

SOTUR Srl	Processo Gestionale Sistema di Gestione per la Qualità	Numero PG 01	
			Pagina 1 di 10
		Rev. 00 ed.3 del 02.09.2010	

SOMMARIO

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
GENERALITA'	2
RESPONSABILITA'	2
INDICATORI DI PROCESSO	10
DOCUMENTAZIONE	10

REVISIONI					
N° REV.	DATA APPROV	DESCRIZIONE	Rif. Attività	Rif. PAGINA	NOTE
00	10.01.05	Prima Emissione	tutte	tutte	
01	25.05.10	Revisionata la modalità di identificazione dei file su Sistema Informatico			
Verifica e Approvazione			Emissione		
Firma Direzione	data	2/9/2010	Firma RAQ.	Data	2/9/10

SOTUR Srl	Processo Gestionale Sistema di Gestione per la Qualità	Numero PG 01	
			Pagina 2 di 10
		Rev. 00 ed. 3 del 02.09.10	

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Processo gestionale "Sistema di Gestione per la Qualità" descrive le modalità operative e le responsabilità relativamente alle attività di definizione, gestione, attuazione e aggiornamento della Documentazione costituente il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione in conformità alla Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2000

A tale scopo tale Documentazione include:

- Manuale della Qualità;
- Processi Gestionali;
- Processi Operativi;
- Documenti di registrazione;
- Documentazione di commessa

L' Organizzazione provvede a garantire l'adeguatezza, l'aggiornamento e la disponibilità della documentazione che sostiene e regola il funzionamento del Sistema Qualità, definendo le attività, le modalità e le responsabilità necessarie per una corretta ed efficace gestione.

GENERALITA'

La documentazione per la Qualità costituisce lo strumento formale ed attivo che formalizza la struttura del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso la raccolta organizzata ed aggiornata delle norme, procedure, specifiche, etc., che ne regolano la gestione ed il funzionamento.

RESPONSABILITA'

L'aggiornamento del presente processo è a cura del Responsabile Assicurazione Qualità.

Le responsabilità relative all'applicazione operativa sono descritte nel seguito.

SOTUR Srl	Processo Gestionale Sistema di Gestione per la Qualità	Numero PG 01	
			Pagina 3 di 10
		Rev. 00 ed. 3 del 02.09.10	

MODALITÀ OPERATIVE

Sistema di Gestione per la Qualità

L' Organizzazione per conseguire la Politica e gli Obiettivi per la Qualità, ha stabilito, istituito ed organizzato un Sistema Qualità documentato, di gestione e di informazione di tutte le attività che influenzano la Qualità.

A tale scopo l' Organizzazione ha provveduto a identificare e documentare criteri e modalità operative delle attività di impatto sulla Qualità delle Attività dell' Organizzazione definendoli in Processi Operativi e Gestionali, coerenti con i requisiti della normativa internazionale e con la Politica della Qualità.

L' Organizzazione ha provveduto altresì a individuare strumenti e metodi di verifica dei Processi stessi (Indicatori, Verifiche Ispettive, Riesami, Azioni Correttive/Preventive, Non Conformità), al fine di acquisire fiducia nella capacità di conseguire gli obiettivi pianificati e di migliorarne con continuità l'efficacia.

Il Sistema Qualità dell'Organizzazione è strutturato nelle seguenti tipologie di documentazione:

- Manuale della Qualità
- Processi gestionali ed operativi
- Documenti di Registrazione
- Documenti di Origine Esterna

Documentazione del Sistema Qualità

La documentazione per la Qualità costituisce lo strumento formale ed attivo che evidenzia la struttura del Sistema Qualità.

Ogni documento deve soddisfare ad alcune caratteristiche essenziali ed in particolare essere:

- Necessario;
- Applicabile e comprensibile;
- Completo ed autosufficiente;
- Rintracciabile;
- Aggiornato e di facile manutenzione.

