

# Sud Sistemi

## Sistema di Gestione della Qualità

Codice documento: MdQ04-14  
Redatto da: RGQ E. Carella  
Verificato da: RGQ E. Carella  
Approvato da: Pres. C.d.A. V.Manzari

<b>Data emiss. o revisione</b>	<b>Stato versione</b>	<b>Motivo revisione</b>	<b>Chi</b>
15/04/04	MdQ04-12	Aggiornamento nomine aziendali	RGQ
17/07/09	MdQ04-13	Adeguamento edizione 2008	RGQ
20/01/12	MdQ04-14	Adeguamento operatività aziendale	RGQ

## **INDICE**

<b>Paragrafo</b>	<b>Titolo</b>
1	GENE RALITA'
2	STRUTTURA DELLA DOCUMENTAZIONE
3	PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'
4.	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE
5.	IDENTIFICAZIONE
6.	APPROVAZIONE E DISTRIBUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE
7.	REVISIONE DEI DOCUMENTI E/O AGGIORNAMENTO DEI DATI
8.	CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI DELLA QUALITA'

## 1. GENERALITA'

Ricordando che il sistema gestione qualità è definito dalla norma UNI EN ISO 9001: 2008 come *“insieme di organizzazione, risorse, processi e procedure per la gestione della Qualità”*, la Sud Sistemi ha predisposto, documentato e mantiene attivo un Sistema Gestione Qualità conforme ai requisiti della norma **UNI EN ISO 9001:2008** al fine di assicurare che il prodotto/servizio sia conforme ai requisiti specificati. Peraltro nella logica del miglioramento continuo adotta degli strumenti di autovalutazione e si ispira alla logica del EFQM Excellence Model.

La Struttura del SGQ Sud Sistemi si ispira agli otto principi che sono alla base della norma ISO 9001:2008, riconosciuti dalle scuole di management e ispiratori dei premi per la Qualità a livello Europeo, come da tabella seguente:

Principio del SGQ	Valori aziendali; Legame ai processi aziendali
<b>Organizzazione orientata al cliente</b>	Capire le aspettative, esigenze attraverso l'analisi della soddisfazione del cliente e l'analisi delle cause di insoddisfazione Assicurare chiare comunicazioni attraverso organi di stampa e televisione, sito internet, C.R.M.. Analizzare i suggerimenti e le proposte
<b>Leadership</b>	Diffusione e comprensione dello Scopo, Mission e Vision dell'azienda Informazione a tutti delle strategie aziendali e dei risultati annuali Promozione della formazione del personale
<b>Coinvolgimento del personale</b>	Assegnazione degli obiettivi individuali da parte del responsabile del progetto o strategia Misura del clima aziendale attraverso somministrazione di questionari e riunioni plenarie Incentivi per il conseguimento degli obiettivi attraverso il sistema premiante definito nella procedura "Gestione Risorse" legato alla valutazione professionale del dipendente/collaboratore come da schede compilate periodicamente dai responsabili di reparto
<b>Approccio per processi</b>	Il SGQ è strutturato per processi e sono gestiti dal relativo responsabile di processo. Per ogni processo sono individuate delle misure di riferimento che fanno parte del processo di pianificazione della Qualità
<b>Approccio sistemico alla gestione</b>	Sono valutate le interdipendenze fra i vari processi attraverso le tabelle di correlazione fra i reparti L'insieme delle misure dei singoli processi vengono esaminate nell'ambito dei riesami della direzione
<b>Miglioramento continuativo</b>	Azioni preventive di miglioramento Ciclo PDCA nel corso dei riesami Progettazione di nuovi servizi e/o modifiche ed innovazioni a quelli esistenti Autovalutazione ispirata al modello di eccellenza EFQM Attività svolta dal Quality Team nell'ambito dello stesso processo
<b>Sistema decisionale basato</b>	Valutazione delle misure e performance di processo nell'ambito dei riesami Definizione delle misure di business project con l'utilizzo di metodologie

<b>sui dati</b>	per la valutazione dei risultati
<b>Relazioni di reciproco beneficio con i fornitori</b>	Valutazione dei fornitori come da procedura "Qualificazione e Sorveglianza Fornitori" Definizione di accordi quadro con fornitori strategici

## 2. STRUTTURA DELLA DOCUMENTAZIONE

La Direzione si impegna a redigere, tramite il Responsabile Gestione Qualità" (RGQ), il presente Manuale della Qualità, che richiama le procedure del sistema qualità e delinea la struttura della documentazione relativa al sistema.

