pianificare il SGQ la **ABACONS**, in funzione di ciò che è stato evidenziato nel capitolo riguardante l’analisi del contesto, ha determinato i **rischi e le opportunità** che è necessario affrontare per:

- a) Fornire assicurazione che il SGQ possa conseguire i risultati attesi;
- b) Accrescere gli effetti desiderati;
- c) Prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati
- d) Conseguire il miglioramento

E deve pianificare in modo da poter raggiungere i propri obiettivi per la qualità e quindi determinare:

- a) cosa sarà fatto
- b) quali risorse saranno richieste
- c) chi ne sarà responsabile
- d) quando sarà completato
- e) come saranno valutati i risultati

In funzione di ciò sono individuati i rischi relativi allo svolgimento dell’attività in relazione all’entrata e all’uscita dei processi di quanto riportato nella colonna rischio come individuato nella lista esemplificativa e generale (**Lista generale dei rischi**). Tali rischi sono gestiti nelle procedure specifiche implementate per ogni processo, in cui vengono trattati attraverso una metodologia evidenziata nella procedura generale riguardante la valutazione del rischio PG 6.01.01

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 20 di 36</b>

## 7 Supporto

### 7.1.1 GENERALITA'

La Direzione assicura la messa a disposizione di risorse adeguate sia dal punto di vista economico che strutturale ed in oltre predispone una adeguata gestione delle risorse umane al fine di garantire gli obiettivi stabiliti e la soddisfazione nel tempo del Cliente, come meglio definito nelle procedure specifiche.

### 7.1.2 RISORSE UMANE

La gestione delle risorse umane è improntata ad una costante qualificazione e ad una corretta utilizzazione in funzione sia della tecnologia da gestire che dei particolari servizi da espletare.

Si tenga presente che tutto il personale facente parte dell'Azienda è da considerarsi influente sulla Qualità dei processi di produzione e dei servizi. Conseguentemente il personale riceve istruzione ed addestramento secondo quanto riportato nelle procedure specifiche.

#### 7.2.1 Competenza, consapevolezza ed addestramento

Un adeguato addestramento del personale della **ABACONS** è indispensabile per conseguire gli obiettivi previsti dalla politica aziendale sulla Qualità.

È quindi responsabilità della Direzione mantenere un adeguato livello professionale dei propri collaboratori mediante formazione ed addestramento, a cominciare dalla selezione e dall'inserimento del personale neo-assunto.

A tale scopo sono predisposte procedure che riguardano l'individuazione e l'effettuazione dell'addestramento del personale che esegue attività specifiche aventi influenza sulla Qualità dei processi di produzione e dei servizi e le competenze necessarie per lo espletamento degli stessi.

Documentazione del grado e del tipo di addestramento raggiunto dal personale viene conservato da RGQ.

#### Messa a disposizione delle risorse

La Direzione assicura la messa a disposizione di risorse adeguate sia dal punto di vista economico che strutturale ed in oltre predispone una adeguata gestione delle risorse umane al fine di garantire gli obiettivi stabiliti e la soddisfazione nel tempo del Cliente, come meglio definito nelle procedure specifiche.

Documentazione del grado e del tipo di addestramento raggiunto dal personale viene conservato da RGQ.

[Digitare il testo]

<b>REDATA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data aprr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 21 di 36</b>

### 7.1.3 Infrastrutture

La Responsabilità sulla Qualità del settore è di competenza di RGQ, che coordina il controllo generale delle attività.

La società dispone di uffici amministrativi siti in Selargius via San Martino, 148.

### 7.1.4 Ambiente di lavoro

La Responsabilità sulla Qualità del settore è di competenza di RGQ, che coordina il controllo generale delle attività.

I fattori ambientali, umani e fisici sono individuati e adeguatamente gestiti per conseguire la conformità dei prodotti/servizi.

L'Azienda assicura e si fa garante del pieno rispetto da parte del personale delle norme di sicurezza e prevenzione dei rischi nell'ambiente di lavoro ai sensi della Normativa vigente.

