



Rapporto  
di Sostenibilità



# MANUALE DELLA QUALITÀ

Secondo la norma UNI EN ISO 9001/08

Copia n° \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Controllata  Non controllata

Assegnata a: \_\_\_\_\_ Azienda: \_\_\_\_\_

5			Ente/Nome			
			Firma			
4			Ente/Nome			
			Firma			
3			Ente/Nome			
			Firma			
2			Ente/Nome			
			Firma			
1	30.4.2010	Nuova Emissione Agg. ISO 9001/08	Ente/Nome	RQL	RDP	AMM
			Firma			
0	03.11.2003	Nuova Emissione Agg. ISO 9001/00	Ente/Nome	RQL	RDP	AMM
			Firma			
Rev.	Data	Descrizione		Preparazione	Verifica	Approvazione

Il presente manuale è un documento in dotazione personale e non può essere riprodotto e distribuito né integralmente né parzialmente.



**SEZIONE 1****1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

- 1.1 Presentazione aziendale
- 1.2 Scopo e campo di applicazione del SGQ

**SEZIONE 2****2. RIFERIMENTI NORMATIVI****SEZIONE 3****3. TERMINI E DEFINIZIONI****SEZIONE 4****4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

- 4.1 **Identificazione processi e loro interazione**
  - 4.1.1 Descrizione processi
- 4.2 **Requisiti relativi alla documentazione**
- 4.3 **Tenuta sotto controllo dei documenti**
  - 4.3.1 Approvazione ed emissione dei documenti e dei dati
  - 4.3.2 Elaborazione, verifica, approvazione ed emissione
  - 4.3.3 Distribuzione e archiviazione
  - 4.3.4 Modifiche
  - 4.3.5 Documentazione di origine esterna
  - 4.3.6 RegISTRAZIONI

**SEZIONE 5****5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE**

- 5.1 **Impegno della Direzione**
- 5.2 **Attenzione focalizzata al Cliente**
- 5.3 **Politica per la Qualità**
- 5.4 **Pianificazione**
- 5.5 **Responsabilità, autorità, comunicazione**
  - 5.5.1 Responsabilità e autorità
  - 5.5.2 Rappresentante della direzione (RQL)
  - 5.5.3 Comunicazione interna
- 5.6 **Riesame da parte della direzione**

**SEZIONE 6****6. GESTIONE DELLE RISORSE**

- 6.1 **Generalità**
- 6.2 **Personale**
- 6.3 **Infrastrutture**
- 6.4 **Ambiente di lavoro**

**SEZIONE 7****7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

- 7.1 **Pianificazione**
- 7.2 **Processi relativi al Cliente**

- 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio
- 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio
- 7.2.3 Comunicazione con il Cliente
- 7.3 Progettazione del servizio e sviluppo**
  - 7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo
  - 7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo
  - 7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo
  - 7.3.4 Riesame, verifica e validazione della progettazione e sviluppo
  - 7.3.5 Modifiche di progetto
- 7.4 Approvvigionamenti**
  - 7.4.1 Processo di approvvigionamento
  - 7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento
  - 7.4.3 Verifica del prodotto/servizio acquistato
- 7.5 Produzione ed erogazione di servizi**
  - 7.5.1 Controllo delle attività di erogazione dei servizi
  - 7.5.2 Validazione dei processi di erogazione dei servizi
  - 7.5.3 Identificazione rintracciabilità del servizio
  - 7.5.4 Proprietà del cliente
  - 7.5.5 Conservazione dei prodotti
- 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione**

## SEZIONE 8

### 8. MISURE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

- 8.1 Generalità**
- 8.2 Monitoraggi e misurazioni**
  - 8.2.1 Soddisfazione del Cliente
  - 8.2.2 Verifiche Ispettive Interne
  - 8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi
  - 8.2.4 Monitoraggio e misurazione del servizio
- 8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi**
- 8.4 Analisi dei dati**
- 8.5 Miglioramento**
  - 8.5.1 Generalità
  - 8.5.2 Azioni correttive
  - 8.5.3 Azioni preventive

## **1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

### **1.1 PRESENTAZIONE AZIENDALE**

La Cerpes S.r.l. è una società di servizi per la tutela dell'ambiente e la prevenzione nei luoghi di vita e di lavoro; dal 1986 effettua consulenza progettazione e formazione per la gestione e fornitura di servizi nei settori della tutela ambientale e territoriale, della sicurezza, dell'igiene e della medicina del lavoro. Recentemente la Cerpes S.r.l. ha implementato i propri servizi alle analisi di laboratorio chimiche, fisiche e microbiologiche ed alla consulenza per i sistemi di gestione.

La Cerpes S.r.l. è nata dall'idea di alcuni professionisti che, nell'esercizio della propria attività, avevano constatato l'opportunità della presenza nel territorio lucano di una struttura integrata interdisciplinare per fare fronte ad una domanda di servizi che tuttora presenta un trend in continua crescita per l'evoluzione della sensibilità degli organi pubblici di pianificazione e controllo e per la domanda intrinseca derivante dal quadro giuridico in progressiva evoluzione.

I servizi della Cerpes S.r.l. sono rivolti principalmente all'Italia meridionale e in particolare al territorio lucano, bacino d'utenza significativo per le caratteristiche naturalistiche, geomorfologiche ed idrogeografiche, per la ristrutturazione delle aree artigianali e industriali in atto a Matera, nella valle del Basento e nelle zone industriali del potentino, per lo sviluppo delle zone urbane.

La Cerpes S.r.l. opera per la salvaguardia della salute negli ambienti di vita e di lavoro.

Per il mantenimento degli equilibri ecologici, in una regione ancora indisturbata, occorre controllare i fattori ambientali, al fine di impedire l'inquinamento e le alterazioni irreversibili dell'ambiente.

A tale scopo sono rivolte le attività di studio, consulenza, progettazione, gestione e controllo nel settore dell'ecologia:

- valorizzazione dell'ambiente naturale e del paesaggio,
- tutela del patrimonio culturale ed ambientale,
- pianificazione territoriale,
- depurazione delle acque,
- lotta all'inquinamento atmosferico ed acustico,
- smaltimento dei rifiuti, privilegiando il recupero di materiali ed energia,
- bonifica dei siti inquinati,
- risparmio energetico.

La Cerpes S.r.l. organizza e gestisce servizi di prevenzione e protezione dai rischi.

Per la prevenzione in ogni settore lavorativo, dall'edilizia all'artigianato, dall'agricoltura all'industria, dal pubblico impiego al commercio, la Cerpes S.r.l. opera attraverso:

- lo studio dei processi di produzione e dell'organizzazione del lavoro;
- l'analisi e la valutazione dei rischi;
- l'esame degli infortuni;
- la scelta dei mezzi di protezione individuale;
- la progettazione degli ambienti di lavoro;
- la definizione dei sistemi di protezione antincendio;
- l'esame di impianti, macchine, attrezzature, sostanze e prodotti;
- le indagini ambientali, con analisi degli inquinanti chimici e fisici.

Per quanto riguarda la medicina del lavoro, la Cerpes S.r.l. con l'ausilio di medici specialisti realizza:

- accertamenti sanitari (visite mediche di assunzione, idoneità, e periodiche);
- indagini diagnostiche mirate;
- indagini epidemiologiche;
- indagini biostatistiche.

Inoltre la Cerpes S.r.l. organizza e svolge seminari, incontri, corsi e convegni per l'informazione, l'aggiornamento e la formazione rivolti ad operatori pubblici e privati e fornisce consulenza per la progettazione e l'implementazione dei sistemi di gestione per qualità, ambiente e sicurezza.

## **1.2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGQ**

Lo scopo del presente Manuale è la descrizione del Sistema Gestione Qualità Aziendale della Società Cerpes S.r.l. riguardante le attività di progettazione ed erogazione di servizi di consulenza: gestione e formazione per sicurezza e igiene del lavoro, sorveglianza sanitaria, protezione ambientale e territoriale; laboratorio di analisi chimiche, fisiche e microbiologiche e consulenza per i sistemi di gestione per qualità, ambiente e sicurezza.

Il Manuale della Qualità è integrato dalle Procedure, Piani di Qualità e dalle Istruzioni Operative, necessarie a coprire tutti i punti della norma UNI EN ISO 9001/00, ed assicurare che tutti i requisiti in essa indicati siano rispettati da parte dei responsabili e degli operatori aziendali.

## **2. RIFERIMENTI NORMATIVI**

Il SGQ è stato sviluppato in linea con gli obiettivi che la Società si è posta e con i requisiti della norma:

ISO 9001:2008                      Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti

È stata presa a riferimento inoltre la norma:

UNI EN 19011:2003                      Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale

Per quanto riguarda gli adempimenti di legge, ove necessario, si è fatto riferimento alla normativa vigente (ad es. applicazione del D.L. 675/96, per la gestione dei dati di Clienti e Fornitori, D.L. 81/08 s.m.i. per la tutela della salute e per la sicurezza dei lavoratori durante il lavoro, etc.)



### **3. TERMINI E DEFINIZIONI**

#### **Sigle di funzione e responsabili**

<b>AMM</b>	Amministratore/Direttore
<b>RQL</b>	Responsabile Qualità
<b>RDP</b>	Responsabile di Produzione e Progettazione
<b>RAM</b>	Responsabile dell'Amministrazione
<b>RSI</b>	Responsabile Sicurezza e Igiene del lavoro
<b>RPA</b>	Responsabile Protezione ambientale e territoriale
<b>RSS</b>	Responsabile Sorveglianza Sanitaria
<b>RFO</b>	Responsabile Formazione
<b>RDC</b>	Responsabile di commessa
<b>RDL</b>	Responsabile del laboratorio
<b>RSG</b>	Responsabile sistema di gestione
<b>MC</b>	Medico competente

#### **Sigle di sistema**

<b>IOP</b>	Istruzione Operativa
<b>MDQ</b>	Manuale Della Qualità
<b>NC</b>	Non Conformità
<b>PDQ</b>	Piano della Qualità
<b>PRQ</b>	Procedura di Qualità
<b>SGQ</b>	Sistema Gestione Qualità
<b>SPT</b>	Specifica Tecnica
<b>VI</b>	Verifica Ispettiva
<b>GVI</b>	Gruppo Verifica Ispettiva
<b>AVI</b>	Addetto alla Verifica Ispettiva
<b>RGVI</b>	Responsabile Gruppo Verifica Ispettiva

## 4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

### 4.1 IDENTIFICAZIONE PROCESSI E LORO INTERAZIONE

I processi fondamentali che l'organizzazione ha individuato sono illustrati nel diagramma seguente e sinteticamente descritti nello schema in figura 1.

#### 4.1.1 DESCRIZIONE PROCESSI

##### PROCESSO COMMERCIALE

Il **processo commerciale** comprende le attività di ricerca di mercato/analisi delle richieste del cliente elaborazione dell'offerta e riesame; stipula a riesame del contratto. Talvolta il processo commerciale interviene e chiede supporto al processo di progettazione del servizio per individuare gli effettivi requisiti del servizio (leggi e norme applicabili, requisiti e vincoli non espliciti, servizi necessari aggiuntivi e non previsti, etc.).

Inoltre il processo commerciale cura i rapporti con i clienti e i potenziali clienti per i prodotti e i servizi esistenti nonché per i nuovi servizi interpretando le aspettative del mercato di riferimento. Gestisce le richieste dei clienti, registra i contatti e gli ordini e fornisce i requisiti nei processi di realizzazione dei servizi.

##### PROCESSO DI PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO

Il processo di **Progettazione del Servizio** comprende le attività di pianificazione e programmazione del servizio approfondendo la progettazione di base per poter elaborare le specifiche del servizio, le modalità di esecuzione e controllo, l'individuazione delle risorse (tempi, mezzi, attrezzature, outsourcing), il piano di qualità di commessa.

##### PROCESSO DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

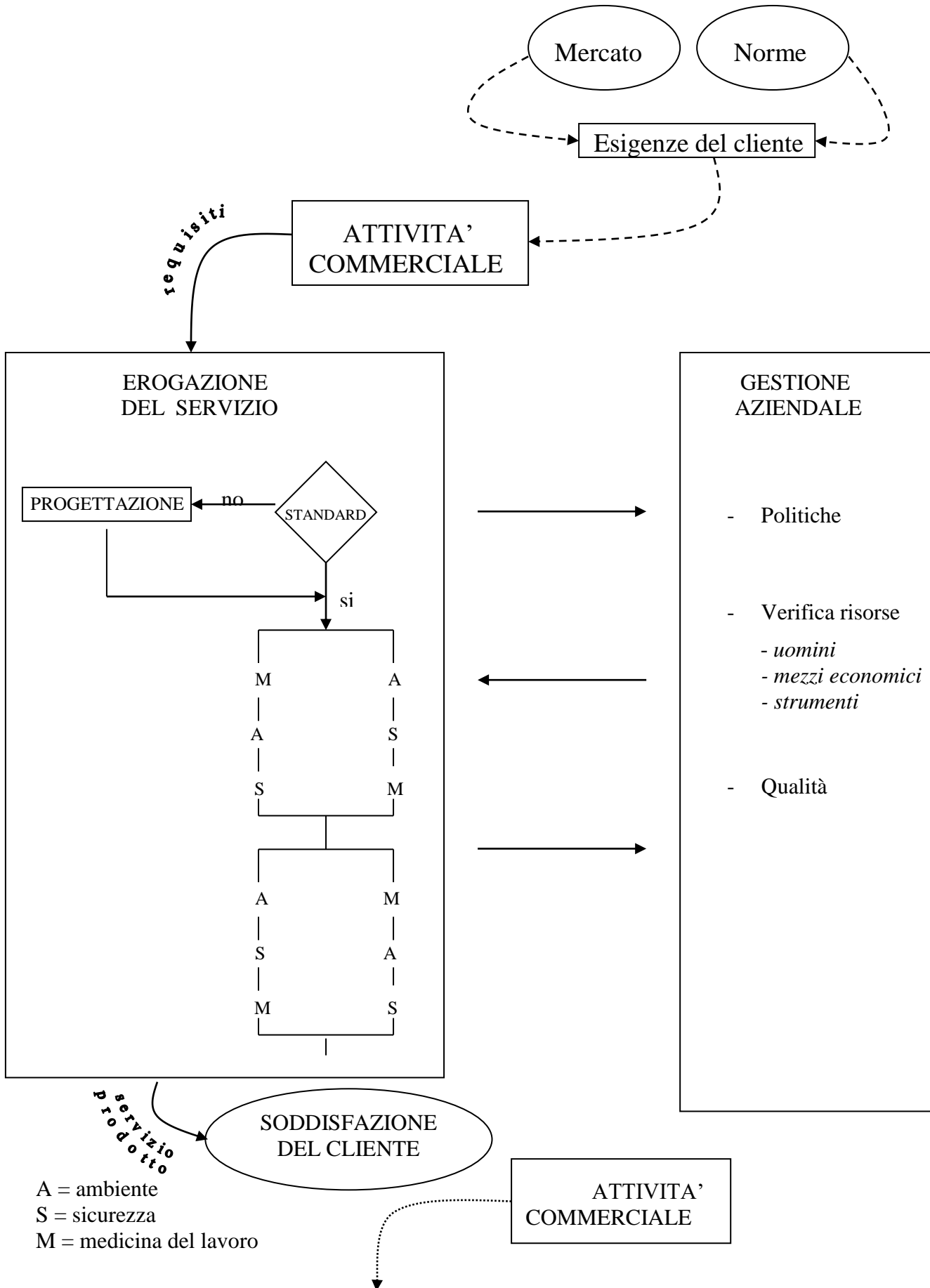
Il **processo di Realizzazione del Servizio** comprende le attività che danno atto all'esecuzione del contratto in base alla progettazione definitiva del servizio o al suo standard di erogazione. Intervengono in questo processo fattori legati all'approvvigionamento di beni/servizi; modalità e criteri di controllo per assicurare che il servizio sia svolto nei modi previsti; utilizzo di eventuali elementi messi a disposizione del committente; eventuali assistenze da fornire dopo la conclusione del contratto.

