



Struttura documentale del S.Q.

1° LIVELLO

- Manuale Qualità
- Manuale dell'Organizzazione
- Requisiti ed obiettivi per la qualità

**MANUALE
QUALITÀ**

**Politica
Obiettivi**

2° LIVELLO

- Procedure

**PROCEDURE
E
RESPONSABILITÀ**

**Cosa, Quando
Chi**

3° LIVELLO

- Standard
- Istruzioni di lavoro
- Moduli

**ISTRUZIONI DI LAVORO
MODULISTICA**

**Come
Evidenze**



Struttura documentale del S.Q.

MANUALE QUALITA'

- E' il documento guida, "**vertice**" della piramide della documentazione attuativa del Sistema Qualità.
- Scopo principale è quello di
 - fornire una **descrizione adeguata del sistema aziendale per la gestione della qualità**
 - costituire un costante riferimento per l'applicazione e l'aggiornamento del sistema stesso
 - rappresentare una guida del sistema documentale costruito



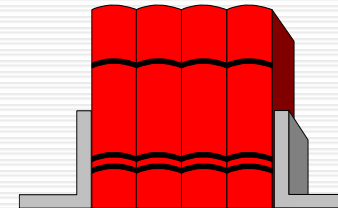
Struttura documentale del S.Q.

PROCEDURE

- La Procedura è un documento che precisa condizioni, modalità e responsabilità con cui deve essere eseguita un'attività sia di tipo tecnico che di tipo gestionale.

ISTRUZIONI OPERATIVE

- Documenti intesi a fornire prescrizioni dettagliate relative alle modalità esecutive delle singole attività.
- Sono documenti che, rispetto alle procedure, hanno un carattere meno gestionale e più strettamente tecnico.



**Procedure e
istruzioni operative**

LA PROCEDURA PER UNA RICETTA

Se una procedura esiste, è condivisa e rispettata, è la condizione necessaria, ma non sufficiente perché il processo dia luogo alla soddisfazione del cliente (prima legge della qualità)

Se la procedura non esiste, pochi, attraverso la tradizione orale, potranno preparare un ottimo dolce, molti, sbagliando proporzioni e processi di cottura, produrranno gli ibridi in commercio, con bassi livelli di qualità e grande insoddisfazione del cliente

Nell'azienda, nei Servizi, nella scuola, l'esistenza di regole di gestione condivise è il presupposto necessario, anche se non sufficiente, per garantire la qualità del processo

CONTENUTI DI UNA PROCEDURA

- ☐ **SCOPO DELLA PROCEDURA**
 - ☐ **CAMPO DI APPLICAZIONE**
 - ☐ **LISTA DI DISTRIBUZIONE**
 - ☐ **DEFINIZIONI E PRINCIPALI COMPITI E RESPONSABILITÀ**
 - ☐ **MODALITÀ OPERATIVE**
-

CONTENUTI DI UNA PROCEDURA

☐ **SCOPO DELLA PROCEDURA**

☐ **CAMPO D'APPLICAZIONE**

☐ **LISTA DI DOCUMENTI**

☐ **DEFINIZIONI**

RESPONSABILITÀ

☐ **MODALITÀ OPERATIVE**

In questa sezione viene riportato l'argomento trattato nella procedura ed eventualmente l'obiettivo che ci si propone di raggiungere attraverso la corretta applicazione della procedura
stessa: lo scopo può essere quello di descrivere un'attività così come viene svolta all'interno dell'organizzazione

ATTI E

CONTENUTI DI UNA PROCEDURA

☐ **SCOPO DELLA PROCEDURA**

☐ **CAMPO DI APPLICAZIONE**

☐ **LISTA DEI DOCUMENTI**

☐ **DEFINIZIONE
RESPONSABILITÀ**

☐ **MODALITÀ**

Nel campo di applicazione si definiscono i limiti di estensione per l'applicazione della procedura; il campo di applicazione può essere più o meno vasto a seconda della specificità dell'attività descritta: una procedura può infatti descrivere attività comuni a più azioni aziendali, o può descrivere aspetti operativi di attività più generali che costituiranno quindi il campo di applicazione della procedura che li descrive

LIMITI E

CONTENUTI DI UNA PROCEDURA

☐ **SCOPO DELLA PROCEDURA**

☐ **CAMPO DI APPLICAZIONE**

☐ **LISTA DI DISTRIBUZIONE**

☐ **DEFINIZIONE
RESPONSABILITÀ**

☐ **MODALITÀ**

Nella Lista di distribuzione, che può anche non fare parte della procedura, ma esserne allegata per facilitarne l'aggiornamento, vengono riportati i destinatari delle copie della procedura. È normalmente cura dell'ente emittente provvedere alla sostituzione ed eliminazione (o archiviazione) delle copie obsolete (revisioni precedenti all'ultima) con la copia aggiornata della documentazione distribuita

ALLEGATI E

CONTENUTI DI UNA PROCEDURA

- ❑ **SCOPO DELLA PROCEDURA**
- ❑ **CAMPO DI APPLICAZIONE**
- ❑ **LISTA DI DISTRIBUZIONE**
- ❑ **DEFINIZIONI E PRINCIPALI COMPITI E RESPONSABILITÀ**
- ❑ **MODALITÀ OPERATIVE**

