

SIAF FORMAZIONE	Direzione del SGQ	PR 5.1 Rev: 04
---------------------------	--------------------------	-------------------

INDICE	1 SCOPO 2 CAMPO DI APPLICAZIONE 3 POLITICA PER LA QUALITA' 4 PIANO DEGLI OBIETTIVI 5 PROGRAMMI 6 RIESAME DEL SGQ
ALLEGATI: MD 5.1.1 Politica per la Qualità MD 5.1.2 Rapporto di riunione con DT MD 5.1.4 Programma realizzazione obiettivo MD 5.1.5 VRD: Verbale di Riesame della Direzione	

Revisione	N.ro Prot.	Data Prot.	Motivo della revisione
-	8670	23/11/07	Emissione
01	7919	29/10/08	Nuovi Organi e Regolamento CSIAF Standard per indicatori
02	7732	19/11/09	Dati per analisi su registrazioni
03	61213	17/09/13	Modifica modulistica Piano Obiettivi
04			Aggiornamenti relativi alla sostituzione di DT

Preparata da: RSGQ	Data: 23/05/2014
Approvata da: DT	Data:

SIAF FORMAZIONE	Direzione del SGQ	PR 5.1 Rev: 04
---------------------------	--------------------------	-------------------

1 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità operative e le responsabilità definite dalla Struttura per soddisfare gli impegni della Direzione nel Sistema di Gestione per la Qualità. Finalità degli impegni della Direzione sono la soddisfazione del cliente e un miglioramento continuo delle performance dalla Struttura.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività di:

- predisposizione della Politica per la Qualità,
- predisposizione del Piano degli obiettivi e definizione ed assegnazione di obiettivi e traguardi,
- verifica della coerenza fra gli obiettivi, la Politica e la soddisfazione del cliente,
- pianificazione degli interventi che assicurino la conformità alla norma di riferimento e alla legislazione applicabile,
- pianificazione degli interventi finalizzati a perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni,
- riesame del SGQ.

3 POLITICA PER LA QUALITA'

La Politica per la qualità viene gestita come documento del Sistema di Gestione per la Qualità.

ATTIVITA'	RESP	DESCRIZIONE
Predisposizione della Politica per la Qualità	PR	Con il supporto del Dirigente , predispone la Politica per la Qualità coerentemente con la politica dell'Organizzazione (<i>MD 5.1.1 "Politica per la Qualità"</i>), Trasmette il documento per la Giunta a SG
Approvazione della Politica	G	Approva la Politica per la Qualità e delega a DT la sua attuazione.
	Segretario G	Predispone l'estratto di verbale e lo invia a SG
	SG	Protocollo l'estratto di verbale della Giunta relativo alla pratica, inviandolo a DT e, per conoscenza, a RF e RSGQ.
Comunicazione della Politica	DT	Comunica a tutto il personale coinvolto nel SGQ per la formazione, la Politica per la Qualità
Riesame della Politica	DT	periodicamente riesamina la Politica per assicurarne la continua adeguatezza

4 PIANO DEGLI OBIETTIVI

Gli impegni definiti nella Politica della Qualità (MD 5.1.1) dell'Organizzazione vengono tradotti annualmente in obiettivi qualitativi e, dove possibile, in traguardi quantitativi, per il

SIAF FORMAZIONE	Direzione del SGQ	PR 5.1 Rev: 04
---------------------------	--------------------------	-------------------

raggiungimento dei quali viene coinvolto ciascun livello e funzione rilevante interni all'Organizzazione.

ATTIVITA'	RESP	DESCRIZIONE
Individuazione obiettivi potenziali	DT	<p>Sulla base di input esterni e supportato da RF e RSGQ, esamina le ipotesi di miglioramento in funzione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - budget disponibile; - stima dei miglioramenti conseguibili; - coerenza con la Politica; - esigenze espresse ed implicite dei clienti; - strategie dell'Organizzazione; - prestazioni evidenziate dai processi; - opzioni tecnologiche disponibili; - proposte/richieste delle parti interessate <p>e definisce una scala delle priorità d'intervento. Riporta i risultati della Riunione nel <i>MD 5.1.5"VRD: Verbale di Riesame della Direzione"</i>.</p>
Definizione degli obiettivi	DT	<p>Definisce gli obiettivi basandosi sulle ipotesi fatte e sull'analisi dei seguenti elementi del Sistema Gestione Della Qualità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica; - Requisiti cogenti; - Comunicazioni; - Riesami della Direzione. <p>Riporta gli obiettivi nel modulo <i>MD 5.1.4 "Programma di realizzazione obiettivo"</i>.</p>
Definizione traguardi	DT	<p>Sulla base degli obiettivi qualitativi fissati, procede a completare il modulo <i>MD 5.1.4 "Programma di realizzazione obiettivo"</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • individuando i fattori critici; • identificando, ove possibile, degli indicatori quantitativi; • stimando le risorse umane e finanziarie necessarie; • traducendo gli obiettivi in traguardi annuali facilmente quantificabili (o in output qualitativi); • indicando i responsabili del raggiungimento dei traguardi. <p>Trasmette il documento per la Giunta a SG</p>
Approvazione Piano obiettivi	G	Approva il Piano degli Obiettivi per la Qualità prima dell'emissione.
	Segretario G	Predisporre l'estratto di verbale e lo invia a SG
	SG	Protocollo l'estratto di verbale della Giunta relativo alla