##### PROCESSO DI GESTIONE AZIENDALE

Il processo di **gestione aziendale** crea la visione, la missione e la strategia globale dell'organizzazione. Sulla base dei dati di mercato, degli standard esterni, delle leggi e di altri vincoli, questa strategia determina le politiche e gli obiettivi che l'organizzazione concretizza per acquisire e soddisfare i clienti. Il processo di gestione aziendale garantisce il monitoraggio delle prestazioni e gestisce i cambiamenti sia strategici sia tattici necessari per conseguire i risultati desiderati da tutti gli operatori.

##### PROCESSO DI GESTIONE DELLE RISORSE

Determinato dagli obiettivi e dai requisiti di particolari clienti, progetti o iniziative dell'organizzazione, il processo di **gestione delle risorse** fornisce, gestisce e sviluppa le risorse umane e fisiche necessarie per il raggiungimento degli obiettivi. Le risorse sono costituite da persone, prodotti, materiali, apparecchiature, strutture e pertanto possono riguardare gli acquisti, il personale, la manutenzione dei macchinari e i servizi di taratura.



A = ambiente  
 S = sicurezza  
 M = medicina del lavoro

**Fig. 1**

**PROCESSO DI GESTIONE DEL SISTEMA PER LA QUALITA'**

Il processo di gestione del sistema per la qualità offre gli strumenti per la gestione di processi interconnessi che conferiscono all'organizzazione la capacità di raggiungere i propri obiettivi. Pertanto, ciò consente la gestione, la valutazione e il perfezionamento dei processi con cui l'organizzazione può garantire la soddisfazione dei clienti. Attraverso il rilevamento, la revisione, la valutazione e la gestione dei processi e della risposta dei clienti è possibile il costante miglioramento del sistema e delle sue prestazioni.

La maggior parte dei processi fondamentali evidenziati danno origine a diversi sottoprocessi come illustrato nella seguente tabella e di cui si trova descrizione completa nel documento “**Schemi di Processo**”

I processi individuati sono multifunzionali e non specifici di una singola funzione. La matrice delle funzioni definisce invece come ciascuna funzione contribuisce nei diversi processi.

PROCESSI	
<p><b>Commerciale</b>  <b>Erogazione del servizio</b></p> <p><b>Acquisti</b>  <b>Manutenzione e taratura</b>  <b>Formazione personale</b>  <b>Gestione SGQ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Progettazione del servizio</b></li> <li>- <b>Erogazione servizi di sicurezza</b></li> <li>- <b>Erogazione servizi di protezione ambientale e territoriale</b></li> <li>- <b>Erogazione servizi di sorveglianza sanitaria</b></li> <li>- <b>Erogazione servizi di formazione</b></li> <li>- <b>Erogazione servizi di laboratorio analisi chimiche, fisiche, microbiologiche</b></li> <li>- <b>Erogazione servizi di consulenza sistemi di gestione</b></li>   <li>- <b>Valutazione del SGQ</b></li> <li>- <b>Gestione reclami</b></li> <li>- <b>Non conformità (NC)</b></li> <li>- <b>Miglioramento SGQ</b></li> </ul>

**MATRICE DELLE FUNZIONI \***

FUNZIONE	COMM.LE	EROG. SERV.	ACQUISTI	MAN. TAR.	FORMAZIONE	GEST. SGQ
AMM	R	CL	R			R
RQL	CL	CL	CL	CL	R	R
RDP	CL	R	CL	R	CL	CL
RAM	CL		R			CL
RSI		CL				CL
RPA		CL				CL
RSS		CL				CL
RFO		CL				CL
RDC		CL				CL
RDL		CL		CL		CL
RSG		CL				CL
MC		CL				CL

Per ciascun processo, in funzione dei propri obiettivi sono definiti parametri per la misurazione delle prestazioni.

Processi affidati all'esterno: medicina del lavoro, analisi di laboratorio, sistemi di gestione, ingegneria specialistica (cfr. par 7.5)

**4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE**

Per quanto riguarda la documentazione del SGQ che descrive e regola la struttura ed il funzionamento della Società sono stati predisposti i seguenti documenti in forma controllata

- dichiarazione sulla politica e obiettivi della qualità (nel Manuale e nel documento Schemi di Processo)
- manuale della qualità
- procedure e registrazioni
- descrizione dei processi contenenti:
  - obiettivi
  - diagrammi di flusso
  - indicatori di prestazioni principali

**PROCEDURE**

- Controllo della documentazione
- Progettazione e sviluppo dei servizi
- Riesame del contratto
- Controllo del processo ed erogazione del servizio
- Approvvigionamenti
- Identificazione e rintracciabilità
- Apparecchiature di misura controllo e collaudo
- Gestione delle non conformità e reclami

---

\* R: Responsabile  
CL: Collaboratore

- Azioni correttive e preventive
- Verifiche ispettive interne
- Movimentazione, immagazzinamento, imballaggio, conservazione e consegna
- Addestramento
- Assistenza

## **REGISTRAZIONI**

- Riesame da parte della Direzione (5.6.1)
- Scheda informativa di addestramento del personale (6.2.2)
- Pianificazione e programmazione attività di progettazione (7.3.1)
- Risultati dei riesami dei requisiti relativi al servizio e delle conseguenti azioni (7.2.2)
- Risultati di attività di progettazione (7.3)
- Risultati della valutazione dei fornitori e azioni conseguenti tale valutazione (7.4.1)
- Rintracciabilità del servizio (7.5.3)
- Documentazione e proprietà del cliente (7.5.4)
- Dati relativi alle attività di controllo (7.5 – 8.2.4)
- Risultati delle tarature e verifiche delle apparecchiature di misura (7.6)
- Risultati delle verifiche ispettive interne (8.2.2)
- Evidenza della conformità dei prodotti/servizi (8.2.4)
- Natura delle non conformità di prodotto/servizio e azioni conseguenti intraprese(8.3)
- Reclami clienti (7.2.3 – 8.2.1)
- Risultati delle azioni correttive / preventive (8.5.2 – 8.5.3)
- Soddisfazione cliente (8.2.1)

La documentazione è gestita e controllata secondo quanto riportato nella **procedura di controllo della documentazione**.

Sono inoltre tenuti sotto controllo dal Responsabile Qualità, coadiuvato dai Responsabili aziendali, tramite un archivio, documenti di origine esterna quali:

- Norme, leggi e regolamenti
- Documenti del cliente
- Documenti dei fornitori
- Documenti di enti e autorità

Sono inoltre registrati: risultati dei riesami della direzione sotto forma di verbale. (5.4.1 – 5.6.1 – 8.5.1)

### **4.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI**

La documentazione è il mezzo aziendale che consente la trasmissione delle informazioni alle quali ciascuno deve attenersi nella realizzazione delle proprie attività. Pertanto, si richiede che essa risulti chiara e costantemente disponibile nelle revisioni aggiornate sia rispetto alla evoluzione dell'Azienda sia rispetto all'evoluzione del contesto in cui essa opera.

I documenti e i dati che hanno relazione con le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001/08 possono essere di differente natura: documenti che descrivono le modalità della gestione aziendale e della gestione della qualità e documenti inerenti la pianificazione delle attività e le interazioni con l'esterno, che hanno influenza sulla qualità dell'erogazione del servizio.

Il Responsabile Qualità è responsabile di tutti i documenti originali relativi al Sistema Gestione Qualità aziendale e di assicurare che le procedure formalizzate siano correttamente attuate.

I documenti trattati dalla presente sezione sono individuati univocamente tramite un codice alfanumerico, descritto nella procedura per il controllo della documentazione, e di essi viene mantenuto un elenco aggiornato, a cura del Responsabile Qualità, completo dei dati identificativi e dell'indicazione della revisione.

I documenti e i dati possono avere forma sia cartacea che elettronica e vengono tenuti sotto controllo, come indicato di seguito.

L'accesso ai documenti e ai dati aziendali posti su supporti magnetici è gestito dal Responsabile Qualità che possiede le password di tutti gli archivi. Tali password possono essere abilitate solo alla lettura dei dati oppure consentirne anche la modifica. Il Responsabile Qualità definisce le figure preposte al controllo o alla gestione dei dati informatici, assegnando le password corrispondenti.

#### **4.3.1 APPROVAZIONE ED EMISSIONE DEI DOCUMENTI E DEI DATI**

Al fine di mantenere una gestione controllata della documentazione sono svolte le seguenti attività:

- verifica/approvazione ed emissione,
- distribuzione,
- gestione delle modifiche.

La preparazione ed il controllo di tutta la documentazione sono definiti nella procedura per il controllo della documentazione, che ne descrive il formato standard e ne indica le modalità di elaborazione, verifica, approvazione, distribuzione ed archiviazione, oltre che i criteri di identificazione, codifica e conservazione.

Tutte le responsabilità che competono alle varie funzioni aziendali, in relazione alle diverse fasi della gestione della documentazione di qualità, sono chiaramente attribuite.

#### **4.3.2 ELABORAZIONE, VERIFICA, APPROVAZIONE ED EMISSIONE**

I documenti sono elaborati da personale di competenza adeguata all'argomento da trattare, nell'ambito della Funzione emittente; a tal fine, il Responsabile assegna l'elaborazione ai propri collaboratori, sulla base delle capacità dei singoli e della natura del documento.

Completata l'elaborazione, al Responsabile emittente spetta la verifica/approvazione del documento: a tal fine vengono apposte, negli spazi previsti, le firme relative a colui che ha preparato il documento ed a colui che ha verificato l'esecuzione ed approva l'emissione, dopo averne verificata l'adeguatezza.

Le responsabilità ed i livelli di approvazione delle diverse tipologie di documenti sono definite nella procedura per il controllo della documentazione.

Per quanto riguarda i documenti di registrazione della qualità, in ogni Procedura o Istruzione Operativa sono predisposti uno o più moduli per la registrazione delle attività con precise e specifiche indicazioni su contenuto, responsabilità di preparazione, distribuzione ed archiviazione.

#### **4.3.3 DISTRIBUZIONE E ARCHIVIAZIONE**

Il sistema di controllo adottato assicura che siano disponibili edizioni appropriate dei documenti necessari in tutti i luoghi ove si svolgono attività essenziali per la corretta gestione del Sistema Gestione Qualità.

Dopo l'approvazione, infatti, i documenti sono emessi e distribuiti nell'ambito aziendale affinché siano prontamente disponibili presso le funzioni interessate: i documenti di natura gestionale, al fine di assicurarne la disponibilità ove devono essere destinati, sono correlati ad una lista di distribuzione.

Per la distribuzione del Manuale Qualità è stato istituito un apposito modulo di registrazione dei destinatari, come pure per tutti gli altri documenti quali le Procedure, le Istruzioni Operative, le specifiche Tecniche ed i Piani della Qualità (se oggetto di distribuzione).

Gli originali dei documenti emessi sono archiviati secondo quanto disposto nella procedura per il controllo della documentazione.

Gli archivi di natura informatica seguono le regole stabilite dal Responsabile Qualità per quanto riguarda i criteri di denominazione dei file e delle directory di archiviazione.

Periodicamente vengono eseguite procedure di back-up dei dati su supporto elettronico e di verifica antivirus per prevenire eventuali danni, perdite e deterioramenti.

#### **4.3.4. MODIFICHE**

Il sistema adottato assicura che le revisioni valide dei documenti siano disponibili dove stabilito e che i documenti superati siano immediatamente identificati in modo opportuno e ritirati.

Qualora i documenti debbano essere aggiornati o modificati, tale operazione viene eseguita a cura dell'Ufficio emittente presso il quale sono disponibili le informazioni di base per verificare ed approvare le modifiche; nei documenti è indicata ed evidenziata la natura delle modifiche apportate. Essi seguono il medesimo iter di approvazione e distribuzione dei documenti originali.

Attraverso la distribuzione su lista, è garantita la sostituzione del documento modificato con quello avente indice di revisione superiore. E' cura del destinatario provvedere a sostituirli con quelli a indice di revisione più recente e restituire all'emittente il documento "superato". Solo in archivio centrale resta una copia del documento precedente, invalidato dalla dicitura "Superato dal ... (data)". Se l'archivio è di tipo elettronico il documento non più in vigore è trasferito nella *directory* dei documenti superati.

