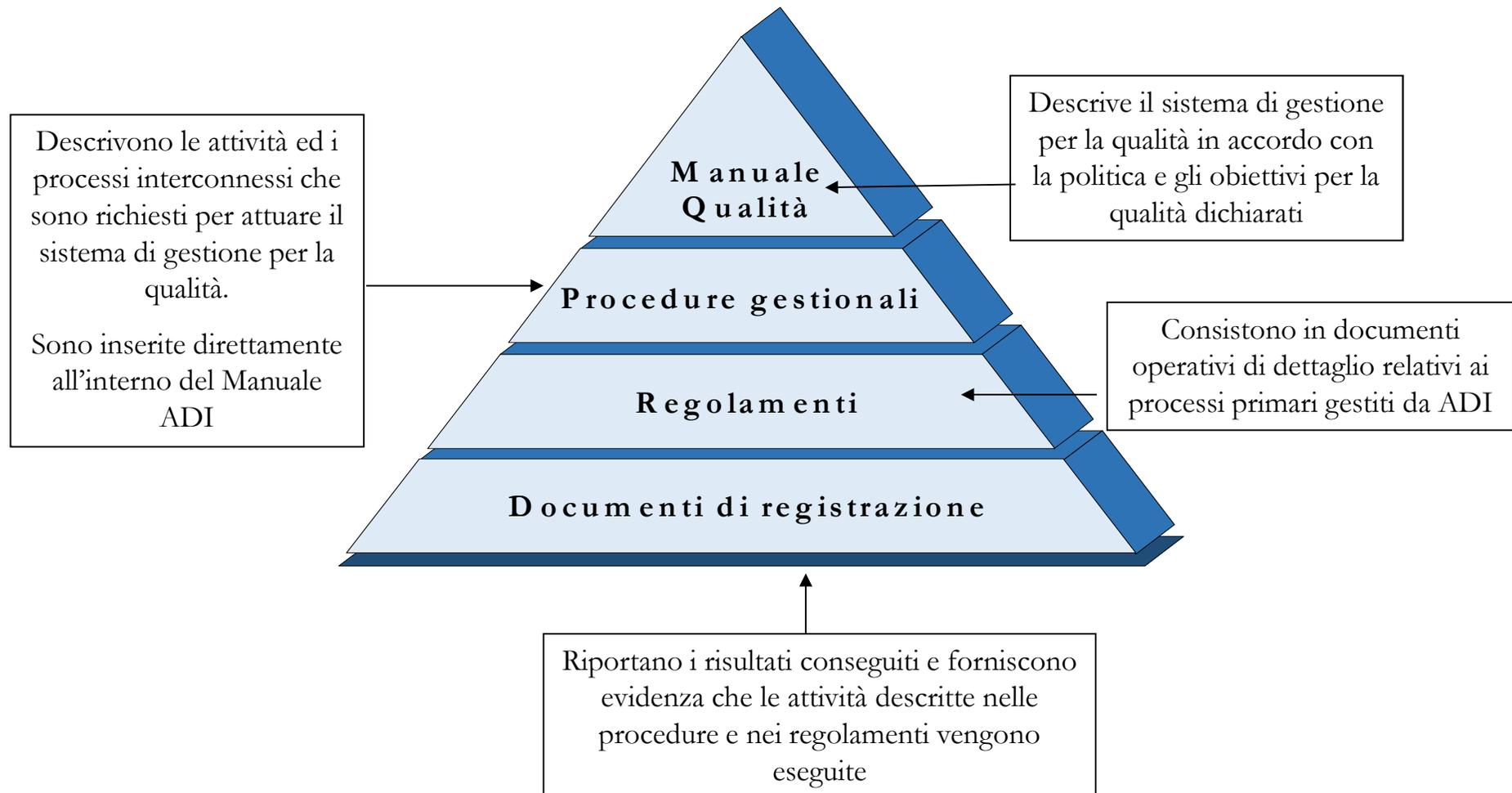

MODULO 2
I PROCESSI DI SUPPORTO
SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'
DI ADI ONLUS

Aprile-2014, Epicentro Italia S.r.l. - ing. Grazia Pepi



DOCUMENTAZIONE



MANUALE QUALITÀ:

E' redatto dal Presidente ed approvato dal Consiglio di Presidenza.

PROCEDURE GESTIONALI:

Le procedure gestionali sono riportate all'interno del Manuale di gestione Qualità e pertanto seguono le stesse modalità di emissione ed approvazione dello stesso.