#### 7.1.5 Monitoraggio e misura delle risorse

Dove si rende necessario assicurare risultati validi, le apparecchiature di misurazione devono:

- essere tarate o verificate ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione, a fronte di campioni riferibili a campioni internazionali o nazionali;
- essere regolate o regolate di nuovo ove necessario;
- essere identificate per consentire di conoscere il loro stato di taratura
- essere protette contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni;
- essere protette da danneggiamenti e deterioramenti durante la movimentazione, la manutenzione, l'immagazzinamento.

## 7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

### 7.5.1 Requisiti generali

Il Sistema di Gestione della Qualità adottato dalla **ABACONS** coerentemente con quanto dichiarato, è basato sulla norma:

#### UNI EN ISO 9001:2015

Il SGQ è stato strutturato per "Flussi operativi", ed è sviluppato con processi che si svolgono all'interno dell'organizzazione senza l'intervento di terzi. In particolare eventuali processi che dovessero essere affidati a ditte esterne verranno tenuti sotto controllo con procedure appositamente emesse, che garantiscano la conformità delle attività assegnate all'esterno, alla norma ISO 9001:2015. In particolare si è proceduto a:

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 22 di 36</b>

- a. Identificare i processi necessari.
- b. Stabilire la loro sequenza e le loro interazioni
- c. Stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una loro efficace operatività e controllo
- d. Garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportarne l'implementazione e il monitoraggio
- e. Definire criteri e metodi di monitoraggio e analisi dei processi e dei servizi, al fine di attuare le azioni necessarie a conseguire i risultati prefissati e il Miglioramento Continuo del Sistema di Qualità.

## 7.5.2 Requisiti relativi alla documentazione

### 7.5.2.1 Generalità

La dichiarazione documentata della politica della Qualità e degli obiettivi per la Qualità verrà definita in un documento che verrà reso pubblico ed esposto in modo visibile a disposizione dei Clienti.

Uno dei principi fondanti di un Sistema di Gestione della Qualità è l'evidenza oggettiva della struttura tecnica e organizzativa.

La documentazione che descrive il sistema è uno degli strumenti per conseguire questa evidenza.

Tale documentazione deve essere funzionale e strettamente aderente alla realtà operativa dell'Azienda.

Ciò può essere ottenuto strutturando la documentazione a tre livelli, e precisamente:

- Prescrizioni generali del sistema, che costituiscono il livello attuativo della politica della Qualità aziendale e delle prescrizioni della norma **ISO 9001:2015 (Manuale della Qualità)**.
- Prescrizioni specifiche relative alla conduzione delle singole attività, alle modalità esecutive e alle relative relazioni (**Procedure Gestionali e Operative**)
- Documenti di registrazione dei dati relativi alla Qualità del sistema (**Modulistica, Schemi, Report**) e prescrizioni dettagliate relative delle singole attività (**Specifiche Tecniche, Istruzioni, ecc.**)

## 7.5.3 Controllo sulle informazioni documentate

È compito della Direzione predisporre, diffondere e far applicare le procedure indicate nel Manuale della Qualità.

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data apr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 23 di 36</b>

Copia dei documenti inerenti il Sistema Qualità devono essere disponibili nel luogo di utilizzazione e devono essere costantemente aggiornati.

### 7.5.3.1 Approvazione ed emissione dei documenti

Ogni documento facente parte del SGQ deve riportare la data di emissione, la data di inizio validità, le procedure o i documenti devono essere conservati nell'archivio informatico che fa fede per qualsiasi verifica si rendesse necessaria.

L'emissione di procedure è regolata dalla procedura [PG](#) (Gestione Documenti).

L'indice generale delle procedure e della modulistica è raggruppato nell'allegato denominato "struttura generale della documentazione".

Il periodo di archiviazione delle registrazioni dei documenti relativi al sistema di gestione della Qualità è stabilito nella durata di tre anni.