#### **4.3.5 DOCUMENTAZIONE DI ORIGINE ESTERNA**

Il Responsabile Qualità, coadiuvato dagli altri Responsabili aziendali, mantiene aggiornato un archivio della documentazione esterna contenente norme, leggi, disposizioni, documentazione di clienti e fornitori, manuali, metodi di analisi ed altri documenti che possono interessare o riguardare le attività di qualità dell'Azienda o di realizzazione dei servizi da essa offerti.

I cataloghi dei Fornitori vengono periodicamente aggiornati o per invio postale degli aggiornamenti da parte delle aziende, o per visita di Agenti / Rivenditori o su specifica richiesta della Azienda qualora venga individuato un nuovo prodotto sul mercato.

#### **4.3.6 REGISTRAZIONI**

I documenti di registrazione, come riportato nella tabella al par. 4.2. sono conservati per dimostrare il raggiungimento della qualità richiesta e l'effettiva attuazione di quanto previsto dal SGQ. Tutte le registrazioni sono identificabili e reperibili negli archivi predisposti dal Responsabile Qualità. I luoghi di archiviazione sono scelti in modo che i documenti possano essere prontamente rintracciabili e non possano subire danni o deterioramenti.

L'accesso all'archivio e la visione dei documenti di registrazione della qualità è riservato alle risorse dell'Azienda o a persone autorizzate dal Responsabile Qualità (compresi i verificatori dell'Ente Certificatore).

Se previsto dal contratto tale documentazione è resa disponibile al Cliente previa approvazione del Responsabile Qualità.

Quanto predisposto per la registrazione della documentazione è riportato nella procedure di controllo della documentazione.



## **5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE**

### **5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE**

La direzione manifesta il suo impegno in merito alla realizzazione ed attuazione del SGQ ed al miglioramento continuo della sua efficacia attraverso attività programmate e sistematiche, volte a:

- favorire nel personale la consapevolezza di dover soddisfare i requisiti del Cliente e quelli cogenti tramite: definizione di compiti e ruoli (cfr. organigramma e mansionario), comunicazioni, riunioni periodiche, assegnazione di specifici obiettivi;
- assicurare la diffusione e la comprensione della politica e degli obiettivi per la qualità, coinvolgendo il personale nelle scelte e nelle decisioni aziendali, ciascuno per la propria esperienza e capacità e promuovendo la partecipazione ai riesami della direzione;
- assicurare risorse adeguate agli obiettivi proposti ed assegnati;
- riesaminare l'andamento aziendale su quanto definito ai punti precedenti e quanto definito al par. 5.6, tramite riesami sistematici da parte della direzione.

### **5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE**

L'attenzione al Cliente costituisce punto fondamentale negli impegni della direzione e viene attuata fornendo chiare disposizioni al personale e tenendo sotto controllo il grado di soddisfacimento dei requisiti ed il relativo miglioramento attraverso comunicazioni con il Cliente, incontri, aggiornamenti continui tecnici e normativi e questionari soddisfazione cliente.

### **5.3 POLITICA PER LA QUALITA'**

La "mission" della Cerpes S.r.l. è fornire ai Clienti servizi tesi alla salvaguardia della salute dei lavoratori ed alla tutela dell'ambiente; per il pieno perseguimento l'Azienda è impegnata sempre più nello studio e nella definizione di nuove tecnologie e metodologie di lavoro e si avvale di sistemi avanzati e di personale esperto in grado di approvare e risolvere i molteplici e variegati quesiti posti dalla clientela.

Un fine è, quindi, quello di concorrere a migliorare sempre più le condizioni di sicurezza e igiene sui posti di lavoro e controllare che la salute dei lavoratori sia sempre tutelata.

Altra finalità è di contribuire a salvaguardare l'ambiente e valorizzare il territorio con le sue valenze naturalistiche, paesaggistiche e culturali.

In tal senso la Cerpes S.r.l. si impegna a fornire un servizio di qualità e che sia tale da soddisfare i requisiti contrattuali a prezzi competitivi, mirando al puntuale soddisfacimento delle prestazioni richieste dal Cliente, nel rispetto dei valori umani e naturali.

Un apposito gruppo di lavoro è incaricato di valutare il progressivo perseguimento degli obiettivi su citati, verificando ciò che è stato fornito al Cliente da Cerpes e quanto ed in che modo è stato poi realizzato dallo stesso per poter analizzare in seguito il gap eventualmente esistente e per individuare con il Cliente stesso le misure opportune per superare ogni ostacolo.

La politica già messa in atto a seguito della certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001, ottenuta nel 2000 ha obbligato la Cerpes S.r.l. sin da allora ad una riorganizzazione e razionalizzazione delle attività svolte, coinvolgendo le professionalità presenti, acquisendone altre specifiche, attribuendo ad ognuno compiti ben definiti e potenziando le risorse, in termini di locali, attrezzature e strumenti.

Con il sistema di qualità si è voluto confermare quanto di positivo veniva già svolto, adoperandosi allo stesso tempo per consentire un continuo aggiornamento del Cliente tenendolo al passo con la rapida evoluzione normativa, nel contesto in cui opera, e assicurando al contempo la rintracciabilità dei servizi forniti.

Inoltre, l'introduzione e l'implementazione del Sistema Qualità Aziendale consente alla Cerpes S.r.l. di potenziare le proprie capacità di risposta ai sempre crescenti bisogni del mercato.

La Direzione continua ad impegnarsi a diffondere la cultura della Qualità, favorendone la corretta e completa comprensione presso tutti i collaboratori aziendali.

La Politica della qualità viene aggiornata in base alle esigenze di stabilire nuovi obiettivi ed alla evoluzione aziendale.

## **5.4 PIANIFICAZIONE**

In relazione alla Politica per la Qualità vengono definiti gli obiettivi delle singole unità operative. Gli obiettivi, finalizzati al miglioramento delle prestazioni, vengono espressi in modo da essere misurabili e viene fissato un traguardo temporale per raggiungerli.

La pianificazione comprende l'esame dei seguenti temi:

- La definizione dei processi: la descrizione di tutte le attività che hanno influenza sulla qualità delle prestazioni.
- Le procedure e istruzioni che definiscano con il necessario dettaglio la sequenza logico-temporale delle attività e la loro connessione.
- La definizione delle risorse necessarie sia in termini quantitativi sia in riferimento a specifiche necessità di addestramento ed esperienza.
- L'indicazione delle attrezzature necessarie e del loro stato (di manutenzione e di taratura).
- L'individuazione e indicazione delle aree di miglioramento.
- I controlli da effettuare.
- Le responsabilità e i ruoli.
- I canali di comunicazione.
- Le modalità di documentazione dell'attività svolta e di analisi dei dati.

La Direzione assicura il funzionamento e l'integrità del sistema anche quando vengano attuate modifiche.

In particolare attività di pianificazione sono previste in corrispondenza della definizione di specifici obiettivi stabiliti solitamente in occasione di riesami da parte della direzione.

La pianificazione della qualità è un'attività che assume particolare rilevanza ogni qualvolta l'Azienda si accinge a porre in essere un nuovo prodotto/servizio.

In tale eventualità sono predisposti piani della qualità (PdQ) secondo procedure specifiche.

## **5.5 RESPONSABILITA', AUTORITA', COMUNICAZIONE**

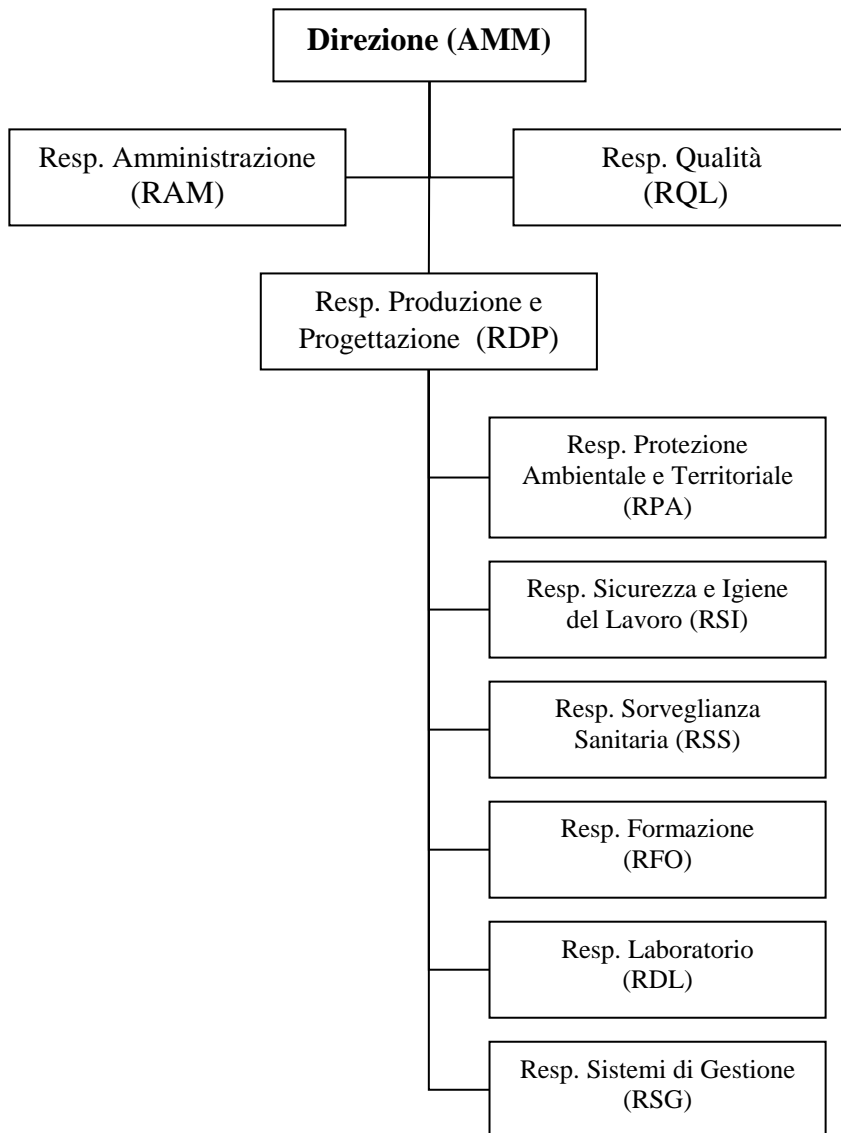
Nei paragrafi seguenti è individuata e descritta la struttura organizzativa dell'Azienda mettendone in evidenza le responsabilità e gli aspetti decisionali con particolare riferimento alle attività che hanno influenza sulla qualità.

Nella figura 2 è riportato l'organigramma aziendale.

Nella presente sezione del manuale sono definite per ogni funzione aziendale l'area di competenza e le macroattività. Nelle procedure di qualità e nella descrizione dei processi sono definite nel dettaglio le attività di competenza delle diverse funzioni.

### **5.5.1 RESPONSABILITA' E AUTORITA'**

**ORGANIGRAMMA AZIENDALE CERPE S.r.l.**



**Fig. 2**

**AMMINISTRATORE/DIRETTORE (AMM)**

L'Amministratore è responsabile della definizione della politica generale e delle scelte strategiche della Cerpes S.r.l., oltre che di quanto stabilito nello statuto della Società.

Riguardo al Sistema Qualità Aziendale, l'Amministratore svolge le seguenti attività:

- a) definisce la politica della qualità aziendale;
- b) nomina il Responsabile della Qualità aziendale, contestualmente attribuendogli i poteri funzionali ad assicurare che tutto il Sistema Qualità sia attuato all'interno della Cerpes S.r.l.;
- c) definisce ed attribuisce ai Responsabili delle aree aziendali i mezzi idonei alla promozione della cultura della Qualità in tutta l'Azienda;
- d) approva il presente Manuale della Qualità;
- e) approva il programma delle Verifiche Ispettive interne predisposto dal Responsabile Qualità;
- f) dispone le Verifiche Ispettive straordinarie su proposta del Responsabile Qualità;
- g) approva le azioni preventive;

- h) esamina i rapporti sulla qualità aziendale elaborati dal Responsabile Qualità;
- i) programma le riunioni di riesame del Sistema Qualità insieme con il Responsabile Qualità;
- j) agli intervalli prestabiliti, effettua i riesami del Sistema Qualità Aziendale;
- k) definisce gli obiettivi di miglioramento del Sistema Qualità Aziendale insieme con tutti i responsabili di area aziendali.

Inoltre, l'Amministratore definisce le politiche commerciali e produttive della Cerpes S.r.l., cura l'immagine della Società e svolge attività di marketing e vendite; in particolare:

- l) conduce indagini di mercato;
- m) cura i contatti e le trattative con la clientela;
- n) seleziona le richieste di offerta;
- o) elabora le offerte e ne effettua il riesame, consultando il Responsabile di Produzione;
- p) emette le offerte;
- q) seleziona i bandi di gara e svolge tutte le attività necessarie per partecipare alle gare (richiede l'invito, prepara la documentazione, polizze, certificati, ecc.);
- r) firma i documenti per la partecipazione a gare, in qualità di legale rappresentante della Società;
- s) gestisce le eventuali modifiche ai contratti con i Clienti;
- t) approva il Listino dei servizi a catalogo e definisce le percentuali di sconto concedibile.

L'Amministratore, in veste di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione della Cerpes S.r.l., assolve a tutti i compiti previsti dalle normative vigenti in tema di sicurezza. Le attività svolte in quest'ambito contribuiscono a migliorare le condizioni e la sicurezza degli ambienti di lavoro. In particolare ha la responsabilità di:

- a) assicurare una formazione adeguata in tema di sicurezza per il personale operativo in relazione ai rischi connessi con le attività lavorative;
- b) provvedere, insieme con il Responsabile di Produzione, alla formazione relativa ai rischi connessi con le attività lavorative, tenendo conto anche dei cambi di mansione;
- c) individuare e valutare i fattori di rischio presenti nella Azienda;
- d) elaborare le procedure di sicurezza per le diverse attività aziendali quando necessario;
- e) analizzare tutti i casi di infortunio occorsi al personale aziendale, elaborando le statistiche;
- f) stilare in collaborazione con il Responsabile Qualità un programma di informazione e formazione per il personale operativo in relazione ai rischi connessi con le attività lavorative.