Il sistema qualità è definito da:

- Struttura organizzativa
- Responsabilità
- Processi
- Risorse

La documentazione del SGQ è costituita da:

- Manuale della Qualità
- Flow chart dei Processi Aziendali (FLC)
- Procedure di Gestione Qualità (PGQ)
- Moduli, Piani, Allegati, Condizioni Generali di Fornitura (C.G.d.F.)
- Documenti di Registrazione della Qualità

### MANUALE DELLA QUALITÀ

Definisce la politica e la struttura organizzativa aziendale e per ogni attività, fornisce una breve sintesi delle responsabilità e delle modalità di attuazione, facendo riferimento alle procedure da applicare: esso costituisce pertanto il documento guida del sistema qualità.

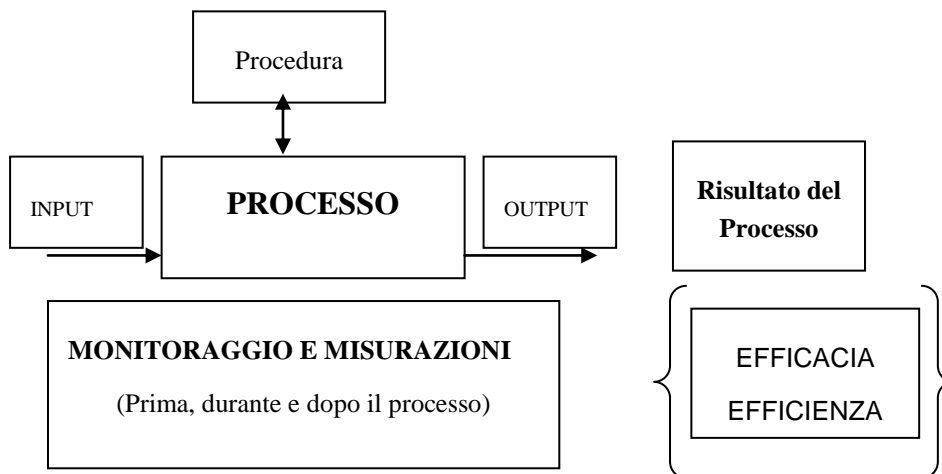
Il manuale è redatto in modo chiaro e comprensibile al fine di poter essere divulgabile a tutti i livelli aziendali oltre che all'esterno, deve inoltre costituire un costante punto di riferimento per il personale interno, per le verifiche ispettive (audit), per i clienti, per l'ente di certificazione oltre che per l'aggiornamento del sistema qualità della Sud Sistemi.

### PROCESSI AZIENDALI DEL SQ

La Sud Sistemi adotta un approccio basato sui processi per la Gestione Qualità.

Un Processo è ogni attività che partendo dagli elementi in ingresso li converte in elementi in uscita.

Per Approccio basato sui processi si intende che tutti i processi sono collegati tra loro a vario titolo, per cui ciò che esce da un processo costituisce la base per un processo successivo.



I FlowChart dei processi aziendali “critici” sono gestiti quali parti integranti del SGQ e sintetizzano l’approccio della Sud Sistemi alla gestione per processi.

Nel conseguire i propri obiettivi e contribuire all’efficacia e all’efficienza dell’organizzazione aziendale, la Sud Sistemi adotta un approccio sistemico alla gestione del SQ.

Il metodo per monitorare e misurare l’andamento dei processi è supportato da strumenti di autovalutazione interni tra cui un sw ispirato all’EFQM Excellence Model ed uno di gestione interno per il monitoraggio delle commesse in relazione alle strategie ed agli obiettivi definiti di anno in anno. Queste sono verificate periodicamente nell’ambito dei Riesami della Direzione.

#### PROCEDURE DI GESTIONE QUALITA’

Con il termine procedura intendiamo le modalità di esecuzione di una singola attività.