La gestione della documentazione si articola nelle attività descritte nella seguente matrice:

SOTUR Srl	Processo Gestionale Sistema di Gestione per la Qualità	Numero PG 01	
			Pagina 4 di 10
		Rev. 00 ed. 3 del 02.09.10	

Attività	Descrizione
Elaborazione e stesura della documentazione	Tale attività consiste nell'individuare, elaborare, formalizzare i concetti, le attività, le responsabilità, ecc., in documenti standardizzati del Sistema Qualità.
Identificazione	<p>Tutti i documenti del Sistema Qualità sono identificati mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Codice alfanumerico o numerico • Titolo del documento • Responsabili della verifica, approvazione ed emissione • Numero sequenziale e totale delle pagine • Indice di revisione e relativa data
Verifica ed approvazione	<p>La Verifica consiste nell'analisi dei contenuti del documento per accertarne l'adeguatezza, la correttezza e la congruenza con i dati, i requisiti di riferimento e con le finalità del documento stesso.</p> <p>L'approvazione rappresenta il riscontro formale che attesta la validità del documento per la specifica utilizzazione.</p> <p>I documenti devono essere verificati ed approvati formalmente da AMM.</p>
Emissione	Dopo l'approvazione formale, AQ procede all'emissione ufficiale del documento stesso.
Distribuzione	<p>Tutti i documenti approvati ed emessi vengono distribuiti agli Addetti (ciascuno per propria competenza ed utilizzo) da AQ.</p> <p>La distribuzione dei documenti da parte di AQ avviene utilizzando la Lista di Distribuzione Documentazione, sulla quale tutti i destinatari controfirmano l'avvenuta ricezione oppure si allega documento comprovante l'avvenuta ricezione.</p>
Consulenza ed Interpretazione	Ad AQ e a AMM è demandata la responsabilità della consulenza e di fornire l'adeguato supporto per la corretta interpretazione ed applicazione dei contenuti dei documenti emessi.
Applicazione	L'applicazione e la corretta interpretazione dei documenti (Manuale della Qualità, Procedure, ecc.), secondo i criteri, le modalità e le date in essi definite, è diretta responsabilità di ogni interessato, in relazione alle proprie competenze.
Conservazione ed Archivio	<p>Tutti i documenti sono conservati in originale presso AQ e con l'ultima revisione, catalogati in un apposito elenco e corredati della Lista di Distribuzione per consentirne la rintracciabilità da parte di AQ. Essi sono tenuti a disposizione per l'eventuale consultazione. Ogni ricevente è responsabile di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conservare in modo corretto la documentazione; • Renderla operativa; • Sostituirla con le modifiche o le revisioni successive; • Distruggerla o restituirla secondo le istruzioni impartite. <p>Gli originali di tutte le edizioni obsolete, antemodifica, revisionate, sono conservati, dopo la modifica/revisione per tre anni dalla data di annullamento, ed identificati con l'apposita dicitura "ANNULLATO", data e firma.</p>
Rintracciabilità	Ogni documento è corredato dai riferimenti necessari per individuarlo, rintracciarlo e seguire la sua evoluzione nel tempo.
Validità	La validità dei documenti è subordinata alla loro modifica. I documenti eliminati devono essere conservati come specificato nel punto "Conservazione ed Archiviazione".
Eliminazione	<p>Quando si renda necessaria l'eliminazione di un documento per manifesta inadeguatezza alle Norme od ai requisiti originali di Qualità, è importante che l'eliminazione venga decisa assieme a AMM.</p> <p>E' responsabilità di AQ definire tutte le attività per eliminare o fare annullare prontamente tutti i documenti superati o non più validi presso tutti i centri di utilizzazione, fornendo tutte le necessarie informazioni e provvedere, quando necessario, ad apportare le opportune variazioni sul Manuale della Qualità, sulle Procedure e su tutti i Documenti del Sistema Qualità.</p>

SOTUR Srl	Processo Gestionale Sistema di Gestione per la Qualità	Numero PG 01	
			Pagina 5 di 10
		Rev. 00 ed. 3 del 02.09.10	

Prescrizioni per la gestione delle diverse tipologie dei documenti

L'applicazione dei criteri generali descritti al precedente punto viene completata ed adeguata alle varie tipologie di documenti del Sistema Qualità.

Manuale della Qualità

E' il documento fondamentale usato dall'Officina per descrivere, documentare, coordinare ed integrare la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, il funzionamento e la gestione del Sistema Qualità secondo la Politica della Qualità e la Norma UNI EN ISO 9001:2000.

La prima pagina di ogni sezione è firmata dal AMM per verifica ed approvazione e dal AQ per emissione.

Si distingue tra "Copie Controllate" e "Copie Non Controllate":

- Copie controllate (registrate e soggette a servizio di aggiornamento)

Ad emissione avvenuta AQ provvede alla distribuzione ufficiale del Manuale della Qualità, mediante la "Lista di Distribuzione" DR01 PG01, su cui il Ricevente appone la firma di avvenuta ricezione.

- Copie non controllate

Le copie non controllate sono distribuite a carattere puramente informativo, non sono soggette ad aggiornamento e pertanto non distribuite in forma controllata con la Lista di Distribuzione.