In riferimento a tutta l'altra documentazione, l'archiviazione viene effettuata seguendo le leggi vigenti in materia.

### 7.5.3.2 Cambiamenti o modifiche dei documenti

Le modifiche apportate ai documenti devono venire esaminate dalla funzione che ha emesso la prima stesura del documento stesso.

A tale scopo la funzione designata deve avere accesso alle informazioni di base su cui fondare il successivo controllo ed approvazione.

Dopo al massimo 10 modifiche alla prima stesura di un documento, lo stesso deve essere completamente rimesso.

Principali documenti riguardanti la Qualità in uso presso la **ABACONS**:

#### Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità è il documento che riporta, in sintesi, le politiche attuate e le modalità utilizzate dalla **ABACONS** per garantire uno standard qualitativo dei processi, adottato nell'erogazione del prodotto/servizio, adeguato alle esigenze dei Clienti.

È redatto, aggiornato e gestito dal RGQ.

È il documento base di tutto il Sistema Qualità adottato.

#### Procedure Gestionali

Documenti che illustrano, in maniera più dettagliata di come riportato nel Manuale della Qualità, in che modo e da chi vengono eseguite determinate attività inerenti la conduzione del Sistema Qualità adottato.

[Digitare il testo]

REDATTA	APPROVATA	Sostituisce la:	Revisione n°0
Firma:	Firma:		Data appr.: 01/03/2018
Pres.	RSGQ	Sostituita dalla:	Data emis.: 01/03/2018
			Pagina 24 di 36



#### 7.5.3.4 Gestione dei documenti di registrazione della qualità

I documenti che riportano la registrazione e la classificazione dei dati di produzione e delle prove eseguite sui prodotti/servizi, insieme ai manuali operativi (pratiche standard) ed alle procedure utilizzate, sono gli strumenti per dimostrare l'efficacia del Sistema Qualità e l'impegno verso un miglioramento continuo.

I documenti costituiscono la base per l'analisi dell'andamento della attività e per le successive operazioni di miglioramento. A questo scopo una copia viene raccolta ed archiviata in modo opportuno, sia per permettere una facile reperibilità che per favorire una adeguata conservazione nel tempo .

I principali documenti di registrazione della Qualità sono:

- Attestato di conformità dei materiali
- Documenti riguardanti i contratti di acquisto e di vendita e suo riesame
- Atti relativi alla correlazione di rintracciabilità dei servizi
- Dati tecnici relativi ai servizi e ai prodotti
- Rapporti di non conformità e scarto
- Rapporti di verifiche ispettive
- Rapporti di individuazione delle azioni correttive e preventive
- Rapporti di non conformità
- Rapporti di controllo dell'andamento qualitativo
- Rapporti di manutenzione impianti e macchinari
- Dati e specifiche di controllo
- Schede di produzione e lavorazione
- Schede di progettazione del servizio
- Documenti di registrazione della Qualità dei fornitori
- Documenti di valutazione dei fornitori
- Documenti di valutazione della soddisfazione del Cliente

L'identificazione, la registrazione, l'archiviazione ed i tempi di conservazione dei documenti di registrazione della Qualità è indicata nella procedura **Gestione della documentazione**.

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 26 di 36</b>

## 8 Attività operative

### 8.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto/servizio

La pianificazione e lo sviluppo dei processi dei servizi vengono esaminati in procedure specifiche denominati Piani della Qualità in cui vengono stabiliti:

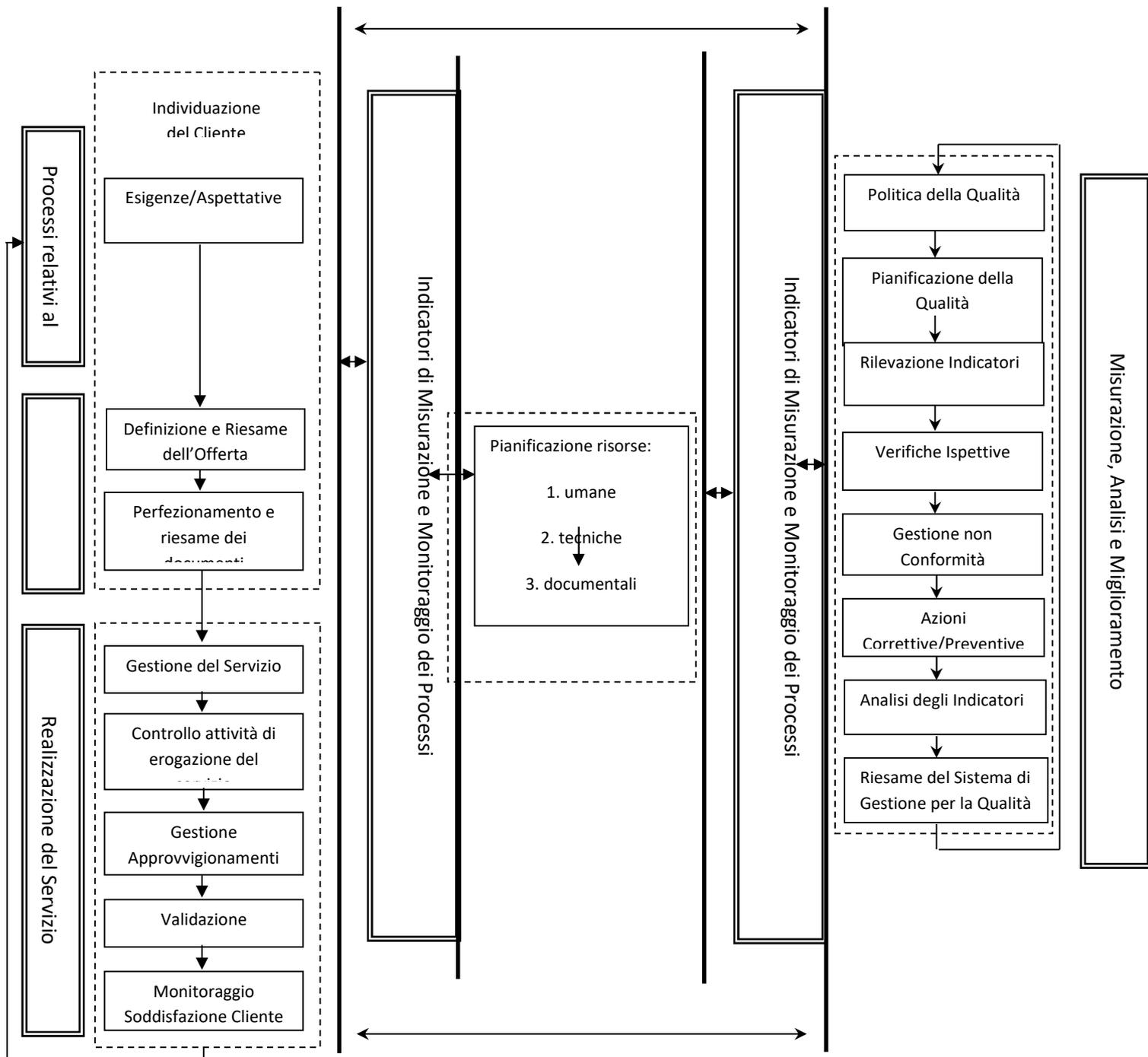
- gli obiettivi per la Qualità e i requisiti relativi al prodotto/servizio
- l'esigenza di stabilire i processi e i documenti e di fornire risorse specifiche per il prodotto/servizio
- le richieste e le attività di verifica, di validità, di monitoraggio, del prodotto/servizio e i relativi criteri di accettabilità
- le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzati ed i prodotti/servizi risultanti ottemperino ai requisiti

Di seguito vengono riportati sia il flusso generale e le interazione dei processi.