Le procedure definiscono le attività necessarie per sviluppare gli elementi del sistema qualità e mettono in evidenza le relazioni fra le funzioni descritte nell’organigramma aziendale.

Esse individuano, con un opportuno grado di dettaglio, le varie fasi di ogni attività definendo le responsabilità, le modalità gestionali, le interazioni tra le diverse funzioni aziendali e le eventuali interfacce esterne per poter pianificare e realizzare ogni attività svolta da Sud Sistemi. Richiamano inoltre altre procedure, modulistica di riferimento ed i documenti di registrazione della qualità applicabili.

Ogni procedura si articola secondo i seguenti punti:

1. **Scopo e campo di applicazione:** Definisce il perché della procedura e gli ambiti di applicazione;

2. **Documenti di riferimento, definizioni ed acronimi:** Riporta nell'ordine le normative, i documenti richiamati, le spiegazioni dei termini utilizzati nella procedura nonché il significato delle abbreviazioni;
3. **Responsabilità:** Identifica le specifiche responsabilità delle funzioni aziendali e delle interfacce coinvolte;
4. **Attività e modalità operative:** Viene descritto, con l'opportuno grado di dettaglio, il processo esaminato con particolare riferimento alla responsabilità, ai tempi ed alle modalità di espletazione delle attività, viene evidenziata ogni eccezione ritenuta significativa e sottolineati i punti di maggior rilievo;
5. **Archiviazione:** Ogni modulo relativo all'utilizzo di una procedura viene identificato definendo per ognuno la funzione responsabile, il luogo ed il tempo e le modalità di archiviazione degli stessi.

#### MODULISTICA

Tali documenti costituiscono un supporto alle procedure di gestione della qualità (PGQ) .

Un particolare documento adottato da Sud Sistemi è rappresentato dalle C.G.d.F. che regolano i rapporti con i propri clienti.

#### DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELLA QUALITÀ

Registrano i risultati delle singole attività, dimostrando in tal modo il conseguimento della qualità richiesta.

Fra le evidenze oggettive rientra l'esistenza delle registrazioni relative alla qualità espressamente richieste dalla Norma. Tali registrazioni riguardano:

- risultati dei riesami della Direzione (5.6.1);
- registrazioni per il personale (6.2.2);
- registrazioni necessarie a fornire fiducia sulla conformità dei processi e dei relativi prodotti.(7.1.d);
- risultati dei riesami dei requisiti (7.2.2);
- requisiti di ingresso per la progettazione (7.3.2);
- risultati dei riesami della progettazione (7.3.4);
- risultati delle verifiche della progettazione (7.3.5);
- risultati delle validazioni della progettazione (7.3.6);
- risultati del riesame delle modifiche alla progettazione (7.3.7);
- risultati delle valutazioni dei fornitori (7.4.1);
- risultati della validazione dei processi (7.5.2);
- registrazioni relative alla rintracciabilità (quando richiesta) (7.5.3);
- registrazioni relative alla preservazione della proprietà del cliente (7.5.4);
- risultati delle verifiche ispettive interne (audit) (8.2.2);

- evidenze di conformità dei prodotti (8.2.4);
- registrazioni relative ai prodotti non conformi (8.3);
- risultati delle azioni correttive (8.5.2);
- risultati delle azioni preventive (8.5.3).

La Sud Sistemi si impegna a mantenere aggiornate ed attive tali procedure documentate e dichiara di metterle a disposizione di tutti i collaboratori coinvolti nelle relative attività in forma chiara e facilmente consultabile.

A tal fine il Manuale della Qualità, le Procedure ed i Moduli sono disponibili, oltre che in formato cartaceo, anche in forma elettronica sulla rete del sito web della Sud Sistemi e pertanto consultabili anche in remoto.

Il Responsabile Gestione Qualità (RGQ) si fa carico di controllare che le nuove procedure siano rese disponibili, comprese e messe in atto da tutti i collaboratori, e che quelle non più aggiornate siano ritirate dalla circolazione.

### 3. PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'

Con il termine pianificazione della qualità intendiamo l'insieme di azioni che devono garantire nell'organizzazione aziendale il raggiungimento degli obiettivi di qualità.