### **RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE (RAM)**

Il Responsabile dell'Amministrazione orienta e coordina le scelte della Cerpes S.r.l. in modo da conseguire risultati economici positivi in ogni esercizio.

In particolare:

- a) provvede alla registrazione ed archiviazione della corrispondenza;
- b) provvede alla elaborazione ed emissione delle fatture;
- c) segue gli incassi;
- d) sollecita i Clienti morosi;
- e) mantiene i rapporti con i Consulenti fiscali e del lavoro;
- f) gestisce il personale;
- g) gestisce la cassa aziendale;
- h) richiede ai Fornitori i preventivi eventualmente necessari per elaborare le offerte sulla base delle richieste; programma, coordina e cura gli acquisti, ed è pertanto consultato dal Responsabile Qualità per la valutazione e selezione dei Fornitori;
- i) riceve e classifica gli ordini / contratti dei Clienti;
- j) invia, quando previsto, la conferma d'ordine;

k) mantiene i rapporti con banche e con i Clienti per quanto riguarda gli aspetti amministrativi.

### **RESPONSABILE DI PRODUZIONE E PROGETTAZIONE (RDP)**

Il Responsabile di Produzione e Progettazione è incaricato della gestione e del coordinamento delle relative attività. In particolare:

- a) programma la produzione, in accordo con i responsabili di area interessati;
- b) collabora con l'Amministratore nelle trattative con i Clienti e nella definizione delle offerte;
- c) verifica la fattibilità tecnico - economica delle richieste di offerta o delle gare, insieme con l'Amministratore;
- d) collabora con l'Amministratore e il Responsabile Qualità in fase di acquisizione delle commesse, quando sono richiesti servizi non a catalogo o servizi a catalogo modificati;
- e) progetta le commesse non standard, per le quali cura l'analisi di fattibilità, le prove, i controlli, lo svolgimento ed i collaudi finali;
- f) verifica l'adeguatezza delle risorse aziendali rispetto ai programmi di produzione;
- g) definisce i tempi di consegna;
- h) coordina la progettazione delle attività di formazione, in accordo con il RFO;
- i) coordina le attività di progettazione tecnica (ad es. impianti idrici, elettrici, discariche ecc.);
- j) collabora con RSG nella definizione di progetti e Piani di qualità per i Sistemi di Gestione;
- k) coordina l'attività di assistenza ai Clienti;
- l) gestisce e verifica che i responsabili di area e di commessa eseguano i compiti assegnati secondo le procedure e istruzioni previste e nell'osservanza delle norme di sicurezza;
- m) collabora con l'Amministratore, il RQL ed i responsabili delle aree interessate, nella individuazione e definizione delle necessità di addestramento ed affiancamento dei nuovi assunti e del personale destinato a svolgere compiti e mansioni differenti da quelle svolte in precedenza.

### **RESPONSABILE SICUREZZA E IGIENE DEL LAVORO (RSI)**

Il Responsabile del Settore Sicurezza e igiene del lavoro esegue e/o gestisce le attività necessarie alla fornitura dei relativi servizi; in particolare:

- a) indirizza e coordina i Responsabili di commessa circa le attività da svolgere c/o i Clienti e da predisporre in Azienda riguardo a:
  - effettuazione dei sopralluoghi presso i Clienti per l'esame delle lavorazioni, sostanze e prodotti, strutture, impianti, macchinari ed apparecchiature e per ottenere le altre necessarie informazioni circa il ciclo produttivo dei Clienti;
  - analisi e valutazione dei rischi;
  - esame degli infortuni;
  - individuazione degli interventi necessari a rendere accettabili i rischi determinati (scelta dei mezzi di protezione individuale, progettazione degli ambienti di lavoro, definizione dei sistemi di protezione antincendio, ecc.);
- b) provvede alla gestione delle attività di igiene industriale riguardo a:
  - Pianificazione delle indagini ambientali;
  - individuazione, analisi e valutazione di igiene degli alimenti ai fini del sistema H.A.C.C.P.;
- c) assiste il Cliente nella preparazione della documentazione per adempiere agli obblighi di legge riguardanti la salute e la sicurezza dei lavoratori;
- d) cura la custodia e l'aggiornamento dei software da impiegare per lo svolgimento dell'attività del settore.

**RESPONSABILE SORVEGLIANZA SANITARIA (RSS)**

Il Responsabile del Settore Sorveglianza sanitaria esegue e/o gestisce le relative attività; in particolare:

- a) programma e coordina l'attività dei medici competenti e dei collaboratori del servizio sanitario;
- b) coordina le attività volte a definire i criteri per la formulazione dei protocolli di sorveglianza sanitaria, per l'esecuzione degli accertamenti sanitari (visite mediche preventive e periodiche, di assunzione e di idoneità, quelle richieste dal lavoratore correlate ai rischi professionali, e indagini diagnostiche mirate) e per la formulazione dei giudizi di idoneità alle mansioni specifiche;
- c) collabora alle attività di formazione ed informazione.

**MEDICO COMPETENTE (MC)**

Nell'ambito del Servizio di sorveglianza sanitaria, il medico competente, relativamente a quanto disposto dal Responsabile dello stesso servizio:

- a) cura l'esecuzione delle indagini epidemiologiche e biostatistiche;
- b) effettua i sopralluoghi sui luoghi di lavoro;
- c) predispone l'attuazione delle misure per la tutela della salute e dell'integrità psico-fisica dei lavoratori;
- d) istituisce ed aggiorna le cartelle sanitarie e di rischio dei lavoratori sottoposti a sorveglianza sanitaria;
- e) informa i lavoratori sul significato degli accertamenti sanitari cui sono sottoposti, fornendo, a richiesta, informazioni analoghe ai rappresentanti per la sicurezza; informa i lavoratori dei risultati degli accertamenti sanitari, rilasciando, a richiesta degli stessi, copia della documentazione;
- f) partecipa alle riunioni periodiche di prevenzione e protezione dai rischi dell'Azienda Cliente (art.11 D.lgs. 626/94), comunicando ai rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza i risultati anonimi collettivi degli accertamenti clinici e strumentali (e ne illustra il significato);
- g) congiuntamente al Responsabile del servizio di prevenzione e protezione dai rischi del Cliente, visita gli ambienti di lavoro e partecipa alla programmazione del controllo dell'esposizione dei lavoratori;
- h) collabora con il Cliente alla predisposizione del servizio di pronto soccorso ;

**RESPONSABILE PROTEZIONE AMBIENTALE E TERRITORIALE (RPA)**

Il Responsabile del Settore della Protezione ambientale e territoriale svolge le attività di studio, consulenza, progettazione, gestione e controllo nel settore dell'ecologia e della pianificazione territoriale in particolare quelle rivolte a:

- a) valorizzare l'ambiente naturale,
  - b) tutelare il patrimonio culturale ed ambientale.
- In specifico svolge dette attività in relazione a:
- c) depurazione delle acque,
  - d) lotta all'inquinamento atmosferico ed acustico,
  - e) smaltimento dei rifiuti, recupero di materiali ed energia,
  - f) bonifica dei siti inquinati.



Egli indirizza e coordina l'attività dei Responsabili di Commessa per quanto attiene gli incarichi relativi al settore, nonché custodisce e cura l'aggiornamento dei software utilizzati per lo svolgimento dell'attività.

### **RESPONSABILE DELLA FORMAZIONE (RFO)**

Il Responsabile del Settore della Formazione esegue e/o gestisce le attività di formazione. In particolare:

- a) cura la progettazione dei corsi insieme con il Responsabile di Produzione e Progettazione;
- b) individua le necessità di addestramento e formazione per le varie figure previste anche per gli adempimenti di legge, relativi all'ambiente, alla salute e sicurezza dei lavoratori;
- c) predispone il materiale di supporto alla formazione, adattandolo ai destinatari ed alle richieste dei Clienti;
- d) organizza e cura lo svolgimento di seminari, incontri, convegni e corsi di informazione, aggiornamento e formazione per i Clienti;
- e) verifica con il RDP la preparazione e la professionalità dei docenti e degli addetti alla formazione;
- f) assicura che i docenti e gli addetti alla formazione operino secondo le politiche aziendali di qualità prestabilite;
- g) cura l'archiviazione dei documenti relativi ai corsi e la custodia del materiale didattico.

### **RESPONSABILE DI COMMESSA (RDC)**

Per ogni commessa/incarico acquisito, sia in convenzione che occasionale, sia standard che da progettare, il RDP individua un responsabile di commessa, che ha il compito di curare lo svolgimento del lavoro, direttamente o con l'ausilio di operatori, sino alla ultimazione della prestazione ed alla consegna di eventuali elaborati. Per assolvere al proprio compito il RDC si attiene agli indirizzi forniti dai responsabili dei settori interessati nonché alle istruzioni operative e specifiche tecniche pertinenti.

### **RESPONSABILE DEL LABORATORIO (RDL)**

Il Responsabile del laboratorio assicura lo svolgimento di campionamenti ed analisi chimico, fisiche e microbiologiche di igiene industriale e protezione ambientale su acqua, aria, terreni, rifiuti, alimenti e altre matrici. A tal fine:

- a) provvede all'acquisizione, rintracciabilità e messa a punto dei metodi di analisi;
- b) propone l'approvvigionamento di reattivi, standard, terreni di coltura, vetreria e materiale di consumo;
- c) propone il ricorso a laboratori esterni convenzionati per lo svolgimento di particolari analisi non eseguibili nel laboratorio Cerpes S.r.l.;
- d) cura il mantenimento degli strumenti, apparecchi, impianti, arredi e materiale di laboratorio provvedendo alla loro pulizia, conservazione e custodia;
- e) provvede alla calibrazione e taratura degli strumenti secondo le specifiche tecniche e le istruzioni operative;
- f) effettua i campionamenti e le analisi con l'ausilio (ove necessario) di altri operatori;
- g) redige e firma i certificati di analisi, esprimendo i giudizi in base ai risultati ed ai limiti imposti da norme o standard o valori di riferimento;
- h) provvede all'archiviazione della documentazione tecnica di laboratorio (metodi, standard, certificati di taratura e calibrazione, certificati di analisi, registri, etc.).

**RESPONSABILE SISTEMI DI GESTIONE (RSG)**

È compito del Responsabile Sistemi di Gestione fornire consulenze ai Clienti interessati a conseguire le certificazioni/registrazioni di qualità e dei sistemi di gestione ambientale e di sicurezza o comunque ad adottare nella propria azienda tali sistemi o sistemi equivalenti anche se non comportano necessariamente il conseguimento di un riconoscimento da parte di un ente esterno di certificazione.

A tale fine il RSG provvede a custodire e mantenere aggiornata la normativa di riferimento e a raccordare il cliente con il RDC della Cerpes S.r.l., i consulenti esterni e gli enti di certificazione, verificando che la documentazione di sistema sia sempre coerente con l'attività del cliente e la normativa.

Il RSG cura direttamente i controlli sul lavoro svolto e lo svolgimento delle verifiche ispettive.

Il RSG elabora i progetti per i Sistemi Gestione e i Piani di Qualità in collaborazione con RDP.

**5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE (RQL)**

In tutte le attività aziendali che hanno influenza sulla qualità, il Responsabile Qualità è coinvolto come coordinatore e, all'occorrenza, anche esecutore, come specificato nelle Procedure del Sistema Qualità.

La sua funzione consiste nel provvedere a che il Sistema Qualità Aziendale sia attuato in tutta l'Azienda; in particolare ha il compito di:

- a) promuovere la diffusione della cultura della qualità nella Società ed assicurare una formazione adeguata in tema di qualità;
- b) redigere il Manuale della Qualità e sottoporlo per l'approvazione all'Amministratore;
- c) predisporre (in accordo con il RPD e con i responsabili di area coinvolti) la redazione ed approvazione delle procedure di qualità, delle istruzioni operative, delle specifiche tecniche, dei piani della qualità (quando previsti);
- d) provvedere alla distribuzione dei documenti di qualità di cui ai due precedenti punti;
- e) mantenere aggiornata ed archiviata tutta la documentazione di qualità richiesta dal SGQ;
- f) valutare e selezionare i fornitori i cui prodotti / servizi hanno influenza sulla qualità del servizio fornito;
- g) mantenere aggiornato l'albo fornitori qualificati e comunicarne gli aggiornamenti come definito nelle apposite procedure;
- h) assistere gli ispettori di Clienti o di enti certificatori in occasione delle visite di qualificazione o di verifica;
- i) pianificare le verifiche interne per controllare che il SGQ venga regolarmente applicato;
- j) effettuare le verifiche ed i controlli periodici previsti dalle opportune procedure (comprese le verifiche ispettive interne);
- k) nella gestione e risoluzione delle non conformità, affiancare il personale e gestire i contatti con la Clientela;
- l) pianificare azioni correttive e o preventive ogni qualvolta se ne presenta la necessità;
- m) tenere sotto controllo l'attuazione delle azioni decise a seguito dell'esame delle non conformità o a seguito delle verifiche interne;
- n) individuare le modifiche da apportare al SGQ e dare le istruzioni opportune perché tali modifiche siano eseguite;
- o) insieme con il Responsabile di Produzione, verificare che le risorse ed i mezzi a disposizione siano adeguati per la corretta applicazione del SGQ e per il raggiungimento degli obiettivi di qualità prestabiliti;
- p) analizzare e riportare alle funzioni competenti tutti i dati provenienti dalla elaborazione dei rapporti di non conformità, reclami clienti, formazione, verifiche ispettive e quant'altro la Società utilizza per tenere sotto controllo l'andamento dei livelli qualitativi interni ed esterni;



- q) proporre gli obiettivi di miglioramento in sede di riesame del SGQ;
- r) pianificare le attività necessarie per conseguire gli obiettivi di miglioramento decisi.

### **5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA**

L'Azienda ha previsto un sistema di comunicazione basato su diversi metodi a seconda delle necessità:

- comunicazione documentale scritta
- scambi di informazioni attraverso riunioni periodiche
- avvisi e comunicati affissi in bacheca o diffusi tramite posta elettronica

tutto ciò al fine di garantire la diffusione all'interno della Azienda di informazioni riguardanti la qualità e problematiche connesse, inclusa l'efficacia del SGQ.