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data aprr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 27 di 36</b>

## FLUSSO DEI PROCESSI AZIENDALI



[Digitare il testo]

<b>REDATA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
Firma:	Firma:		Data appr.: 01/03/2018
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	Data emis.: 01/03/2018
			Pagina 28 di 36

### 8.2.2 Riesame dei requisiti relativi ai servizi

I requisiti individuati vengono riesaminati dal AD, prima di assumersi l'impegno alla fornitura del servizio, allo scopo di assicurare che:

- esista una conferma da parte dell'Azienda dei requisiti applicabili prima della accettazione di obblighi contrattuali, qualora i requisiti stessi non siano forniti o non siano sufficientemente documentati da parte del Cliente/Ente;
- vengano risolte eventuali differenze tra i requisiti di un capitolato o contratto rispetto a quelli espressi in precedenza in sede di offerta;
- l'Azienda abbia le capacità per rispettare i requisiti stabiliti.

*I documenti relativi al riesame (ordine, offerte, conferme d'ordine, gare d'appalto) sono conservati da AMM.*

### 8.2.3 Comunicazioni con il Cliente

Il RSER è responsabile della comunicazione con il Cliente che deve avvenire secondo quanto riportato al punto 7.2.1, oltre alle informazioni di ritorno da parte del Cliente, inclusi i reclami.

## 8.3 Progettazione e sviluppo

### Progettazione e sviluppo

Scopo del paragrafo è illustrare i criteri, le attività e le modalità per "tenere sotto controllo" e documentare tutte le fasi di progettazione del servizio/prodotto, dal punto di vista sia della qualità che nei diversi step di:

- prestudio, preparazione, schematizzazione di massima;
- sviluppo, verifica e definizione del progetto;
- completamento della documentazione di processo/servizio;
- modifiche al progetto;
- validazione del progetto;

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 29 di 36</b>

- aggiornamento documentazione tecnica e distribuzione agli utilizzatori, al fine di consentire all'Azienda di garantire al Cliente la soddisfazione dei fondamentali requisiti qualitativi, di sicurezza, in un contesto gestionalmente ed economicamente ottimizzato;

## 8.4 Approvvigionamento

### 8.4.1 Processo di approvvigionamento

La **ABACONS** si approvvigiona di materiali atti all'attuazione dei servizi e dei prodotti offerti solo da terzi.

I responsabili di settore sono preposti all'approvvigionamento delle Materie Prime, dei materiali e quant'altro necessario a normale svolgimento dei servizi.

### 8.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

I fornitori della **ABACONS** sono scelti considerando la loro capacità di soddisfare pienamente le specifiche riportate negli ordini emessi, i requisiti di Qualità richiesti e tenendo conto di eventuali omologazioni ottenute da Enti qualificati come riportato nella procedura "La qualificazione dei fornitori".

Inizialmente il fornitore di Materie Prime, materiali e/o servizi sarà sottoposto a valutazione preliminare. L'omologazione verrà data solo nel caso in cui l'utilizzo di un significativo quantitativo di materiali e/o servizi abbia presentato il livello qualitativo desiderato.

Al termine della valutazione si determina se il fornitore possa o meno essere inserito nella lista dei fornitori qualificati. Qualora il fornitore fosse già inserito nella lista, al seguito di un controllo negativo vengono sospese le forniture di materie prime e/o servizi, fintanto che non vengono rimosse le cause che hanno determinato il giudizio negativo.

La gestione dei contatti con i fornitori è affidata alla Direzione.

La documentazione relativa ai fornitori omologati è conservata a cura del RGQ.

### 8.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

Il RGQ è responsabile del controllo di accettazione e si avvale della collaborazione del Responsabile del settore.

I materiali provengono da fornitori esterni e il livello di controllo dipende dal tipo di materiale acquistato e dalla conoscenza del fornitore.

Ogni anomalia riscontrata al ricevimento della merce deve essere tempestivamente segnalata alla Direzione dal Responsabile che riceve la merce in Azienda che in collaborazione con il RGQ decidono in merito.

Nel frattempo la fornitura anomala deve essere segregata in apposita area per evitare il suo inserimento nel ciclo produttivo.