In questa sezione sono normalmente riportate le definizioni (eventualmente integrate con compiti e responsabilità) necessarie per la corretta comprensione delle modalità operative: onde evitare incomprensioni è spesso opportuno descrivere chiaramente tutti i soggetti operativi che prendono parte all'attività descritta dalla procedura

CONTENUTI DI UNA PROCEDURA

☐ **SCOPO DELLA PROCEDURA**

☐ **CAMPO DI APPLICAZIONE**

☐ **LISTA DI DOCUMENTI**

☐ **DEFINIZIONI**

RESPONSABILITÀ

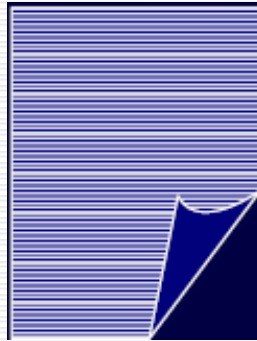
☐ **MODALITÀ OPERATIVE**

Questa sezione costituisce il "corpo" della procedura: essa descrive, meglio se con l'ausilio di schemi e illustrazioni di immediata comprensibilità, le attività oggetto della procedura

ATTI E

ISTRUZIONE

E' un'informazione documentata intesa a fornire, in forma concisa, disposizioni sulle modalità di esecuzione di un'attività.



ALCUNE PROCEDURE UTILI

- ☐ **Gestione della documentazione**
 - ☐ **Riesame del contratto**
 - ☐ **Riesame della Direzione**
 - ☐ **Analisi e trattamento delle NC**
 - ☐ **Azioni Correttive e Preventive**
 - ☐ **Selezione e controllo risorse esterne**
 - ☐ **Qualifica dei Fornitori**
-

Un Esempio di Procedura: La Gestione della Progettazione

Progettare un'attività significa identificare tutti gli elementi che la caratterizzano. Indipendentemente dall'oggetto, la pianificazione dell'attività si articola in una sequenza logica di operazioni che consistono in:

- elaborazione di un'offerta

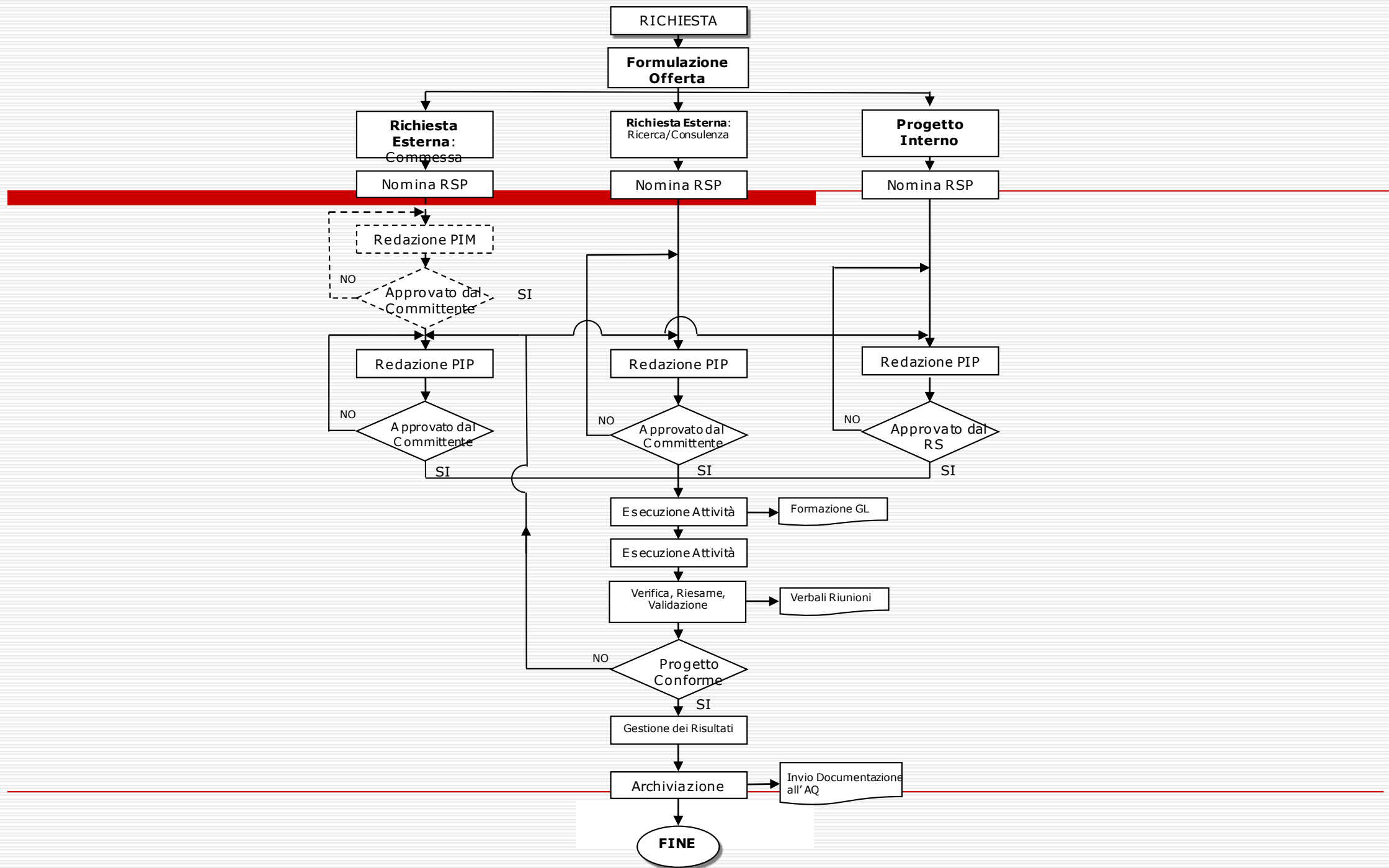
- Dopo queste due fasi il responsabile della struttura, qualora ritenga opportuno formulare un'offerta, individua un Responsabile di Sviluppo del Progetto (RSP).