### **5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE**

Il Sistema Gestione Qualità Aziendale della Cerpes S.r.l. descritto nel presente Manuale è concepito come uno strumento dinamico volto a garantire che la struttura organizzativa di responsabilità, attività e capacità possa soddisfare gli obiettivi definiti nella Politica della Qualità e nei piani aziendali di sviluppo.

L'Amministratore, per valutare l'efficienza del SGQ, e per misurare i miglioramenti prodotti, predispone delle riunioni di verifica: le "riunioni di riesame", in cui il Responsabile Qualità illustra il Rapporto di qualità a tutti i Responsabili aziendali.

Dette riunioni di riesame hanno cadenza annuale, a meno di eventi straordinari o esigenze particolari che richiedono ulteriori riunioni, e prendono in rassegna l'andamento delle attività aziendale sulla base delle statistiche elaborate sui dati raccolti, le esigenze di formazione/addestramento del personale aziendale, il rapporto di qualità in cui è riportato l'andamento delle attività per la qualità attuate dall'Azienda.

Il Responsabile Qualità elabora il Rapporto di qualità in base all'esame di tutte le registrazioni delle attività aziendali per la qualità, dei risultati delle Verifiche ispettive interne del SGQ, delle azioni correttive/preventive intraprese o da intraprendere.

A conclusione del riesame del SGQ, nella stessa riunione sono fissati collegialmente i nuovi obiettivi ed anche i criteri che devono essere seguiti in Azienda per raggiungere detti obiettivi.

I nuovi obiettivi, definiti anche "piani di miglioramento", confrontabili e misurabili, basati sui dati rilevati in Azienda (su fattori qualitativi, del servizio fornito, risorse, aspetti commerciali ed ogni altro elemento ritenuto utile dalla Direzione), sono resi noti attraverso la distribuzione di una sintesi del rapporto di riesame, o del riesame stesso; se necessario è emesso un nuovo piano aziendale di Qualità o una nuova Politica della Qualità.

Il momento di riesame, inoltre, è indicato come opportuno per proporre eventuali aggiornamenti della politica della qualità, del documento Schemi di Processo e quindi degli obiettivi definiti per ciascuna area/attività o funzione.

La registrazione di ogni riunione consiste nel "Rapporto di riesame".

Il Rapporto di riesame da parte della Direzione contiene, in genere, le seguenti indicazioni: partecipanti, ordine del giorno e relazione sullo svolgimento della riunione (analisi, proposte e decisioni, azioni di miglioramento e tempi di attuazione).

Il Responsabile della Qualità è responsabile della gestione del Rapporto di qualità e del Rapporto di riesame.

## 6. GESTIONE DELLE RISORSE

### 6.1 GENERALITÀ

Periodicamente, e solitamente durante i riesami da parte della direzione, in corrispondenza di obiettivi e strategie definite, sono prese in considerazione le risorse (personale, infrastrutture, ambiente di lavoro, informazioni, etc.) disponibili per poter attuare gli obiettivi definiti e migliorare il SGQ e la soddisfazione dei clienti. In considerazione del settore in cui l'Azienda opera è fondamentale: operare nel rispetto della più recente normativa e tecnologia, che significa certezza nell'aggiornamento della stessa. Il perseguimento della certezza si raggiunge con il costante controllo e la continua lettura degli strumenti individuati ed adottati per l'aggiornamento.

### 6.2 PERSONALE

Operando l'Azienda in un settore in cui la risorsa umana è considerata la principale risorsa, questa rappresenta uno dei principali indicatori di potenzialità, soprattutto per quanto riguarda la professionalità, il modo di rapportarsi al Cliente per comprendere le sue reali necessità, i rapporti con i funzionari degli Enti di controllo.

A questo scopo il personale è coinvolto in riunioni periodiche e la direzione ha definito le competenze necessarie ad eseguire periodicamente una pianificazione delle esigenze di formazione ed addestramento tenendo conto delle modifiche apportate ai processi aziendali.

Le attività di cui sopra sono gestite e registrate come definito nella **procedura per la formazione ed addestramento del personale**.

In particolare l'addestramento può assumere varie forme:

- azioni di formazione programmate ed attuate all'interno della Cerpes S.r.l.
- azioni di formazione attuate attraverso corsi di formazione esterni
- formazione sul lavoro
- auto formazione (consistente ad es. nello studio e apprendimento di nuovi pacchetti applicativi o studio di norme).

La formazione e l'addestramento forniti sono sottoposti a verifica e valutazione della loro efficacia.

Le attività di formazione/addestramento previste dall'Azienda riguardano sia la qualificazione professionale del personale su specifiche attività produttive sia argomenti relativi alla qualità e sia argomenti tecnico gestionali.

Nei programmi e piani di addestramento è coinvolto tutto il personale aziendale.

Il Responsabile Qualità con la collaborazione dei Responsabili delle altre aree aziendali coordina l'addestramento di tutto il personale.

I principali obiettivi che l'Azienda si propone di conseguire in ambito della formazione sono:

- assicurare che ciascuno comprenda appieno i compiti svolti e come questi influiscano nel processo di erogazione del servizio;
- diffondere la cultura della qualità e garantire la comprensione dei temi relativi alla qualità;
- stabilire azioni pianificate per l'addestramento del personale;
- assicurare che ciascuno sia tecnicamente preparato a svolgere i compiti cui è assegnato;
- incoraggiare iniziative per il miglioramento della qualità anche tramite riconoscimenti.

Il Responsabile Qualità conserva la documentazione relativa alla qualificazione, esperienza ed addestramento di tutto l'organico della Società.

Tutti i nuovi assunti ricevono un addestramento base sui principi che regolano il SGQ; l'istruzione per la specifica mansione è fornita principalmente per affiancamento a personale di comprovata esperienza o con l'eventuale partecipazione a corsi interni o esterni programmati e pianificati dal Responsabile Qualità.

L'addestramento sui temi specifici di questo manuale, delle procedure di qualità e delle istruzioni di lavoro costituisce una parte essenziale di ogni programma di formazione ed è svolto sotto la responsabilità del Responsabile Qualità.

La Società si avvale di personale esterno specializzato per l'addestramento del Responsabile Qualità. Questi riceve una formazione particolareggiata sui temi della qualità, sulla norma UNI EN ISO 9001/08 e la UNI EN ISO 19011 "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale".

Il Responsabile Qualità riceve una formazione specifica sulla preparazione e conduzione delle Verifiche Ispettive interne da un valutatore esterno qualificato.

Tale formazione è documentata, registrata e mantenuta in archivio.

### 6.3 INFRASTRUTTURE

Le infrastrutture in dotazione all'Azienda intese in termini di: edifici, spazi di lavoro attrezzati, attrezzature di processo sia HW che SW, servizi generali di supporto sono periodicamente verificate e valutate nel loro stato (solitamente nell'ambito di riesami da parte della direzione) e sono sottoposti (ove applicabile) a **procedure di manutenzione** per assicurare che l'infrastruttura continui a soddisfare le esigenze per le quali è stata destinata, specie se essa può influenzare la qualità del prodotto/servizio.

### 6.4 AMBIENTE DI LAVORO

L'Azienda opera in conformità a quelle che sono le leggi e le disposizioni cogenti in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro ed è sempre pronta a recepire dal personale interessato suggerimenti per migliorare l'ambiente di lavoro in modo che fattori umani e fisici possano armonizzarsi al meglio.

## **7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **7.1 PIANIFICAZIONE**

Questa sezione descrive come vengono gestite, al fine di garantirne il pieno controllo, le attività e i processi nell'ambito della Cerpes S.r.l. precisandone i criteri, le modalità operative, le responsabilità. I processi necessari alla realizzazione del servizio sono stati definiti in relazione a:

- le caratteristiche della prestazione e gli obiettivi della qualità,
- i dati di ingresso e di uscita,
- i punti critici,
- le interrelazioni tra le varie attività,
- la necessità di disporre di attrezzature (strumenti, supporti informatici – tecnologici, etc.) e conoscenze adeguate,
- l'esigenza di fornire i risultati della progettazione dei servizi richiesti in tempi brevi.

Sono state, inoltre, definite le registrazioni dei dati di processo necessarie a dare evidenza della loro adeguatezza e stabilità.

Ogni attività che ha influenza sulla qualità del servizio e/o prestazione direttamente o indirettamente è stata pianificata specificando:

- le risorse e i supporti documentali e tecnologici necessari per lo svolgimento;
- i criteri tecnici di riferimento individuati, ove disponibili ed applicabili (linee guida; normative, regolamenti, etc.);
- i controlli da effettuare;
- le registrazioni che documentano l'attività svolta.

Come specificato nei paragrafi 4.1 e 4.2, la Cerpes S.r.l. ha individuato e definito i processi che regolano determinate attività aziendali ed il documento di descrizione dei processi con obiettivi e parametri per ciascun processo che illustrano e definiscono la prassi e gli strumenti messi in atto per realizzare la politica aziendale standard. Le procedure e le istruzioni definiscono poi le regole per le attività individuate nei processi.

Nel caso in cui particolari richieste o progetti richiedessero requisiti non soddisfatti da quanto già pianificato, sono elaborati piani della qualità al fine di fornire tutte le indicazioni necessarie sulle caratteristiche del servizio e sulle sue modalità di erogazione e controllo.

### **7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE**

#### **7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO**

Generalmente il Cliente esprime le proprie richieste mediante richiesta di offerta, ma in assenza di questa (perché le richieste sono esplicitate durante una conversazione telefonica o un colloquio durante la visita presso il Cliente o presso gli uffici della stessa Cerpes S.r.l.) i dati salienti sono riportati su una apposita scheda. Le informazioni contenute in tale scheda sono di fondamentale importanza per la formulazione dell'offerta o per definire variazioni a contratti standard predisposti e/o a cataloghi e listini, per i diversi tipi di prodotti/servizi offerti.

Il Responsabile dell'Amministrazione mantiene un "Archivio Clienti" nel quale è possibile rintracciare la storia di tutti i rapporti intercorsi tra ciascun Cliente e l'Azienda stessa. All'acquisizione di un nuovo Cliente sono aperte delle Schede intestate al Cliente in cui sono registrati tutti i relativi dati identificativi\*, i dati riguardanti il sito produttivo e gli altri dati utili all'effettuazione delle prestazioni da parte della Cerpes S.r.l.(cfr. PRQ03 Riesame del contratto).

---

\* Conformemente a quanto previsto dalle leggi vigenti sulla *privacy* (l. 675/96).

La partecipazione ad eventuali bandi di gara è decisa e definita dall'Amministratore, che, in caso di partecipazione a gare o concorsi, assolve tutte le formalità richieste dal bando (ritiro bando, preparazione certificati e documentazione, raccolta documenti di partecipazione, etc.).

### **7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO**

Non sono ammesse richieste di offerta soltanto verbali o di cui non ve ne sia registrazione, né sono stipulati contratti non scritti.

Per la puntuale definizione dei requisiti richiesti dalla Clientela sono predisposti strumenti di registrazione delle richieste effettuate dal Cliente potenziale o acquisito.

Grazie a tali strumenti, è sempre possibile verificare la comprensione delle richieste effettuate all'Azienda, la valutazione economica delle attività necessarie a soddisfare dette richieste e la possibilità di inserire le attività necessarie alla fornitura dei servizi richiesti dai Clienti nel complesso delle attività svolte dall'Azienda.

Per le diverse tipologie di servizi offerti, Cerpes S.r.l. ha definito un catalogo ed un listino che sono opportunamente aggiornati, in modo da consentire la definizione di contratti standard per la conclusione dei quali è necessaria, di volta in volta, soltanto la verifica della capacità produttiva aziendale.

Il Catalogo ed il Listino sono predisposti dall'Amministratore in collaborazione con il Responsabile di Produzione e, se necessario, i responsabili delle aree aziendali, considerando:

- la diversa tipologia di Clienti;
- la tipologia del servizio richiesto;
- la durata del servizio;
- la normale disponibilità di risorse in termini di attrezzature e capacità sia gestionale che tecnica del personale;
- le condizioni di pagamento.

Il Catalogo ed il Listino sono approvati dall'Amministratore.

Per contratti che non presentano le caratteristiche standard, sono solitamente necessari più incontri con il Cliente: detti incontri sono opportunamente registrati, con la collaborazione del Cliente, per assicurare la precisa individuazione dei requisiti richiesti.

In base alle registrazioni effettuate (cfr. PRQ03), l'Amministratore, in collaborazione con i Responsabili delle aree coinvolte nella fornitura del servizio richiesto, effettua la valutazione tecnico - economica e procede alla definizione dell'offerta.

Le offerte sono registrate e comunicate al Cliente nei modi concordati con lo stesso.

Per la partecipazione a gare nelle quali sono definiti i requisiti basilari dei servizi richiesti, è ugualmente attuata la registrazione dei requisiti da soddisfare o è fatto riferimento al capitolato, ai documenti di gara ed alla registrazione degli eventuali sopralluoghi.

Qualora l'offerta sia discussa con i Responsabili coinvolti, è effettuata opportuna registrazione della riunione stessa.

Le offerte presentate ai Clienti sono approvate dall'Amministratore.

L'Amministratore sana in accordo con il Cliente le eventuali discordanze tra le richieste del Cliente stesso, quanto definito nell'offerta e le pattuizioni contrattuali.

I contratti sono stipulati in duplice copia: una resta in Azienda, controfirmata dal Cliente.

Eventuali richieste di variazione ai contratti già stipulati sono gestite in modo controllato e documentato e sono valutate in base al tipo di prodotto/servizio da fornire.

Nel caso in cui le modifiche siano tali da rendere necessaria una nuova valutazione tecnico - economica, essa è documentata ed allegata alla valutazione che la precede.

Le modifiche al contratto sono sottoposte al Cliente per la sua approvazione e sono effettuate le necessarie comunicazioni interne al personale interessato.

Tutta la documentazione relativa ai contratti è disponibile nell'archivio cartaceo e/o sul sistema informativo aziendale, il cui accesso è regolato da *pass word* o privilegi di utenza.