Lo stato di aggiornamento del Manuale della Qualità è identificato dal n° di edizione apposto in prima pagina e dalla data dell'ultima revisione.

Lo stato di aggiornamento di ogni sezione è identificato dal n° di revisione richiamato in ogni pagina.

Le modifiche possono essere "Sostanziali" o "Generiche":

- "SOSTANZIALI": sono quelle modifiche che per contenuto e/o entità interessano molte o tutte le sezioni del Manuale della Qualità ed implicano una nuova edizione del Manuale della Qualità.
- "GENERICHE": sono quelle modifiche di piccola entità riguardanti solamente le singole sezioni e che non implicano una nuova edizione del Manuale, ma solo una revisione della sezione interessata.

Nella sezione 0 è schematizzata la tabella "Revisioni" dove, ogni qualvolta si effettui una modifica, viene riportato l'indice e la data e una descrizione sintetica della revisione.

AQ invia a tutti i nominativi elencati nella "Lista di Distribuzione" DR 01 PG 01, le Sezioni oggetto di modifica tutte le volte che si effettua un qualsiasi cambiamento al Manuale della Qualità.

Nel caso di modifiche sostanziali che implicano una riedizione del Manuale, si provvede alla sostituzione integrale del precedente con quello aggiornato.

Quanto sopra è applicato unicamente alle copie "controllate".

La validità del Manuale ha durata illimitata sino ad intervento di eventuali modifiche sostanziali apportate al manuale stesso e quindi ad una nuova edizione.

SOTUR Srl	Processo Gestionale Sistema di Gestione per la Qualità	Numero PG 01	
			Pagina 6 di 10
		Rev. 00 ed. 3 del 02.09.10	

Processi gestionali ed operativi

I Processi Gestionali si riferiscono alle attività di sistema che ricadono sotto la diretta responsabilità della Direzione.

I Processi Operativi sono documenti primari, anche di carattere interfunzionale, che disciplinano e coordinano le attività, definiscono modalità operative, risorse e responsabilità al fine di garantire la Qualità dei prodotti/servizi e dei processi.

I processi sono identificate da una codifica alfanumerica così strutturata:

PG = Processo Gestionale PO = Processo Operativo XX = Numero progressivo del processo

Inoltre si riportano su ogni pagina il titolo, il numero di revisione e la relativa data, il numero di pagina e il numero totale delle pagine.

La prima pagina di ogni Processo è firmata da AMM per la verifica e l'approvazione e da AQ per l'emissione.

AQ distribuisce le procedure agli Addetti interessati (ciascuno per propria competenza) mediante l'apposita "Lista di Distribuzione " DR 01 PG 01.

Tutte le modifiche devono essere verificate, approvate e controfirmate da AMM.

Su ogni pagina appare l'indice di revisione e la data in modo da identificare chiaramente l'ultima revisione.

Sulla prima pagina di ogni processo è schematizzata la tabella "revisioni" dove, ogni qualvolta si effettui una modifica, viene riportato l'indice di revisione e la data di revisione e una descrizione sintetica della modifica.

La validità dei Processi Gestionali o OperaTivi ha durata illimitata sino ad intervento di eventuali modifiche.

L'elenco dei Processi del Sistema Qualità è riportato sul DR 02/PG 01 "Elenco Documenti del Sistema Qualità e tabella di archiviazione".

Documenti di Registrazione

I documenti del Sistema Qualità sono generalmente correlati da alcuni moduli. Tali moduli sono Documenti di Registrazione e vengono gestiti, distinti per documento di riferimento (Manuale, Processi, ecc.) mediante il DR 02/PG 01 "Elenco Documenti del Sistema Qualità e tabella di archiviazione".

In particolare i Documenti di Registrazione sono documenti utilizzati per la registrazione di precise attività di prove, controlli, collaudi, misure e verifiche e devono essere sempre correlabili ai documenti cui sono riferiti, rappresentando la loro applicazione. Di seguito si citano i principali documenti di registrazione:

- Riesami del Sistema Qualità effettuati da parte della Direzione;
- Riesami del Contratto;
- Risultati dei controlli effettuati al ricevimento dei materiali (DdT),
-

SOTUR Srl	Processo Gestionale Sistema di Gestione per la Qualità	Numero PG 01	
			Pagina 7 di 10
		Rev. 00 ed. 3 del 02.09.10	

- Registrazioni per la gestione delle Non Conformità;
- Azioni Correttive e/o Preventive;
- Verifiche Ispettive della Qualità;
- Addestramento e Qualifica del Personale;
- Registrazioni della Qualità dei Fornitori (inclusi i certificati e dichiarazioni di conformità, certificati di Sistema Qualità, ecc).