SIAF FORMAZIONE	Direzione del SGQ	PR 5.1 Rev: 04
---------------------------	--------------------------	-------------------

		pratica, inviandolo a DT e, per conoscenza, a RF, RSGQ e a AG.
Distribuzione Piano obiettivi	DT	Distribuisce alle funzioni responsabili interessate il piano <i>MD 5.1.4 "Programma di realizzazione obiettivo"</i> successivamente all'approvazione da parte della Giunta. Comunica a tutto il personale coinvolto nel SGQ per la formazione il Piano degli obiettivi.
Aggiornamento Piano obiettivi	DT	Normalmente aggiorna il piano degli obiettivi, <i>MD 5.1.4 "Programma di realizzazione obiettivo"</i> , durante il Riesame della Direzione. Procede all'aggiornamento del piano anche in seguito a nuove opzioni tecnico-economiche, requisiti cogenti o del servizio o esigenze del cliente. In casi di particolare rilevanza (es. non conformità legislativa, pressioni esterne ecc.) può convocare una riunione di riesame quando lo ritiene opportuno con le funzioni di interesse. Riporta i risultati della Riunione nel modulo <i>MD 5.1.2 "Rapporto di riunione con DT"</i> .

5 PROGRAMMI

Per ciascun obiettivo che è scomponibile in attività di competenza di più uffici oppure che necessita di azioni collegate che comportano professionalità diverse, si procede all'individuazione delle attività da attuare per il conseguimento dello stesso.

ATTIVITA'	RESP	DESCRIZIONE
Definizione e approvazione programmi	funzione responsabile indicata in MD 5.1.4	Per ogni obiettivo di cui è responsabile definisce il relativo programma riportando in <i>MD 5.1.4 "Programma realizzazione obiettivo"</i> : <ul style="list-style-type: none"> ✓ azioni da eseguire ✓ responsabile della attuazione ✓ le risorse messe a disposizione per la realizzazione del programma; ✓ la tempistica di attuazione della azione; Verifica inoltre la coerenza tra il programma e i traguardi fissati analizzando la possibilità di rispettare quanto definito.

SIAF FORMAZIONE	Direzione del SGQ	PR 5.1 Rev: 04
---------------------------	--------------------------	-------------------

Verifica avanzamento	funzione responsabile indicata in MD 5.1.4	<p>Verifica l'avanzamento di ciascun programma con cadenza semestrale</p> <p>Registra la verifica dell'avanzamento del programma sullo stesso modulo <i>MD 5.1.4 "Programma realizzazione obiettivo"</i></p> <p>Nel caso in cui i programmi precedentemente stabiliti non siano stati in grado di raggiungere gli obiettivi specifici e i traguardi fissati per il controllo, deve analizzare i motivi dell'inadeguatezza delle azioni pianificate e quindi se necessario:</p> <p>a) pianificare insieme al DT le nuove azioni da intraprendere;</p> <p>b) modificare eventualmente insieme al DT i traguardi, la tempistica di realizzazione, le responsabilità e le risorse necessarie.</p>
----------------------	--	---

6 RIESAME DEL SGQ

ATTIVITA'	RESP	DESCRIZIONE
Esecuzione del Riesame	DT	<p>Una volta l'anno esegue il Riesame della Direzione coinvolgendo le pertinenti Funzioni.</p> <p>Analizza i documenti in input al processo di riesame:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Politica e obiettivi per la qualità ✓ risultati delle verifiche ispettive interne e di parte terza della qualità; ✓ analisi della soddisfazione del cliente; ✓ reclami dei Clienti; ✓ analisi delle non conformità; ✓ prestazioni dei processi e conformità del servizio; ✓ azioni correttive e preventive; ✓ azioni pianificate in occasione dei riesami precedenti; ✓ azioni pianificate nel corso di riunioni; ✓ cambiamenti che potrebbero influenzare il Sistema di Gestione per la Qualità; ✓ prestazioni dei fornitori; ✓ risorse (personale, stato infrastrutture, attrezzature); ✓ andamento economico e finanziario; ✓ modifiche alle prescrizioni legislative; ✓ opportunità per il miglioramento. <p>Valuta i valori degli indicatori emersi dalla Analisi dei dati in relazione ai valori standard definiti.</p> <p>Segnala sul modulo <i>MD 5.1.5 "VRD: Verbale di</i></p>

SIAF FORMAZIONE	Direzione del SGQ	PR 5.1 Rev: 04
---------------------------	--------------------------	-------------------

		<p><i>Riesame della Direzione</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • i documenti esaminati • i commenti • l'esigenza di apertura di una Non Conformità (NC), il tipo (attuale o potenziale) di NC, il responsabile della apertura della NC, azioni correttive e preventive • le azioni di miglioramento da intraprendere <p>Trasmette i documenti del riesame per la Giunta a SG</p>
Approvazione Riesame	<p style="text-align: center;">G</p> <p>Segretario G</p> <p style="text-align: center;">SG</p>	<p>Esamina e approva il Riesame del SGQ</p> <p>Predispone l'estratto di verbale e lo invia a SG</p> <p>Protocollo l'estratto di verbale della Giunta relativo alla pratica, inviandolo a DT e, per conoscenza, a RF, RSGQ e a AG.</p>
Archiviazione riesame	DT	<p>Archivia il verbale di riesame come registrazione del SGQ secondo quanto indicato nella SP 4.2.1.1 <i>"Specifiche per la gestione informatica dei documenti e delle registrazioni"</i></p>
Attuazione azioni previste nel Riesame	<p>DT</p> <p>RF/RSGQ</p>	<p>Comunica alle funzioni responsabili interessate quanto emerso dal Riesame del SGQ perché ne predispongano le azioni previste</p> <p>Aprire le NC delle quali è stato indicato responsabile, secondo quanto indicato nella procedura PR 8.3.1 <i>"Controllo del servizio non conforme"</i></p>