### **7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE**

Responsabili della comunicazione con la clientela, sono l'AMM o il Responsabile Qualità che sono sempre a conoscenza dello sviluppo di ciascuna commessa ed hanno la competenza per fornire al Cliente ogni delucidazione o aggiornamento sulla commessa stessa.

Tali figure sono responsabili anche di gestire eventuali reclami ed informazioni di ritorno dal cliente. (per la **gestione reclami** è predisposta specifica **procedura**). I Responsabili di Commessa si interfacciano con il Cliente per ogni aspetto operativo necessario all'espletamento del lavoro.

La presente sezione del Manuale ha lo scopo di descrivere le metodologie messe in atto dalla Cerpes S.r.l. per eseguire le attività di assistenza ai Clienti ed accertare la conformità dell'assistenza ai requisiti richiesti.

L'attività di assistenza è avviata in seguito a specifica richiesta del Cliente. La Cerpes S.r.l. intende soddisfare prontamente tali richieste della propria Clientela allo scopo di ottenere:

- un elevato livello di soddisfazione del Cliente;
- il continuo miglioramento del servizio fornito;
- un controllo post-vendita della erogazione del servizio;
- un flusso di informazioni di ritorno dal mercato.

Le attività di assistenza sono rappresentate dalla continua disponibilità aziendale a risolvere le diverse problematiche che possono presentarsi ai Clienti.

L'assistenza, che può anche essere specificatamente prevista in contratti di fornitura dei servizi della Cerpes S.r.l., è eseguita come ogni altra attività di erogazione del servizio e, pertanto, segue quanto definito nella procedura predisposta.

Per una corretta ed efficace conduzione aziendale per la Qualità, l'Azienda attribuisce grande importanza a tutte le informazioni di ritorno che giungono dai Clienti. Chiunque in Azienda riceva informazioni di questo tipo ha cura di trasmettere ogni segnalazione al RQL, che provvede ad esaminarle insieme con i Responsabili delle aree interessate.

La Cerpes S.r.l. sollecita i propri Clienti ad esprimere il loro gradimento circa i servizi forniti dall'Azienda stessa; tali giudizi sono documentati come previsto dalla procedura predisposta e sono analizzati insieme con eventuali reclami.



Eventuali reclami segnalati dai Clienti sono sistematicamente registrati, esaminati e valutati allo scopo di assicurare rapidi interventi per correggere eventuali inefficienze del prodotto/servizio fornito. I reclami sono gestiti in accordo a quanto previsto dalla procedura.

Sono predisposte attività di programmazione e documentazione delle attività di assistenza e, all'occorrenza, analisi dei dati acquisiti durante l'assistenza.

Per la descrizione delle effettive attività che sono svolte per l'assistenza alla Clientela si rimanda a quanto descritto nella procedura predisposta.

### **7.3 PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO E SVILUPPO**

Scopo della presente sezione è descrivere i criteri fondamentali definiti dall'Azienda per la conduzione della attività di progettazione in modo che possa essere garantito quanto segue:

- le attività siano condotte secondo un piano ed un programma stabilito in considerazione delle risorse a disposizione;
- i dati ed i requisiti su cui basare la progettazione siano completi e congrui rispetto ai risultati da raggiungere;
- le attività di riesame, analisi dei dati e dei risultati, di verifica e validazione siano condotte con sistematicità dai responsabili designati e siano documentati;
- eventuali varianti e modifiche alla progettazione siano gestite in modo documentato e controllato.

Quanto definito in questa sezione è applicabile ogni qualvolta si presenta la necessità per la Società di dover erogare servizi non standardizzati.

Per ogni particolare non sufficientemente approfondito nella presente sezione si rinvia alle procedure e istruzioni predisposte.

#### **7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO**

La progettazione interessa tutti i servizi, in qualsiasi area di attività aziendale, che non siano riconducibili all'effettuazione di attività standardizzate. Ne è interessata anche l'area della formazione per lo sviluppo di nuovi pacchetti di formazione o la loro personalizzazione.

Le modalità di cui alla presente sezione si applicano anche all'esecuzione di progetti tecnici di sicurezza e di tutela ambientale di caratteristiche e/o complessità tali da esulare dalla normale attività di erogazione del servizio che svolge l'Azienda.

Inoltre le attività di progettazione sono previste ogni qualvolta viene definito un nuovo servizio su specifiche esigenze del Cliente oppure ogni qualvolta l'Azienda, per esigenze di mercato, decide di innovare i propri servizi già offerti o di definirne di nuovi per essere inseriti a catalogo.

Per ciascuna esigenza di progettazione l'Amministratore ed il RDP individuano un Responsabile di commessa per le attività da svolgere e per la corretta attuazione di quanto specificato di seguito.

Nel caso in cui la realizzazione di nuovi servizi nasca da esigenze interne o di mercato, l'Amministratore, insieme con il Responsabile di Produzione ed i Responsabili delle diverse aree aziendali, analizza i requisiti necessari allo sviluppo del nuovo servizio e registra le decisioni prese in merito.

Ogni requisito ambiguo, incompleto o incongruente viene chiarito dai responsabili con gli interessati nel corso di ulteriori incontri e/o riunioni.

Definiti i requisiti ed i dati su cui basare la progettazione del servizio, il Responsabile nominato per la progettazione ed il Responsabile di Produzione effettuano una pianificazione delle attività da svolgere individuando responsabilità, mezzi e risorse da impegnare. Il risultato di tali attività viene confrontato con la programmazione delle attività già in fase di realizzazione.

Le attività di progettazione potrebbero richiedere la elaborazione di un Piano della qualità del servizio da erogare così come definito nella specifica procedura.

Tra le attività pianificate sono compresi eventuali riesami, verifiche e controlli cui il progetto deve essere sottoposto, con i relativi responsabili.

La progettazione si svolge nelle seguenti fasi principali:

- ricerca di eventuali progetti simili da cui trarre le linee guida;
- verifica della possibilità di utilizzare solo competenze interne per la realizzazione del progetto o del servizio da fornire;
- eventuale definizione e ricerca di persone e strutture esterne da coinvolgere;
- verifica dei mezzi tecnici e di supporto a disposizione ed eventuale loro integrazione (software, manuali, dispense, ecc.);
- suddivisione del progetto per fasi di attuazione;
- definizione della tempistica e modalità di erogazione del servizio.

Se intervengono modifiche o aggiornamenti alle attività considerate, i piani vengono di conseguenza aggiornati dai Responsabili che li hanno formulati.

### **7.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO**

Le attività di progettazione richiedono la conversione degli elementi base e dei requisiti definiti dal committente nelle specifiche per la realizzazione del servizio: pertanto, è di fondamentale importanza che queste attività siano svolte in modo controllato.

Nel caso in cui si proceda alla realizzazione di un nuovo servizio o alla personalizzazione di uno esistente su richiesta del Cliente, vengono condotte con questi delle riunioni tese a chiarire i “desiderata” dello stesso. Detti incontri possono essere condotti c/o gli uffici della Cerpes S.r.l. e/o c/o il Cliente che ne ha fatto richiesta. I risultati di tali incontri vengono sistematicamente registrati su apposita modulistica dal personale della Cerpes S.r.l. che ha condotto l’incontro.

I dati da acquisire in questa fase iniziale solitamente si basano su necessità derivanti dalla conoscenza di altri progetti simili.

### **7.3.3 ELEMENTI DI USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO**

Gli elementi in uscita della progettazione sono costituiti generalmente da:

- specifiche del servizio da fornire, spesso definiti in Piani di Qualità;
- elementi critici da tenere sotto controllo durante la fase di acquisizione delle risorse, erogazione del servizio, controlli da effettuare.

Tutto ciò viene pianificato per accertare la congruenza con dati e requisiti di base del progetto in questione.

### **7.3.4 RIESAME, VERIFICA E VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

Nel corso dello sviluppo della progettazione dei servizi, come pianificato, vengono svolte attività di riesame, verifica e validazione, cioè esami sistematici, documentati e critici che hanno lo scopo di garantire che il progetto, e per esso i suoi elaborati, rispettino la correttezza delle prescrizioni dei criteri progettuali e/o contrattuali.



Il tipo, la frequenza, la metodologia e l'oggetto delle verifiche è legato alla natura ed alle caratteristiche di criticità del servizio che viene realizzato e dipende largamente dalla "maturità" della progettazione, cioè dal grado di conoscenza e di ripetitività dei processi adottati. Generalmente viene eseguito un confronto con un progetto simile già sperimentato, se disponibile.

La validazione assume aspetti diversi a seconda del grado di complessità del progetto e corrisponde alla verifica delle prestazioni e delle caratteristiche del servizio fornito o di sue componenti, da svolgersi eventualmente con il Cliente.

### **7.3.5 MODIFICHE DI PROGETTO**

Le varianti di progetto possono essere generate da tutte le parti coinvolte e possono essere originate dall'esterno o dall'interno della Società. Le motivazioni possono essere diverse, come, ad esempio: il miglioramento delle prestazioni del servizio, il miglioramento dei suoi aspetti tecnici (corrispondenza alla normativa vigente, aggiornamento, utilizzo di nuovi mezzi e strumenti a supporto, etc.), nuove disponibilità di budget del Cliente, eliminazione di incongruenze o di mancata rispondenza a specifica di quanto progettato.

Le varianti rispetto ad una progettazione già eseguita ed eventualmente già approvata devono essere documentate; esse vengono gestite con cura estrema dagli stessi gruppi che hanno curato la elaborazione ed approvazione degli elaborati originali, seguendo le stesse metodologie tecnico/gestionali e curando l'impatto delle modifiche sulle rimanenti parti del progetto stesso.

## **7.4 APPROVVIGIONAMENTI**

### **7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO**

Quanto qui di seguito descritto è volto ad assicurare che il prodotto /servizio acquistato risponda ai requisiti tecnici e di qualità contrattualmente previsti e specificati.

Le necessità di approvvigionamento dell'Azienda riguardano principalmente:

- Servizi, docenze e consulenze specialistiche da altre Società e/o professionisti (vedi anche processi affidati all'esterno par. 7.5.4);
- prodotti software di supporto allo sviluppo dei servizi;
- apparecchiature e strumenti;
- servizi offerti da Centri di taratura;
- prodotti/beni di consumo.

L'approvvigionamento di servizi dall'esterno è inteso sia come acquisizione temporanea di risorse che possono operare a differenti livelli di integrazione durante la fornitura del servizio al Cliente sia come acquisti necessari al corretto svolgimento delle attività (ad es. servizi di analisi), in funzione delle esigenze stabilite in sede di trattativa commerciale.

La **valutazione delle capacità del Fornitore** di prodotti/servizi è effettuata in modo differente, a seconda della criticità, entità o rilevanza nell'ambito dell'attività cui è destinato, e dell'influenza che il prodotto/servizio stesso ha sulla qualità del servizio finale.

La valutazione del Fornitore può, pertanto, essere effettuata:

- in base alle informazioni di natura storica o documentale circa il Fornitore e le sue forniture (esperienza/particolari competenze, rapporti contrattuali o forniture precedenti, ecc.);

- attraverso l'analisi delle risposte al questionario informativo o della documentazione messa a disposizione dal Fornitore; qualora emergesse che il Fornitore possiede un Sistema Gestione Qualità certificato da un Ente Terzo Accreditato, la Cerpes S.r.l. riconosce la validità di tale qualifica;
- curriculum vitae e referenze professionali;
- eseguendo (secondo le necessità) una indagine sulle sue capacità operative (visita presso la sede, riunioni preliminari, analisi delle capacità e delle competenze, ecc.).

La **valutazione dei Fornitori** è effettuata a cura del Responsabile della Qualità, secondo la **procedura** prevista. A valutazione ultimata con esito positivo, il Responsabile Qualità inserisce i Fornitori approvati nel Registro dei Fornitori.

Le valutazioni condotte dalla Cerpes S.r.l. hanno validità sino a che non interviene alcun elemento che determina l'esclusione del Fornitore dal Registro.

#### **7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO**

La conformità del prodotto acquistato ai requisiti contrattuali stabiliti è frutto anche di una chiara definizione della documentazione inerente l'approvvigionamento: in particolare i moduli predisposti per la descrizione dell'ordine permettono di specificare con esattezza al Fornitore i requisiti che individuano il prodotto o il servizio da fornire, in maniera tale che siano evitati equivoci.

Quando necessario, l'acquisto è preceduto da una richiesta di offerta a più Fornitori selezionati per tipologia e/o competenza, desumendoli dal registro dei Fornitori qualificati (se è necessario che il Fornitore sia qualificato).

Per la fornitura di prodotti/servizi o subforniture aventi influenza sulla qualità del servizio fornito, quando possibile, la Società prevede una riunione preliminare con il potenziale Fornitore, allo scopo di assicurarsi che siano ben chiari e compresi i requisiti richiesti nell'erogazione della fornitura. In casi specifici vengono fornite specifiche tecniche (desunte generalmente dal piano di qualità di commessa).

In ogni caso, per i rapporti di fornitura continuativi, relativi a prodotti/servizi aventi influenza sulla qualità del servizio erogato la Cerpes S.r.l. prevede accordi di fornitura che impegnano il Fornitore ad eseguire tutte le attività necessarie all'attuazione dei principi e delle modalità operative definite nel Sistema Gestione Qualità, oltre che a fissare i requisiti tecnici, di qualificazione del personale, qualitativi ed economici del servizio da fornire.

Il documento di approvvigionamento, che a seconda delle tipologie di acquisto, può assumere forma di ordine o di contratto o di incarico o di convenzione, è emesso dopo l'esecuzione della trattativa tecnico commerciale: esso contiene tutte quelle informazioni che descrivono il prodotto/servizio ordinato; in particolare comprende ogni riferimento utile ad identificare e caratterizzare con precisione e chiarezza i requisiti tecnici e qualitativi richiesti.

#### **7.4.3 VERIFICA DEL PRODOTTO/SERVIZIO ACQUISTATO**

La Cerpes S.r.l. ha predisposto controlli sull'integrità delle merci e di tipo documentale (rispondenza con l'ordine, doc. di trasporto, eventuali certificati richiesti, etc.) al ricevimento del prodotto da parte del responsabile incaricato.

Sugli strumenti ed il software acquistati sono eseguiti dei test di funzionalità al ricevimento (se possibile con un rappresentante del Fornitore stesso).