E' importante che ogni documento sia compilato in modo completo e chiaro, sia per quanto riguarda i risultati dei controlli eseguiti, sia per ciò che concerne la correlazione ai documenti cui sono riferiti. Devono essere, inoltre, chiaramente identificabili i responsabili dell'esecuzione dei controlli, le date, le fasi lavorative/ prodotti verificati.

I Documenti di Registrazione sono archiviati dal Responsabile Qualità definito sul DR 02/PG 01 "Elenco Documenti del Sistema Qualità e tabella di archiviazione".

L'archiviazione, la cui durata è definita nell'allegato sopra citato, deve garantire una facile rintracciabilità e una buona conservazione.

Tutti i Moduli controllati sono codificati con codice alfanumerico costituito da:

DR XX PO o PG XX

DR = Documento di Registrazione

XX = N° progressivo rispetto al Processo di riferimento

PO o PG XX = processo di riferimento

Se necessario: Pagina _ di _

Ogni qualvolta si apporti una modifica ad un allegato si dovrà operare come segue:

Modificare lo stato di regione del DR a piè di pagina

In ogni caso, si aggiorna il modulo "Elenco_doc" ed è compito di AQ comunicare agli interessati le modifiche apportate, secondo le modalità definite sul DR 02/PG 01 stesso.

Documenti di origine esterna

I documenti di origine esterna sono:

- Norme UNI
- Norme Vigenti
- Leggi Applicabili

Tutta la documentazione è gestita e tenuta sotto controllo da AQ, il quale provvede ad individuare i documenti superati e/o obsoleti, sostituirli con l'edizione aggiornata. Gli originali con l'ultima revisione (annullata) sono eliminati da AQ.

Tale documentazione viene tenuta sotto controllo mediante il DR 03/PG 01 "Elenco Documenti di origine esterna". che indica lo stato di revisione dei documenti in vigore per impedire l'utilizzazione di documenti non più validi e/o superati.

SOTUR Srl	Processo Gestionale Sistema di Gestione per la Qualità	Numero PG 01	
			Pagina 8 di 10
		Rev. 00 ed. 3 del 02.09.10	

L'aggiornamento delle Norme UNI, Norme Vigenti e Leggi Applicabili è garantito da AQ che periodicamente contatta l'Ente Emittente informandosi sulle eventuali nuove pubblicazioni e sull'aggiornamento delle pubblicazioni già presenti.

Tali documenti sono archiviati presso Il AQ e il loro elenco è riportato sul DR 03/PG 01 "Elenco Documenti di origine esterna".

L'aggiornamento dell'Elenco ed il controllo è a carico di AQ, il quale provvederà ad annullare le precedenti emissioni.

Documentazione di commessa

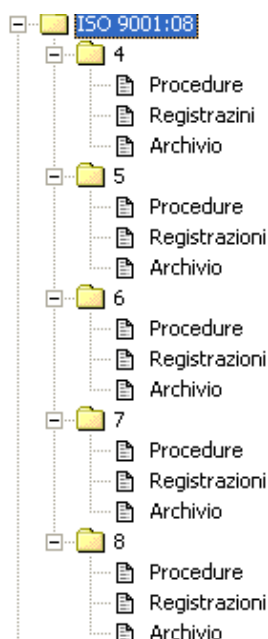
I documenti tecnico-amministrativi emessi dall'Impresa o ricevuti dal Committente per la gestione della commessa e l'esecuzione delle opere in cantiere sono gestiti in forma controllata a cura della Direzione.

A tale scopo il provvede a:

- verificare e approvare la documentazione, dandone evidenza con l'apposizione della firma e della relativa data sulla documentazione stessa
- indicare lo stato di revisione della documentazione, mediante apposizione dell'indice di revisione e relativa data sulla documentazione stessa
- attribuire il codice progressivo annuo del Preventivo/Gara/Commessa al fine di garantire una pronta identificazione e rintracciabilità della documentazione stessa

CONSERVAZIONE ED ARCHIVIO DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'

L'archiviazione informatica dei documenti del SQ è organizzata secondo il seguente schema:



SOTUR Srl	Processo Gestionale Sistema di Gestione per la Qualità		Numero PG 01
			Pagina 9 di 10
			Rev. 00 ed. 3 del 02.09.10

Si riporta una tabella riassuntiva delle responsabilità relative alla attività di controllo e gestione dei documenti.