REGOLAMENTI:

I Regolamenti (e i moduli collegati), che rappresentano le procedure operative dei processi primari applicabili in tutte le Sezioni Regionali, sono emessi dal Presidente ADI ed approvate dal Consiglio di Presidenza.

I Regolamenti (e i moduli collegati) applicabili a livello locale (Regolamenti Regionali), sono emesse dal Presidente della Sezione Regionale di appartenenza, verificate dal Coordinatore dei Presidenti Regionali ed approvate dal Presidente ADI.

MODULI:

L'emissione e l'approvazione dei moduli segue le regole stabilite per il documento (regolamento/ Manuale) in cui sono citati.

Lo Statuto ADI non prevede l'assunzione di personale ma gli incarichi per lo svolgimento delle attività sono ripartiti tra i soci o delegati a società esterne.

In particolare, il Consiglio di Presidenza si avvale dei soci e di personale esterno per l'espletamento di tutte le attività legate ai processi aziendali, garantendo:

- adeguata selezione in funzione dei curricula
- assegnazione degli incarichi in funzione delle abilità , competenze ed esperienza
- adeguata selezione dei sub-fornitori a cui sono affidati specifici processi e relativo controllo
- formazione coerente con i ruoli assegnati

Nel momento in cui nasce la necessità di richiedere a fornitori esterni un servizio/ prodotto, il Consiglio di Presidenza (CP) o il Consiglio Direttivo di Sezione (CDS), nel caso di esigenze locali, identifica uno o più fornitori possibili.

Se si tratta di fornitori già inseriti nell'elenco dei fornitori qualificati da ADI, la Segreteria Organizzativa invia una richiesta di preventivo la quale viene visionata per approvazione dal CP (o dal CDS).

Si evidenzia che tutti i membri del CP dovranno precisare eventuali situazioni di conflitto di interesse, anche potenziali, con le controparti dei contratti in valutazione, astenendosi dalle votazioni inerenti.

Successivamente all'approvazione, viene formalizzato l'ordine e/o il contratto con il fornitore.

Se non esiste il fornitore nell'elenco dei fornitori qualificati, viene attivata la procedura di qualificazione dei fornitori.

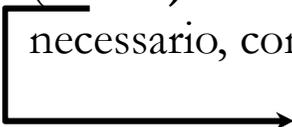
Solo in seguito alla qualificazione, si può procedere con la richiesta di fornitura.

VALUTAZIONE NUOVO FORNITORE

La valutazione di un nuovo fornitore viene effettuata dal CP o dal CDS (nel caso di esigenze locali) valutando i seguenti aspetti:

- Capacità di fornire il prodotto/servizio richiesto;
- Presenza di eventuali referenze
- Consapevolezza e conformità ai requisiti cogenti inerenti il prodotto/servizio
- Convenienza economico-finanziaria del fornitore con riferimento alla concorrenza ed alle disponibilità del mercato;
- Capacità logistiche e localizzazione
- Possesso di un sistema di Gestione per la Qualità

Se la valutazione è positiva, il fornitore viene inserito nell'elenco dei fornitori qualificati **(M. 7.5)** a cura del Presidente ADI o del Presidente Regionale (per esigenze locali) e, se necessario, con il supporto del RSGQ.



VALUTAZIONE NUOVO FORNITORE

GESTIONE
APPROVVIGIONAMENTO E
VALUTAZIONE FORNITORI

MODULO M. 7.5:

Sigare se fornitore
qualificato a livello
Nazionale

Sigare fornitore
qualificato a
livello Regionale

Indicare la Regione se
fornitore locale



ELENCO FORNITORI QUALIFICATI

APPLICAZIONE: NAZIONALE

LOCALE

REGIONE: _____

COMPILATO DA: _____

DATA ULTIMO AGGIORNAMENTO: _____

STATUS: indicare
«nuovo fornitore»

ANAGRAFICA					SELEZIONE			
Nominativo Fornitore	Servizio / Prodotto offerto	E-mail	Telefono	FAX	Data primo inserimento	Risultato valutazione	Sistema di Qualità certificato?	STATUS
							se sì, inserire il numero e la scadenza del certificato	

MONITORAGGIO FORNITORI

Almeno una volta all'anno, in occasione del Riesame di Direzione, viene effettuata una valutazione di ogni fornitore inserito nell'elenco dei fornitori qualificati assegnando una percentuale di conformità ai seguenti parametri:

- qualità del servizio/ prodotto fornito
- rispetto delle tempistiche concordate
- prezzo

In base al punteggio ottenuto, viene attribuita una classe:

Fornitore Classe A: punteggio $>90\%$	→ Qualificato
Fornitore Classe B: punteggio $[90;80] \%$	→ Richiedere piano di miglioramento
Fornitore Classe C: punteggio $<80\%$	→ Sospeso

E vengono aggiornati i moduli:

- ✓ **M. 7.6** «valutazione fornitori qualificati»
- ✓ **M. 7.5** «elenco fornitori qualificati»

MONITORAGGIO FORNITORI

GESTIONE
APPROVVIGIONAMENTO E
VALUTAZIONE FORNITORI

MODULO M. 7.6:



VALUTAZIONE FORNITORI QUALIFICATI

APPLICAZIONE: NAZIONALE

LOCALE

REGIONE: _____

COMPILATO DA: _____

DATA ULTIMO AGGIORNAMENTO: _____

Indicare punteggio ottenuto

Nominativo Fornitore	MONITORAGGIO					I VALUTAZIONE				
	Servizio / Prodotto offerto	Parametri monitoraggio	Unità di misura	Punteggi e classificazione	Frequenza di rilevazione	Periodo di riferimento	Data valutazione	Valori rilevati dei parametri di monitoraggio	Esito della valutazione	NOTE
		qualità del servizio/ prodotto fornito	%	90 CLASSE A	ANNUALE					
		rispetto delle tempistiche concordate	%	[80;90] CLASSE B						
		prezzo	%	< 80 CLASSE C						
		qualità del servizio/ prodotto fornito	%	90 CLASSE A	ANNUALE					
		rispetto delle tempistiche concordate	%	[80;90] CLASSE B						
		prezzo	%	< 80 CLASSE C						

Indicare tipologia di servizio/ prodotto (es: gestione stampa,..)

Indicare periodo di monitoraggio

Indicare punteggio per ogni parametro

VALUTAZIONE NUOVO FORNITORE

GESTIONE
APPROVVIGIONAMENTO E
VALUTAZIONE FORNITORI

Fornitore Classe A: punteggio >90%

Fornitore Classe B: punteggio [80;90] %

Fornitore Classe C: punteggio <80%

Se il fornitore è stato classificato di classe A o B, lo status passa da «nuovo fornitore» a «qualificato»

Se il fornitore è di classe C, lo status passa da «nuovo fornitore» a «sospeso»



ELENCO FORNITORI QUALIFICATI

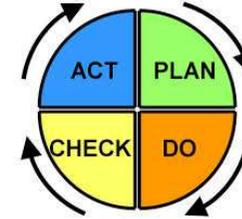
APPLICAZIONE: NAZIONALE LOCALE REGIONE: _____

COMPILATO DA: _____ DATA ULTIMO AGGIORNAMENTO: _____

ANAGRAFICA					SELEZIONE			
Nominativo Fornitore	Servizio / Prodotto offerto	E-mail	Telefono	FAX	Data primo inserimento	Risultato valutazione	Sistema di Qualità certificato?	STATUS
							se sì, inserire il numero e la scadenza del certificato	

Inserire la Classe

MIGLIORAMENTO-AZIONI CORRETTIVE- PREVENTIVE



- **Miglioramento continuo** del SGQ attraverso tutti gli strumenti disponibili (politica e obiettivi per la qualità, risultati degli audit e dell'analisi dei dati, ecc.).
- **Azioni correttive:** Azioni intraprese per eliminare le cause di non conformità (NC), di difetti esistenti o di altre situazioni indesiderabili per evitare il loro ripetersi.
- **Azioni preventive:** Azioni intraprese per eliminare le cause di potenziali non conformità (NC), di difetti o di altre situazioni indesiderabili al fine di prevenire il loro verificarsi.

GESTIONE ANOMALIE

GESTIONE DELLE NON
CONFORMITA', DELLE
AZIONI CORRETTIVE/
PREVENTIVE

Chiunque può segnalare al Responsabile Gestione Qualità un'anomalia.

Il Responsabile del Sistema di Gestione Qualità ha il compito di compilare il **Modulo M. 8.4** «gestione delle non conformità» riportando la descrizione dell'anomalia, la correzione immediata e, se ritenuto necessario, il riferimento ad un'azione correttiva.

 GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'													
N° non conformità rilevate			AREE in cui si è rilevata la non conformità			Tipologie di non conformità rilevate				Modalità di gestione delle non conformità			
Aperte	Chiusure	0	Area	n° NC rilevate	% NC rilevate	Tipologia	n° NC rilevate	% NC rilevate	Modalità	n° NC gestite	% NC gestite		
0	0	0		0	#DIV/0!	Reclamo da Cliente	0	#DIV/0!	Solo correzione, AC non necessaria	0	#DIV/0!		
0	0	0		0	#DIV/0!	Problematica Fornitore	0	#DIV/0!	AC necessaria e immediata	0	#DIV/0!		
0	0	0		0	#DIV/0!	Anomalia Interna	0	#DIV/0!	AC necessaria, ma da definire	0	#DIV/0!		
N. di NC	Anno	Data di rilevazione	Area in cui si è rilevata la Non Conformità	Descrizione della Non Conformità	Tpologia della Non Conformità	Correzione / Trattamento della Non Conformità	Responsabile Correzione	Da effettuarsi entro il	Data chiusura della correzione	Azione Correttiva	Rif. AC numero	Data chiusura della Non Conformità	Note

GESTIONE ANOMALIE

GESTIONE DELLE NON
CONFORMITA', DELLE
AZIONI CORRETTIVE/
PREVENTIVE

In caso di apertura di un'azione correttiva o di richiesta di attivare un'azione preventiva, il Responsabile del Sistema di Gestione Qualità compila il modulo **M. 8.5** «gestione delle azioni correttive/ preventive».

Numero di azioni attivate		Aree propositive delle AZIONI PREVENTIVE		Statistiche sulle gestione delle azioni di miglioramento		
Tipologia	n° azioni	Area	n° AP	Stato	n° azioni	% azioni
Preventiva	0		0	Azioni di miglioramento in corso di svolgimento	0	#DIV/0!
Correttiva	0		0	Azioni di miglioramento chiuse con esito negativo	0	#DIV/0!
TOTALE	0		0	Azioni di miglioramento chiuse con esito positivo	0	#DIV/0!

N. di Azione	Tipologia	Data di attivazione	Solo per AZIONE PREVENTIVA		Solo per AZIONE CORRETTIVA		Descrizione delle singole fasi dell'azione	Responsabile della singola fase	Da effettuarsi entro il	Data chiusura singola fase	Esito della verifica dell'efficacia dell'azione	Data chiusura dell'azione	Rif. numero dell'eventuale azione successiva	Note
			Area che propone l'azione preventiva	Descrizione del problema da prevenire	Rif. a NC n.	Analisi delle cause								

L'obiettivo principale dell'analisi dei dati, derivanti dal monitoraggio e della valutazione dei processi e dei servizi, è quello di verificare l'andamento degli indicatori definiti in riferimento ai livelli di accettabilità stabiliti ed agli obiettivi fissati dal CP in occasione dei periodici riesami dei sistemi organizzativi.

L'analisi dei dati è quindi volta a fornire un supporto alla definizione di nuovi obiettivi o comunque di piani di miglioramento all'interno dell'organizzazione e per tali motivi individua aspetti fondamentali, quali:

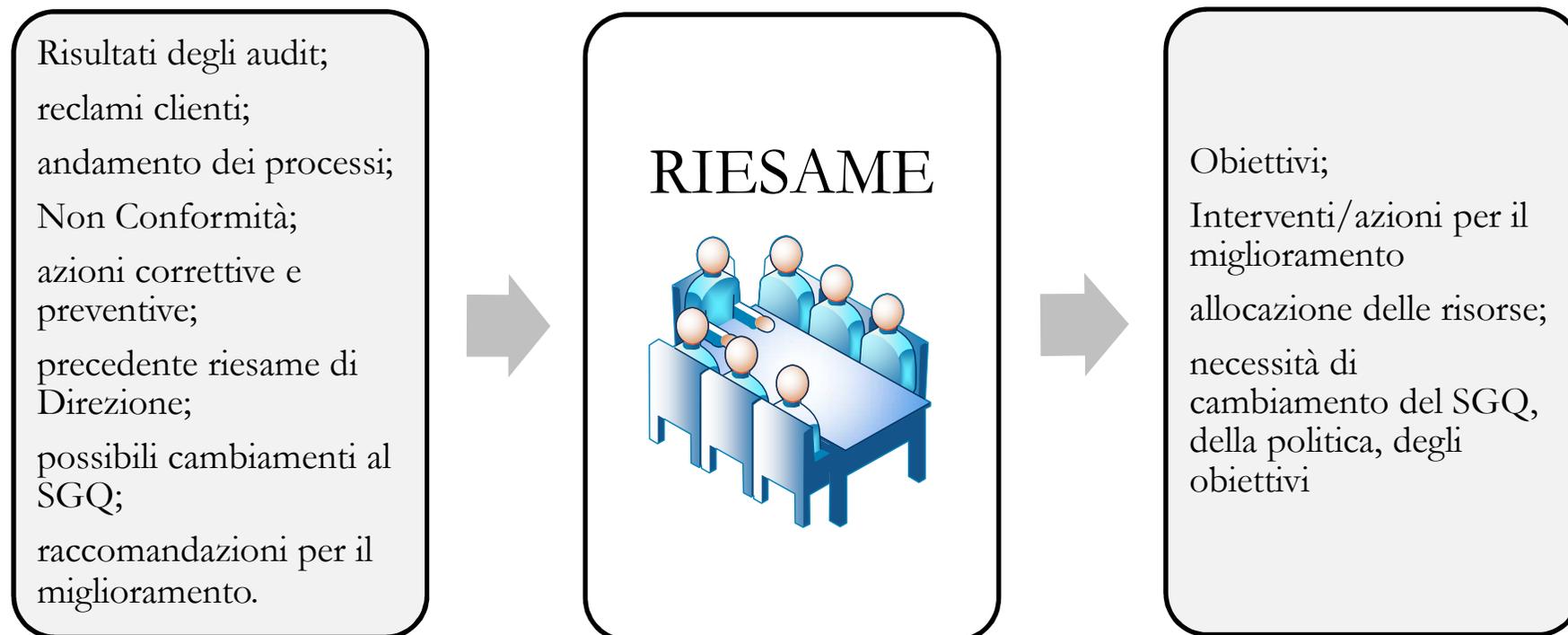
- la soddisfazione dei Soci iscritti;
- la soddisfazione dei partecipanti a eventi/ iniziative;
- l'efficacia e l'efficienza dei processi;
- il raggiungimento degli obiettivi definiti strategici, scientifici ed economici;

Il feed-back su tale analisi è contenuto nei Verbali di Riunione del CP, che formalizzano i periodici riesami dei sistemi organizzativi.

ANALISI DEI DATI

ANALISI DEI DATI,
DEFINIZIONE DEGLI
OBIETTIVI E DEI
MIGLIORAMENTI

Ad intervalli prefissati il vertice aziendale deve **riesaminare il SGQ** per assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Il Riesame deve essere documentato.



AUDIT INTERNI

Vengono effettuati a cura di auditor qualificati verifiche ispettive interne (audit) volte a valutare la conformità e l'applicazione del Sistema di Gestione.

L'auditor a fine verifica emette un report (**M 8.3**) dove sono indicate eventuali osservazione e/o non conformità rilevate.

ATTIVITÀ		IDENTIFICAZIONE AREA AZIENDALE	
AUDIT POSIZIONAMENTO	AUDIT PARTE PRIMA		
AUDIT PARTE SECONDA	SIMULAZ. AUDIT PARTE TERZA		
CAMPO DI APPLICAZIONE DELL'ATTIVITÀ			
NORME DI RIFERIMENTO		DATA AUDIT	TEAM DI AUDIT
ISO 9001			
ID CHECKLIST	RESPONSABILE DELL'AREA AZIENDALE	NOTE	
RILIEVI			CLASS. (*)

Tale rapporto viene esaminato congiuntamente dall'Auditor, dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità e dai Responsabili dell'Area verificata in modo da intraprendere eventuali azioni correttive.

Nel caso di osservazione e/o non conformità sarà il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità a definire la necessità di un eventuale audit di follow-up.

AUDIT INTERNI

Verranno verificate l'efficacia e l'applicazione del Sistema di gestione Qualità presso 5 Sedi Regionali e nella realizzazione delle attività di un Gruppo di Studio.

Durante questo Audit verranno analizzate le registrazioni quali ad esempio:

- ◆ Elenco fornitori qualificati a livello locale,
- ◆ Valutazione dei fornitori locali,
- ◆ Modulo evento / iniziative
- ◆ Modulo gestione del Gruppo di Studio
- ◆ Verbali riunioni