Per quanto riguarda le verifiche su consulenze ed attività professionali affidate all'esterno si fa riferimento a quanto definito nel par. 7.5

Per le forniture di prodotti non standard, in genere da contratto è previsto un periodo di prova da parte della Cerpes S.r.l., durante il quale il personale operativo ha la possibilità di testare in modo più approfondito tutte le funzionalità del prodotto fornito.

Nei casi in cui si rende necessario l'Azienda prevede contrattualmente le modalità per l'eventuale

- verifica presso i propri Fornitori dei prodotti/servizi acquistati;
- il diritto del Cliente, o di un suo rappresentante, di accertare, sia presso l'Azienda che presso il Fornitore di questo, la conformità ai requisiti specificati di quanto acquistato.

## **7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI**

La presente sezione del Manuale ha lo scopo di descrivere le metodologie messe in atto dalla Cerpes S.r.l. per tenere sotto controllo le fasi di realizzazione del servizio, al fine di assicurarne la conformità ai requisiti contrattuali ed ai livelli di qualità fissati.

Il processo di erogazione del servizio è inteso come la sequenza di operazioni fra loro collegate temporalmente e/o logicamente mediante le quali si eseguono le attività di realizzazione del servizio. Il controllo di tale processo consiste nell'esecuzione delle attività in condizioni predefinite per giungere all'ottenimento degli obiettivi prefissati.

Per i servizi relativi alla Sorveglianza sanitaria, analisi di laboratorio, consulenze per Sistemi di Gestione, servizi di ingegneria, docenze o per altri servizi commercializzati, sono definite contrattualmente le relative obbligazioni (identificazione servizi commercializzati, esclusiva e sua durata, controlli sul processo da parte di Cerpes S.r.l., ecc.) ed in apposite istruzioni o PdQ sono puntualizzate le modalità di realizzazione del servizio, tempi, controlli, regolazione di eventuali NC e reclami e quant'altro necessario alla realizzazione in condizioni controllate del processo di erogazione del servizio.

Per mantenere sotto controllo il processo di erogazione del servizio, la Cerpes S.r.l. ha definito:

- le istruzioni operative necessarie a definire il modo di attuazione del processo stesso;
- le specifiche tecniche;
- le prove, i controlli e i collaudi occorrenti;
- la documentazione di supporto alle attività di cui ai punti precedenti;
- le competenze del personale destinato a svolgere specifiche mansioni.

Sono inoltre previsti in particolari casi Piani di Qualità specifici.

### **7.5.1 CONTROLLO DELLE ATTIVITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

La realizzazione del servizio è basata su dati relativi al Cliente e, spesso, a norme di legge: tali dati costituiscono anche alcuni parametri di controllo del processo di erogazione del servizio<sup>1</sup>.

In Cerpes S.r.l. sono tenute sotto controllo entrambe dette categorie di dati attraverso:

- la definizione dei dati del Cliente rilevanti per la fornitura del servizio e la loro registrazione, come: organizzazione aziendale per la sicurezza, ambiente, qualità, ecc., tipo di attività che svolge, tecnologia utilizzata, unità produttive, rischi, misure di prevenzione e protezione esistenti, ecc.;
- le attività di aggiornamento normativo di cui al paragrafo seguente.

Per ogni commessa è elaborata una programmazione delle attività che comprende tutte le fasi di realizzazione, l'assegnazione delle risorse e la definizione dei tempi e per le commesse che richiedono una progettazione del servizio da erogare viene elaborata una pianificazione delle attività,

---

<sup>1</sup> Gli altri parametri sono definiti nella procedura di Progettazione e sviluppo del servizio e nella procedura Controllo del processo di erogazione del servizio.

delle risorse, dei tempi, delle verifiche da eseguire secondo quanto descritto nella Progettazione e sviluppo dei servizi. Talvolta le attività di progettazione possono condurre alla elaborazione di un piano di qualità.

Tale pianificazione è opportunamente aggiornata ed è verificata per accertare la rispondenza agli obiettivi prefissati.

Le attività sono svolte in base alla programmazione definita e sono registrate da ciascun operatore.

Il RDP e il RQL esaminano periodicamente tali registrazioni per verificare eventuali scostamenti tra la programmazione e l'esecuzione delle attività.

A seconda della tipologia del servizio fornito, sono previste verifiche e controlli differenti meglio specificati nella procedura "Controllo del processo di erogazione del servizio" e nelle istruzioni operative.

I parametri del servizio erogato sono spesso, almeno in parte, definiti in base a norme di legge.

Per assicurare la conformità delle prestazioni effettuate alle normative di riferimento, è svolta una continua attività di aggiornamento normativo, mirata ad assicurare la disponibilità di dati aggiornati agli operatori che devono utilizzarli per:

- la realizzazione del servizio di Cerpes S.r.l.;
- le attività di assistenza relative all'aggiornamento tecnico e normativo dei Clienti.

Particolare attenzione è prestata alla rilevazione dei dati tecnici necessari alla elaborazione di rapporti, analisi e progetti in cui si identifica il servizio erogato; tale rilevazione è effettuata in condizioni controllate da personale appositamente addestrato.

Gli strumenti utilizzati per la rilevazione dei dati sono controllati secondo specifiche procedure.

### **7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Le procedure e le istruzioni operative per il controllo del processo produttivo ( ove necessario i piani di qualità) riportano la documentazione di supporto ai controlli ed alle registrazioni da effettuare.

Ogni attività viene svolta facendo riferimento a schemi operativi e di controllo approvati e definiti in appropriate istruzioni operative; è eseguita da personale qualificato e di esperienza utilizzando macchinari ed apparecchiature soggette a costante manutenzione e verifiche.

Per quanto riguarda i processi affidati all'esterno, e che hanno diretta influenza sul servizio, l'azienda ha definito metodi e procedure per validare detti processi in modo da utilizzare uno stesso metro di operatività per l'erogazione di servizi/prodotti forniti ( ad es. Accordi contrattuali, Sopralluoghi, Acquisizione di accreditamenti/certificati)

### **7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA' DEL SERVIZIO**

La presente sezione del Manuale ha lo scopo di descrivere le metodologie messe in atto dalla Cerpes S.r.l. al fine di assicurare che i prodotti/servizi forniti siano correttamente identificati e gestiti.

L'identificazione è un mezzo per assicurare l'individuazione di un prodotto/servizio. La rintracciabilità o riferibilità, invece, è uno strumento per ricostruire la sua "storia": ad esempio, operatori che lo hanno realizzato, controlli che sono stati eseguiti.

Identificazione e rintracciabilità permettono di individuare le origini di eventuali non conformità e di gestire efficacemente eventuali reclami dei Clienti.

Le attività svolte dalla Cerpes S.r.l. sono gestite sotto forma di commessa, univocamente identificata. A ciascuna commessa corrisponde un fascicolo di commessa.

Ogni commessa viene registrata su un elenco generale delle commesse tenuto aggiornato dalla direzione.

Per ciascuna commessa è definita una pianificazione delle attività, che individua le fasi di lavoro, le risorse da impiegare (uomini e mezzi), i dati di ingresso da considerare, i documenti di riferimento, i tempi da rispettare.

Il piano delle attività è aggiornato ogni qualvolta sono completate le fasi di lavoro riportate, permettendo l'immediata ed efficace individuazione dello stato di avanzamento delle commesse e delle risorse disponibili.

#### **7.5.4 PROPRIETA' DEL CLIENTE**

La gestione e le responsabilità connesse con il ricevimento di materiali forniti dal Cliente, destinati ad essere utilizzati per la erogazione del servizio proposto al Cliente stesso sono definite come descritto nel seguito.

I materiali cui si fa riferimento possono essere, ad esempio, dati su supporto cartaceo e/o elettronico, schemi, disegni, progetti, ecc..

Il personale che riceve i materiali dal Cliente registra l'avvenuto ricevimento e provvede all'opportuna identificazione ed archiviazione nei luoghi previsti.

Il Cliente rimane responsabile della idoneità dei materiali consegnati (utilizzabili per gli scopi previsti ed esenti da pericoli per l' Azienda - ad esempio esenti da virus se trattasi di materiali su supporto elettronico). In ogni caso il materiale ricevuto dal Cliente è controllato prima del suo utilizzo nella Azienda.

In caso il materiale fornito dal Cliente si dimostri inadatto all'uso, il personale che lo ha ricevuto provvederà ad identificare ed a comunicare la non adeguatezza al Responsabile di commessa, che risolverà il caso con il Cliente.

Per evitare smarrimenti e/o danneggiamenti dei materiali ricevuti dai Clienti su supporto elettronico, è sempre effettuata una copia di essi.

#### **7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI**

La presente sezione del Manuale ha lo scopo di definire le metodologie che la Cerpes S.r.l. mette in atto per evitare danni ai prodotti sottoposti a movimentazione, immagazzinamento, imballaggio, conservazione e consegna.

Le metodologie descritte sono applicabili, ogni qualvolta è necessario eseguire le suddette operazioni, a tutti i materiali ed i prodotti (strumentazione, supporti elettronici, documentazione, attrezzature).

In generale il Responsabile di Produzione è responsabile delle decisioni circa la movimentazione, l'immagazzinamento, l'imballaggio, la conservazione e la consegna; per le attrezzature e i materiali di laboratorio ne è responsabile il Responsabile di Laboratorio.

Sono predisposti spazi appositi per il deposito dei materiali e dei prodotti, all'interno di ambienti in cui persistono condizioni ambientali compatibili con la corretta conservazione dei materiali elettronici e cartacei utilizzati nell'Azienda. Detti spazi sono utilizzati sia per l'immagazzinamento che per la conservazione.

Le modalità di imballaggio sono opportunamente decise ogni volta che se ne presenti la necessità.

Per la conservazione degli strumenti sono state predisposte opportune Istruzioni Operative.

La consegna dei prodotti finiti segue modalità dirette ad assicurare che il passaggio degli stessi, dal Fornitore al Cliente, avvenga in condizioni controllate e sia opportunamente documentato.

Prima che il prodotto sia consegnato al Cliente, vengono registrati dal RDP tutti i dati salienti del prodotto consegnato (nome dei file e relative revisioni, strumenti di sviluppo e revisione, ogni altro elemento utile all'eventuale manutenzione ed aggiornamento successivo del prodotto)

Per la particolare attenzione prestata alla conservazione dei dati e della documentazione inerente ad ogni commessa, le responsabilità della raccolta, movimentazione ed immagazzinamento di tutta la documentazione relativa alle diverse commesse sono attribuite ai responsabili di ciascuna commessa. I dati e documenti generali del Cliente sono oggetto dell'attività del Responsabile dell'Amministrazione, eseguita come definito nelle opportune Istruzioni Operative.

Per quanto riguarda gli archivi su supporto magnetico sono stati stabiliti criteri per la definizione di *cartelle* e *file* e diritti di accesso al fine di evitare confusioni tra dati consolidati ed in lavorazione, perdite accidentali, manovre errate, accessi non autorizzati.

Inoltre sono definite procedure per il back-up periodico dei dati, procedure di protezione da virus, procedure di aggiornamento allorché vengono installate versioni superiori di software già in utilizzo, in modo da evitare che documenti correttamente archiviati, a distanza di tempo risultino illeggibili perché non più compatibili con le versioni di Software in uso.

La consegna dei documenti ( cartacei ed elettronici) avviene sempre in forma controllata e sotto responsabilità di chi esegue la consegna tramite lettera di trasmissione o altra registrazione equivalente ( ad es. verbale di riunione)

## **7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE**

Per garantire il controllo, la taratura ed il mantenimento in stato di efficienza delle apparecchiature per prova, misurazione, analisi e collaudo sono stati individuati criteri di monitoraggio e misurazione. Quanto definito si applica a tutti gli strumenti utilizzati dall'Azienda per effettuare le prove, le misurazioni ed i controlli che hanno influenza sulla qualità del servizio fornito.

Per garantire l'affidabilità delle misurazioni effettuate con le apparecchiature di prova, misurazione e collaudo, conservando le caratteristiche di precisione ed accuratezza, il RDL stabilisce un programma di taratura che assicura l'idoneità all'uso degli strumenti e ne definisce le necessità di manutenzione.

Il RAM mantiene i contatti con gli istituti di taratura – certificazione.

Il RDL, definite le caratteristiche delle apparecchiature necessarie allo svolgimento delle attività aziendali, al momento del loro ingresso in Azienda, provvede a:

- identificarle;
- verificarne l'idoneità all'uso previsto, verificando la compatibilità delle caratteristiche e dei valori riscontrati di precisione ed accuratezza dello strumento, con le esigenze di misurazione dell'Azienda;
- registrarle tramite la scheda anagrafica dello strumento;
- controllare che giungano tarate (in caso contrario, provvede alla taratura iniziale prima del loro impiego);
- curare la taratura periodica agli intervalli previsti e la taratura straordinaria che eventualmente si riveli necessaria.



È predisposta apposita Istruzione Operativa sia per l'utilizzo degli strumenti di misurazione che per le operazioni di taratura e calibratura, allo scopo di preservare l'accuratezza e l'idoneità degli strumenti stessi, garantendo il rispetto di quanto previsto dal fabbricante relativamente alle condizioni d'uso, manipolazione, custodia e conservazione.

Per ogni strumento, l'intervallo di taratura è quello indicato dal costruttore o è stabilito dal RDL in funzione del tipo di strumento e della stabilità accertata in occasione della taratura.

La ritaratura è in ogni caso effettuata prima della scadenza dell'intervallo stabilito.

La taratura è effettuata presso istituti riconosciuti SIT o equivalenti. I risultati della taratura sono registrati sulla scheda dello strumento.

Nel caso in cui uno strumento risulti fuori taratura, il RQL e il RDL provvedono al richiamo di quanto può essere stato influenzato dalle misurazioni effettuate con quello stesso strumento ed effettuano quanto previsto per la gestione delle Non conformità.

Ogni strumento, dopo la taratura, è contrassegnato con un'etichetta in cui compaiono: data di scadenza della taratura, eventuali limitazioni nell'uso e firma dell'operatore che ha effettuato la taratura.