[Digitare il testo]

<b>REDATA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 30 di 36</b>

## 8.5 Attività di produzione ed erogazione di servizi

### 8.5.1 Gestione delle attività di produzione ed erogazione servizi

Il Sistema Qualità adottato dalla **ABACONS** utilizza procedure ed istruzioni per l'identificazione, la pianificazione ed il controllo dei processi operativi che comprendono:

- la disponibilità di informazioni che precisino le caratteristiche del prodotto/servizio;
- la disponibilità, ove necessario, di istruzioni per la realizzazione delle attività;
- utilizzo di idonee apparecchiature;
- monitoraggio dei parametri del processo;
- l'attuazione di adeguate attività di monitoraggio;
- l'attuazione di attività per il rilascio dei prodotti/servizi.

La **ABACONS** per garantire la corretta gestione del processo di erogazione del servizio ha provveduto a:

- qualificare i processi mediante idonee procedure documentate che tengono conto dei requisiti di Legge;
- qualificare le risorse impiegate;
- utilizzare metodologie e procedure definite;
- definire i requisiti di qualità e registrarli;
- verificare che le strutture esterne e le prestazioni di terzi siano conformi alla politica della qualità attuata dalla SAM

### 8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Le commesse della **ABACONS** sono legate a Enti Pubblici, Enti Privati, o a singoli Utenti e vengono individuate attraverso il numero di protocollo del contratto o il numero della Delibera dell'Ente, o attraverso la documentazione predisposta per li servizi attuati su richiesta di singole persone. Ogni documento è facilmente individuato nella sua rintracciabilità.

### 8.5.3 Proprietà del Cliente

Tutte le proprietà del Cliente utilizzate dalla **ABACONS** nel processo di produzione/erogazione sono posizionate ed adeguatamente identificate e gestite in modo tale che venga garantita la protezione e salvaguardia delle stesse.

L'eventuale perdita o danneggiamento, nonché la riscontrata inadeguatezza di tali proprietà sono registrate e segnalate prontamente al Cliente **PG 6.03.01** Manutenzione Attrezzature.

Le proprietà del cliente vengono gestite con le modalità stabilite nei capitolati d'appalto definiti dal Cliente stesso.

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 31 di 36</b>

#### 8.5.4 Conservazione del prodotto

La conformità dei prodotti, utilizzati durante l'attuazione dei servizi, è mantenuta inalterata attraverso la conservazione degli stessi in spazi prestabiliti che consentono di conservare i prodotti in modo adeguato e conforme alle leggi vigenti.

Il Responsabile del servizio ha la responsabilità:

- della movimentazione della merce;
- della conservazione della merce;
- del ciclo di processo;
- dello stato del confezionamento prodotti;
- dell'erogazione;
- dell'emissione di documenti di controllo;

#### Movimentazione

Se i controlli previsti all'arrivo della merce sono positivi, la stessa viene presa in carico e consumata il giorno stesso o conservata utilizzando accorgimenti tali da non danneggiare il materiale stesso e il suo imballo.

#### Immagazzinamento

Sono predisposte spazi di deposito per l'immagazzinamento dei materiali.

Tali spazi preservano i prodotti da deterioramento e evitano il verificarsi di danni accidentali in attesa del loro utilizzo o della loro erogazione.

Il Responsabile del servizio esplica le seguenti funzioni:

- Acquisisce i documenti di trasporto per la merce in ingresso;
- si assicura che le esigenze del Cliente siano soddisfatte;
- garantisce l'integrità del prodotto finito;
- gestisce i reclami in collaborazione con RGQ e propone le azioni correttive necessarie ad eliminare le cause;

## 9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### 9.1 Generalità

L'Azienda attua e pianifica processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento per quanto necessario alla dimostrazione della conformità dei prodotti, all'assicurazione della conformità del sistema della Qualità, e al miglioramento in modo continuativo dell'efficacia del sistema della gestione della Qualità, come da procedure specifiche.