La richiesta esterna può riguardare:

- una prestazione su commissione: il rapporto tra Committente e struttura si instaura in seguito alla richiesta di prestazioni di servizi da parte di uno specifico Committente;
 - un contratto di ricerca e/o consulenza una prestazione su commissione sulla base di capitolati a seguito di bandi di gara: il servizio viene offerto in risposta ad un bando di gara;
-

Un Esempio di Procedura: La Gestione della Progettazione

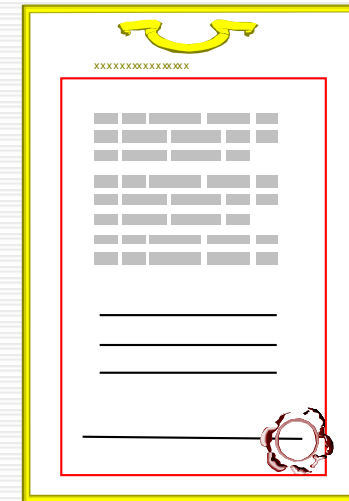
- approvazione di un progetto di massima
 - il RSP elabora un progetto di massima (coerente con le esigenze e i requisiti eventualmente concordati con il Committente o imposti dal bando di gara) in cui siano definite le caratteristiche principali del servizio offerto e le macro-fasi di sviluppo e lo sottopone al vaglio del Responsabile della struttura per l'approvazione.
 - presentazione del progetto di massima al Committente
 - il progetto, firmato dal RSP, verificato dalla funzione AQ e approvato dal responsabile della struttura, viene sottoposto al Committente per l'approvazione
 - predisposizione del progetto di dettaglio
 - ordine del Committente: il RSP firma il progetto di dettaglio
-



Struttura documentale del S.Q.

DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELLA QUALITA'

- ❑ Si devono predisporre procedure per identificare, raccogliere, catalogare, archiviare, conservare, aggiornare ed eliminare i documenti di registrazione della qualità.
- ❑ I documenti di registrazione della qualità devono essere conservati per dimostrare la conformità ai requisiti specificati e l'efficace applicazione del Sistema Qualità.
- ❑ Devono essere archiviati in modo da essere rapidamente rintracciabili.
- ❑ I relativi tempi di conservazione devono essere stabiliti per iscritto.



Altre norme

ISO 9004-1

- Gestione per la qualità ed elementi del sistema qualità
Guida generale
 - non è una norma verso cui ci si può certificare
 - è molto più ampia delle norme ISO/9001-2-3 in quanto oltre ai processi produttivi comprende anche i fattori tecnici, amministrativi ed umani che hanno influenza sulla qualità
 - potrebbe essere adottata da organizzazioni che intendano intraprendere un cammino verso la qualità totale

ISO 9004-2

- Gestione per la qualità ed elementi del sistema qualità
Guida per i servizi
 - non è una norma verso cui ci si può certificare
 - è rivolta alle organizzazioni che forniscono servizi dove esercitano un ruolo fondamentale elementi quali il personale, il tempo di attesa, il tempo di consegna e la valutazione del cliente è spesso molto soggettiva
-

Le norme applicate ai prodotti e servizi informatici

ISO 9001-2015

- Norme di gestione per la qualità e di assicurazione della qualità - Guida per l'applicazione della ISO 9001 allo sviluppo, alla manutenzione ed alla fornitura del software
 - è una guida
 - interpreta la norma ISO/9001 per le aziende che sviluppano software
 - l'edizione del 1998 contiene un puntuale riferimento alla ISO/IEC 12207

ISO/IEC 12207

- INFORMATION TECHNOLOGY SOFTWARE LIFE CYCLE PROCESSES
 - Definisce una struttura di processi, attività e task del ciclo di vita del software che possono essere utilizzati
 - nell'acquisizione di un sistema che contiene software
 - nella definizione di un prodotto software stand alone
 - nella fornitura, sviluppo esercizio e manutenzione di un prodotto software
-