## **8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTI**

### **8.1 GENERALITA'**

Le attività di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento pianificate e definite sono finalizzate a:

- dimostrare la conformità del prodotto/servizio fornito
- assicurare la conformità del SGQ
- migliorare l'efficacia del SGQ.

A questo scopo sono previste indagini sulla soddisfazione del cliente, verifiche ispettive interne, misurazioni economico – finanziarie, analisi dei costi della non qualità, analisi dei parametri definiti per i vari processi.

### **8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI**

#### **8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente sono definiti sulla raccolta di informazioni di ritorno dal cliente sia scritte che verbali. Tale raccolta si riferisce a:

- reclami clienti
- comunicazioni dirette
- questionari
- interviste
- analisi della "fedeltà" del cliente

Periodicamente per i contratti in convenzione o al termine della fornitura, a discrezione del RQL, è proposto al Cliente un questionario per rilevarne la soddisfazione circa il servizio ricevuto.

I dati relativi alla soddisfazione dei Clienti sono oggetto di analisi statistiche e costituiscono parte del riesame della direzione.

#### **8.2.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE**

Quanto illustrato in seguito ha lo scopo di descrivere quanto l'Azienda ha predisposto per essere in grado di valutare se le attività svolte per la qualità e se i risultati ottenuti sono in accordo con quanto pianificato. Le verifiche ispettive mirano inoltre ad accertare che quanto predisposto sia messo in atto efficacemente da tutti in Azienda.

La metodologia definita può essere applicata anche per la conduzione delle eventuali verifiche ispettive presso i Fornitori.

Le VI sono eseguite sistematicamente per tutte le attività aziendali e rappresentano il mezzo per controllare la conformità delle stesse alle rispettive norme, procedure e specifiche.

Le VI, se eseguite con sistematicità, sono uno strumento per valutare la validità e l'efficacia dell'intero SGQ, compreso quello dei Fornitori di prodotti e servizi.

Il Responsabile della Qualità pone particolare attenzione nella scelta dei valutatori perché abbiano adeguati requisiti cognitivi ed esperienziali e siano in grado di gestire ogni situazione in modo equilibrato. Il Responsabile Qualità può costituire il Gruppo di Verifica Ispettiva avvalendosi anche di personale esterno.

Le VI possono essere programmate o straordinarie. Esse sono generalmente condotte sulla base di liste di riscontro precedentemente preparate e verificate dal Responsabile Qualità (o dall'ente esterno incaricato). In alternativa alle liste di riscontro, è mantenuto un diario di verifica delle visite condotte in cui è annotata ogni osservazione ed evidenza.

L'iter di attuazione delle VI segue le seguenti fasi:



- pianificazione;
- attività preparatorie ed esecuzione della VI;
- esame delle liste di riscontro/diario di verifica e dei risultati ottenuti;
- eventuali attività successive.

Il Responsabile Qualità è responsabile della pianificazione e programmazione della VI, in modo che tutte le attività svolte nelle diverse aree aziendali vengano prese in esame ad opportuni intervalli.

La scelta degli intervalli può essere dettata da necessità (ripetute NC emerse, ricezione di reclami Clienti, previsione di VI da parte di enti esterni, ecc.) e/o dai risultati delle precedenti VI.

Il programma delle VI è approvato dall'Amministratore.

Il Responsabile Qualità è responsabile di garantire che la VI sia condotta secondo i criteri ed i modi stabiliti nella **procedura verifiche ispettive**.

I risultati delle VI vengono documentati e discussi dal Gruppo di Verifica con il personale interessato che è chiamato a collaborare nel caso in cui ci fosse bisogno di intervenire con azioni correttive o preventive nell'area oggetto della VI.

Durante il riesame del SGQ sono discussi i risultati delle VI fino ad allora condotte, per assicurare che tutto il sistema rimanga efficace e che le tendenze della qualità siano interpretate per impostare opportuni programmi di miglioramento. Ciò comporta anche l'esame dell'efficacia delle eventuali azioni correttive e/o preventive intraprese.

### **8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI**

Per ciascun processo individuato, l'Azienda ha definito parametri di prestazione per dimostrare la capacità di tali processi di ottenere i risultati pianificati. All'occorrenza possono essere variati o se ne possono definire di nuovi a seconda della necessità di monitoraggio e qualora i risultati non risultino soddisfacenti vengono adottate azioni correttive come descritto in seguito e secondo la procedura per la gestione delle azioni correttive e preventive.

### **8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEL SERVIZIO**

Il sistema prevede attività di controllo specifiche per le fasi di:

1. ricevimento di servizi e prodotti dall'esterno;
2. realizzazione del servizio;
3. finale.

A tale scopo sono stati definiti i criteri per garantire l'istituzione ed attuazione di verifiche dei requisiti del servizio svolto.

Le attività svolte da Cerpes S.r.l. riguardano la verifica dell'adeguatezza delle risorse impiegate per la realizzazione del servizio, la loro efficacia ed efficienza nello svolgimento delle attività, la disponibilità e capacità a risolvere le problematiche affidate.

Tale attività è condotta sia da chi direttamente è destinato alla realizzazione del servizio durante le fasi realizzative, mediante verifiche sulla congruità tecnica delle operazioni effettuate, sia dal Responsabile Qualità tramite l'esame degli opportuni documenti come i verbali delle riunioni con il Cliente sullo stato di avanzamento delle commesse, le relazioni tecniche, i rapporti, gli elaborati grafici, i certificati di analisi, i rapporti di non conformità, i reclami cliente, gli eventuali questionari di gradimento sottoposti al Cliente

L'attività più specifica relativa alle prove, controlli e collaudi è diretta al controllo - e relativa registrazione - delle conformità ai requisiti ed alle specifiche tecniche sia dei materiali/prodotti/servizi acquistati, sia dei servizi forniti.

Per accertare la rispondenza ai requisiti specificati, sono preliminarmente definiti i criteri di

- accettazione dei materiali/prodotti/servizi acquistati;
- controllo di ogni fase di sviluppo dei servizi forniti;
- identificazione dei servizi non conformi.

Per l'effettuazione delle attività di prova, controllo e collaudo sono utilizzate apposite liste di riscontro.

In caso di servizi affidati all'esterno possono essere definiti piani di qualità specifici in cui sono evidenziati tipologie modalità e responsabilità per i controlli previsti.

Le attività di verifica del servizio fornito sono eseguite anche secondo quanto predisposto nelle Istruzioni Operative in cui sono precisate: modalità di esecuzione, di identificazione del personale addetto, di documentazione (e archiviazione) dei risultati.

### **8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI**

Per Non Conformità (NC) si intende il “non soddisfacimento di un requisito specificato” relativamente al servizio fornito o ad una sua parte, ad un prodotto impiegato per la realizzazione del servizio, ad una attività aziendale che ha influenza sulla qualità.

Per quanto riguarda le modalità e le responsabilità del trattamento e **gestione delle non conformità** è stata **predisposta** apposita procedura.

Le NC possono essere rilevate in diverse situazioni:

- al ricevimento di prodotti o servizi dai Fornitori;
- al ricevimento dei prodotti forniti dal committente;
- durante il consueto svolgimento delle attività di **Azienda**;
- nel corso di una verifica ispettiva;
- durante i controlli previsti per le attività di realizzazione del servizio.

Le NC sono identificate, registrate e gestite su apposita modulistica e riportate al Responsabile Qualità che valuta le modalità di risoluzione.

Le NC che riguardano un comportamento del Fornitore sono esaminate dal Responsabile Qualità e comunicate al Fornitore stesso. Tali elementi sono utilizzati dallo stesso Responsabile Qualità per la valutazione periodica dei Fornitori e l'aggiornamento del Registro Fornitori.

Se le NC sono rilevate dal Cliente, sono classificate come **reclami** e sono gestite in modo separato poiché queste hanno una rilevanza maggiore ai fini del raggiungimento degli scopi del SGQ.

Secondo una periodicità definita è effettuata una analisi delle NC e dei reclami rilevati e ne viene comunicata una sintesi in sede di riunione per Riesame da parte della Direzione, affinché si abbiano elementi per verificare l'andamento dei livelli di qualità aziendale.

### **8.4 ANALISI DEI DATI**

Per valutare l'efficacia e l'efficienza del Sistema Gestione Qualità viene effettuata una analisi delle informazioni ricavabili da:

- Non conformità
- Reclami da Clienti
- Risultati delle Verifiche Ispettive interne

- Risultati di prestazione dei processi secondo parametri individuati per ogni processo gestionale (ad es. contatti commerciali avuti nel corso dell'anno e quelli portati a conclusione) o di erogazione dei servizi.
- Rapporto con i fornitori (inclusi studi professionali e prestazioni professionali)

La valutazione della qualità del servizio fornito è basata sui giudizi espressi nei questionari di gradimento che sono sottoposti ai Clienti.

Le statistiche sugli andamenti aziendali, elaborate periodicamente dal responsabile qualità, sono basate sui dati dei bilanci aziendali e sui dati riguardanti il mercato della Azienda.

Questi dati sono elaborati ed esposti in un rapporto che costituisce uno degli elementi presi in considerazione durante il riesame direzionale annuale.

## 8.5 MIGLIORAMENTO

### 8.5.1 GENERALITA'

L' **Azienda** predispone periodicamente Piani di miglioramento in cui sono individuati:

- caratteristiche dei processi che risultano migliorabili
- variazioni ed esigenze di mercato che influenzano il prodotto/servizio offerto
- deviazioni nella qualità di ciò che viene offerto, dovute a carenze nel sistema di monitoraggio e controllo
- opportunità di riduzione dei costi a parità di livello del prodotto/servizio fornito
- esigenze di nuove risorse collegate ai miglioramenti previsti.

### 8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

La presente sezione del Manuale ha lo scopo di descrivere le metodologie messe in atto dalla Cerpes S.r.l. per prevenire le cause di non conformità e garantire che dette cause vengano prontamente rimosse, ad evitare il ripetersi di situazioni che hanno dato origine ad eventi non desiderati.

La metodologia descritta è applicabile ogni qualvolta sia necessario intraprendere azioni per:

- eliminare le cause di una non conformità particolarmente grave o ricorrente;
- eliminare cause di potenziali non conformità;
- ovviare a carenze nell'applicazione del SGQ o a sua inadeguatezza emersa durante una verifica ispettiva interna o durante riesami della direzione;
- rispondere ad un reclamo pervenuto da un cliente e ritenuto critico dalla Società;
- o in presenza di qualsiasi altro motivo che possa essere causa di inefficienza del SGQ.

Per **Azioni Correttive** si intendono le azioni pianificate, sviluppate e verificate allo scopo di correggere cause di non conformità già rilevate, in modo da evitarne il ripetersi o allo scopo di migliorare il Sistema Qualità.

Presupposto fondamentale per l'implementazione di azioni correttive e/o preventive è l'esistenza di un sistema documentato in grado di garantire la raccolta dei dati rilevanti ai fini della qualità. A questo scopo la Società documenta e registra sistematicamente le non conformità presentatesi e la loro risoluzione, i reclami pervenuti da Clienti, i rapporti di verifiche ispettive interne, i risultati di controlli, le verifiche ed ogni altro elemento che possa essere indicativo dei parametri qualitativi aziendali.

I passi fondamentali individuati ed attraverso i quali si rende efficace un intervento del tipo: "Azione Correttiva" e per cui se ne mantiene l'evidenza sono:

- esame del rapporto di non conformità, reclamo, rapporto di verifica ispettiva (RQL/AMM);

- analisi delle cause che hanno determinato lo scostamento dai requisiti prestabiliti (RQL e funzioni coinvolte);
- individuazione dell'intervento (o degli interventi) più adatto (RQL e funzioni coinvolte);
- individuazione dei controlli adeguati per prevenire il ripetersi dell'evento non desiderato (RQL e funzioni coinvolte);
- definizione delle responsabilità di attuazione e della relativa tempistica (RQL);
- verifica della corretta applicazione e dell'efficacia dell'intervento (RQL);
- eventuale aggiornamento delle procedure e/o della documentazione (RQL e funzioni coinvolte).

Lo svolgimento di tutte le attività citate è gestito dal RQL con il coinvolgimento dei Responsabili dei vari servizi aziendali ove è stata riscontrata la non conformità, è stata eseguita la verifica ispettiva o è stato originato il reclamo e di altre figure aziendali che possono contribuire a dare efficacia alle suddette attività.

In qualunque caso l'attuazione di una azione correttiva e/o preventiva viene registrata dal RQL su moduli appositamente predisposti, verbalizzando lo svolgimento delle varie fasi descritte precedentemente.

I documenti di registrazione delle azioni correttive vengono gestiti dal RQL secondo quanto previsto nella relativa **procedura di gestione delle Azioni Correttive e Preventive**, che descrive in maniera completa la metodologia messa in atto dalla Società per svolgere le attività sopra esposte.

I risultati di azioni correttive sono elemento di riesame da parte della direzione.

### 8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

Per **Azioni Preventive** si intendono le azioni pianificate, sviluppate e verificate allo scopo di correggere potenziali cause di non conformità o allo scopo di realizzare un processo di miglioramento del Sistema Qualità.

Sono state individuate metodologie per definire azioni atte ad eliminare cause di potenziali non conformità ed evitare che questa possano verificarsi. I passi previsti a questo scopo sono i seguenti:

- individuazione delle cause di potenziali non conformità durante il consueto e sistematico controllo e verifica della corretta applicazione del SGQ da parte del RQL o durante una verifica ispettiva (RQL);
- definizione delle proposte di miglioramento (RQL e funzioni coinvolte);
- verifica delle proposte ed approvazione di quella ritenuta più idonea da parte del vertice aziendale (AMM);
- formalizzazione e registrazione della azione preventiva approvata ed individuazione delle responsabilità e tempi di attuazione (RQL);
- verifica della corretta applicazione e dell'efficacia dell'intervento (RQL);
- eventuale aggiornamento delle procedure e/o della documentazione (RQL e funzioni coinvolte).

Le azioni preventive e correttive sono registrate dal Responsabile Qualità su moduli appositamente predisposti, verbalizzando lo svolgimento delle varie fasi descritte precedentemente.

I risultati di azioni preventive sono elemento di riesame da parte della direzione.