Tale attività si esplica attraverso l'individuazione dei metodi necessari e applicabili, inclusi adeguati strumenti statistici, e la loro utilizzazione in ambito aziendale.

[Digitare il testo]

<b>REDATA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 32 di 36</b>

## 9.2 Monitoraggi e misurazioni

### 9.2.1 Soddisfazione del Cliente

La Direzione garantisce la soddisfazione del Cliente approntando procedure apposite sotto la responsabilità di RGQ.

Il RGQ, in collaborazione con il DSO, ha il compito di:

- studiare soluzioni ai problemi dei Clienti;
- esaminare le contestazioni in collaborazioni con le altre funzioni interessate;
- sperimentazione e valutazione applicativa dei nuovi tipi di sistemi operativi;

L'attività di RGQ è documentata dall'emissione di rapporti di visita, dell'attività svolta che costituiscono un sistema di feedback sull'attività di controllo e gestione della Qualità.

### 9.2.2 Verifiche ispettive interne

Il programma di verifiche ispettive viene realizzato da personale appositamente addestrato per accertare che le attività svolte soddisfino quanto previsto dal Sistema Qualità adottato.

Le verifiche ispettive hanno di norma cadenza annuale e riguardano principalmente i seguenti punti:

- presenza di corrette informazioni agli operatori;
- utilizzo delle procedure relative al Sistema Qualità da parte degli operatori;
- rispetto delle procedure riportate nelle pratiche standard;
- rispetto delle procedure di controllo dei materiali ;
- rispetto delle procedure di trattamento dei materiali non conformi e delle successive azioni correttive;
- Le competenze e l'indipendenza degli Auditors è espressa nella procedura PG 9.02.02

I risultati delle verifiche ispettive sono documentati e portati all'attenzione dei responsabili delle aree interessate che, entro il limite prestabilito, dovranno adottare azioni correttive idonee qualora siano state riscontrate delle anomalie.

### 9.2.3 Monitoraggio e misurazioni dei processi

La Direzione, attraverso gli Ispettori e le visite ispettive interne, verifica periodicamente la capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati.

Nelle riunioni periodiche di riesame vengono trattate le problematiche insorte e attuate le dovute azioni correttive.

Nelle procedure specifiche sono riportati i tipi di controlli da eseguire sui materiali e le attrezzature usate durante i servizi svolti.

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 33 di 36</b>

Prima che il servizio o il prodotto siano consegnati al Cliente, viene eseguito un controllo finale dei parametri utilizzati; questo collaudo viene effettuato dal Resp. di settore o da un suo collaboratore.

Il RGQ, seguendo la procedura delle non conformità, predispone opportune misure destinate ad impedire che materiali o prodotti, sia in corso di lavorazione che finiti, non conformi alle prescrizioni interne o alle richieste esterne da parte del Cliente, vengano involontariamente utilizzati o consegnati.

I vari responsabili:

- identificano i materiali non conformi;
- valutano il grado di non conformità;
- separano i materiali non conformi dal ciclo produttivo;

Il RGQ fornisce le modalità di trattamento delle non conformità alle funzioni interessate.

### 9.1.3 Analisi dei dati

I dati relativi alla Qualità vengono registrati e periodicamente valutati dal RGQ anche su base statistica per accertare l' idoneità dei processi e le caratteristiche dei prodotti/servizi.

## 9.3 Riesame della direzione

### 9.3.1 Generalità

Periodicamente, e comunque con intervallo massimo di 12 mesi, il Sistema Qualità viene riesaminato dalla Direzione con la collaborazione di RGQ.