ATTIVITÀ DOCUMENTO	Identificazione	Elaborazione	Verifica	AppAUvazione	Emissione	Distribuzione	Archivio	Validità
Manuale della Qualità	MQ	AQ	DIR	DIR	AQ	AQ	AQ	3 anni
Processi Gestionali	PG 00	AQ	DIR	DIR	AQ	AQ	AQ	3 anni
Processi Operativi	PO 00	AQ	DIR	DIR	AQ	AQ	AQ	3 anni
Documenti di Registrazione	DR00/PG 00	AQ	DIR	DIR	AQ	AQ	AQ	3 anni
Norme Legislative	Titolo/data	esterna	Esterna	Esterna	Esterna	AQ	AQ	Termine di legge
Norme della Qualità	Titolo/data	esterna	Esterna	Esterna	Esterna	AQ	AQ	Termine di legge

TAB. 3 - SINTESI DELLE ATTIVITÀ E RESPONSABILITÀ RELATIVE ALLE REGISTRAZIONI

Attività	Descrizione	Responsabile
Identificazione	Consiste nell'utilizzo di elementi che consentano di indicare, senza equivoci, di quale registrazione si tratta: possono essere utilizzati numeri, date, codici alfanumerici	RQ
Protezione e definizione del diritto di accesso	Consiste nell'individuazione delle persone alle quali è riconosciuto il diritto di poter esaminare un certo insieme o gruppo di registrazioni, e dei sistemi per impedire che altri possano accedere ad informazioni eventualmente riservate	Direzione
Archiviazione	Consiste nella sistemazione fisica, ordinata e secondo criteri logici, delle registrazioni raccolte	Responsabili di funzione
Protezione e conservazione	Consiste nella custodia e nel mantenimento dei documenti archiviati in condizioni soddisfacenti per gli utilizzi successivi e per tutto l'arco temporale definito per la specifica registrazione	RQ per la Qualità
Reperimento	Consiste nel recuperare, dagli archivi cartacei od elettronici, la registrazione ricercata	Chiunque abbia il diritto di accesso alla registrazione
Aggiornamento	Consiste in una modifica o in un'aggiunta di informazioni ad una registrazione già presente. In questo senso l'aggiornamento è applicabile soltanto in relazione ad attività che prevedano un certo lasso di tempo (ad esempio un'azione correttiva avviata, registrata sino alla verifica di attuazione e in attesa di verifica di efficacia). In tutti gli altri casi, una volta completata la registrazione, non si può parlare propriamente di aggiornamento di una	Chiunque sia il responsabile della registrazione originaria

SOTUR Srl	Processo Gestionale Sistema di Gestione per la Qualità	Numero PG 01	
			Pagina 10 di 10
		Rev. 00 ed. 3 del 02.09.10	

Attività	Descrizione	Responsabile
	registrazione, ma di una nuova registrazione.	
Eliminazione	Consiste nella definitiva distruzione delle registrazioni sino a quel momento archiviate o conservate	I responsabili di volta in volta indicati nella Procedura

INDICATORI DI PROCESSO

Al fine di garantire che il processo mantenga i requisiti necessari a garantire livelli di qualità dei prodotti e delle attività adeguati alla Politica ed agli Obiettivi della Qualità definiti, l'Impresa ha definito indicatori di efficacia ed efficienza individuandoli nel piano di miglioramento

I dati rilevati dai relativi documenti di registrazione delle attività, vengono, in fase di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, analizzati e interpretati mediante l'applicazione di metodi e procedimenti statistici (rappresentazioni grafiche con diagrammi istogrammi, rapporti di composizione, derivazione, variazioni percentuali etc.) al fine di monitorare l'andamento del processo di individuazione e riesame dei requisiti del prodotto, monitoraggio soddisfazione e insoddisfazione del cliente in ogni sua fase, di acquisire fiducia nella capacità di conseguire gli obiettivi pianificati e di migliorarne con continuità l'efficacia.

DOCUMENTAZIONE

L'archiviazione avviene come descritto nella seguente tabella:

CODICE	TITOLO	ARCHIVIAZIONE		
		LUOGO	RESPONSABILITA'	DURATA
Distribuzione	Lista di distribuzione documentazione del sistema qualità	Master informatico – archiviato in faldone SGQ – Accorpato in Elenco Docs	RQ	3 Anni
Elenco_docs	Elenco documenti del sistema qualità e tabella di archiviazione	Master informatico	RQ	3 Anni
Docs_esterni	Elenco documenti di origine esterna	Master informatico	RQ	3 Anni