L'esame periodico ha lo scopo di :

- valutare l'adeguatezza del Sistema Qualità adottato
- verificare l'aggiornamento di prescrizioni, metodi e procedure
- verificare il miglioramento continuo dei processi
- verificare la soddisfazione del Cliente

e si realizza sulla base di :

- verifiche ispettive volte a valutare il livello qualitativo dei prodotti, dei servizi forniti e il rispetto dei requisiti del Sistema Qualità durante lo svolgimento delle varie attività
- controllo dei rapporti periodici sulle **non conformità** riscontrate nella produzione dei prodotti e nella fornitura dei servizi
- revisione di prescrizioni, metodi e procedure

### 9.3.1 Elementi in ingresso per il riesame

Tali elementi sono rappresentati da:

- risultati di verifiche ispettive interne ed esterne

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data aprr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 34 di 36</b>

- da rapporti periodici sulle **non conformità** riscontrate nella produzione dei prodotti e nella fornitura dei servizi
- richiesta di revisione di prescrizioni, metodi e procedure
- lo stato delle azioni correttive e preventive
- le azioni a seguire da precedenti riesami da parte della Direzione
- le raccomandazioni per il miglioramento
- Informazioni di ritorno da parte dei clienti
- Valutazioni delle prestazioni dei processi

### 9.3.2 Elementi in uscita per il riesame

Al termine dell'esame periodico vengono stabilite ed applicate le eventuali misure da adottare per assicurare: a) l'adeguatezza e l'efficienza del Sistema Qualità adottato, b) il miglioramento dei prodotti e/o servizi in relazione ai requisiti del cliente, c) la necessità delle risorse.

Ogni riesame del Sistema Qualità viene documentato e la relativa documentazione conservata a cura del RGQ.

## 10 Miglioramento

### 10.1 Generalità

La ABACONS determina e seleziona opportunità di miglioramento e attua ogni azione necessaria per soddisfare i requisiti del Cliente e accrescerne la soddisfazione.

### 10.2 Non conformità e Azioni correttive

Vengono adottate azioni correttive quando si riscontrano attività o materiali non conformi alle specifiche interne del Cliente e quando giungono reclami da parte del Cliente.

Le due situazioni descritte generano un processo di verifica e controllo finalizzato a individuare e eliminare le cause del difetto:

#### **non conformità alle specifiche**

viene controllato che durante l'erogazione del servizio non si siano verificate anomalie e che i materiali utilizzati o i processi adottati soddisfino i requisiti richiesti; tutte le Unità interessate sono quindi coinvolte nel decidere quali azioni correttive intraprendere.

#### **reclamo da parte del Cliente**

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 35 di 36</b>

Tutte le funzioni aziendali, in particolar modo il Responsabile Commerciale, registrano i reclami dei Clienti su appositi moduli e li comunicano a RGQ per il giudizio tecnico.

I reclami dei Clienti sono periodicamente analizzati e discussi tra RGQ e tutti i principali responsabili operativi. 8.3 Gestione dei prodotti non conformi

Quando un materiale non soddisfa le specifiche interne o le richieste del Cliente, viene sospeso dal processo di produzione, e segregato in uno spazio distinto.

In base alle caratteristiche di non conformità si sono individuati i seguenti tipi:

**non conformità interna:**

uno o più parametri non sono rispettati e ciò rende non idoneo alla applicazione cui è destinato il materiale interessato.

**scarto:**

il materiale viene giudicato non idoneo e quindi scartato. A cura del personale di produzione viene redatto il Rapporto di non conformità in cui vengono riportati i dati della merce e la difettosità riscontrata, per poi renderla al fornitore.

Copia dei documenti della non conformità sono conservate dal RGQ.

### 10.3 Miglioramento continuo

L'Azienda, sotto la responsabilità di RGQ, attua delle procedure specifiche per garantire il miglioramento continuo e l'efficacia del sistema di gestione per la Qualità, utilizzando la politica della Qualità, gli obiettivi per la Qualità, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della Direzione.

[Digitare il testo]

<b>REDATTA</b>	<b>APPROVATA</b>	<b>Sostituisce la:</b>	<b>Revisione n°0</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		<b>Data appr.: 01/03/2018</b>
Pres.	RSGQ	<b>Sostituita dalla:</b>	<b>Data emis.: 01/03/2018</b>
			<b>Pagina 36 di 36</b>