I Responsabili di Funzione possono segnalare e/o proporre la redazione di un Piano della qualità; con esso si intende il documento che precisa le modalità operative, le risorse e le sequenze di attività che influenzano la qualità di un determinato prodotto, servizio, contratto o progetto/commessa.

Il Piano della qualità viene preparato prima dell'inizio della attività cui si applica ed è sottoposto alla preventiva approvazione del Presidente del C.d.A..

Le attività del Sistema Qualità sono svolte in modo sistematico e pianificato, secondo la logica del "Ciclo di Deming"



PLAN Pianifica: strategia, tattica e misure

DO Opera: implementare i piani e controllare

CHECK            Controlla: verificare i risultati ed eventuali azioni di miglioramento

ACT                Agisci: consolidare i miglioramenti e affrontare nuove sfide

al fine di assicurarne uno svolgimento controllato che permetta il soddisfacimento dei requisiti per la qualità prefissati.

Il SGQ della Sud Sistemi rappresenta lo strumento per eccellenza della attività di pianificazione e controllo della qualità. Tutte le attività di progettazione e del processo sono impostate in una logica preventiva che assicuri la costante soddisfazione dei propri clienti e miri al superamento delle loro aspettative.

## **4. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE**

In una struttura organizzata lo svolgimento delle attività non può prescindere da regole e da informazioni; per poter seguire le regole relative all'organizzazione e per utilizzare correttamente i dati e le informazioni tecniche, è di fondamentale importanza la corretta gestione degli stessi e dei relativi supporti (cartacei od informatici).

## **5. IDENTIFICAZIONE**

Tutti i documenti del Sistema Qualità riportano una serie di codici che consentono una immediata ed univoca identificazione; se il documento è di origine esterna (es. norme, Fax del Cliente, ecc.) vengono evidenziati i codici identificativi esterni, mentre, nel caso di documenti di origine interna, la codifica viene attribuita dai responsabili interni preposti secondo gli standard condivisi.

## **6. APPROVAZIONE E DISTRIBUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE**

Ogni documento del Sistema Qualità riporta, oltre alla codifica identificativa, anche il numero e la data di revisione.

Il numero e la data di revisione consentono di verificare in ogni momento lo stato di aggiornamento del documento stesso.

La documentazione, prima della sua emissione, viene verificata ed approvata dal personale preposto per controllarne l'adeguatezza.

La documentazione viene distribuita in forma controllata all'interno dell'Azienda per rendere disponibili tutte le informazioni necessarie a tutti i centri di utilizzo.

Lo stato di aggiornamento di tutti i documenti in uso presso l'Azienda viene garantito mediante l'"Elenco documenti del SGQ" ed è reso disponibile in via telematica e da remoto sul sito web aziendale.

## **7. REVISIONE DEI DOCUMENTI E/O AGGIORNAMENTO DEI DATI**

I documenti del Sistema Qualità che, per varie necessità risultano superati, vengono revisionati.



La revisione di un documento comporta una serie di attività:

- aggiornamento del numero e della data di revisione sul documento o sui dati;
- segnalazione (ove possibile) della motivazione della revisione;
- nuovo iter di approvazione del documento o dei dati per l'emissione e l'utilizzo;
- ritiro del vecchio documento e sostituzione con il nuovo presso tutti i centri di utilizzo; in caso di dati, cancellazione degli stessi dai centri di utilizzo e sostituzione con le versioni aggiornate;
- distruzione delle copie del documento superato gestita in autocontrollo dagli stessi collaboratori (la documentazione che per motivi legali o storici viene conservata, viene debitamente identificata);
- aggiornamento dell'"Elenco documenti del SGQ" e dei relativi indici di revisione.

Inoltre, tutti i documenti del Sistema Qualità sono presenti sul sito web della Sud Sistemi; in particolare le procedure in un'area riservata.

## **8. CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ'**

L'Organizzazione, al fine di dimostrare la Qualità conseguita nelle varie attività del Sistema Qualità, si è dotata di un puntuale sistema di controllo delle RegISTRAZIONI della Qualità.

Il sistema adottato comprende precisi criteri per l'identificazione, l'archiviazione, l'accesso, la protezione e la eventuale eliminazione delle RegISTRAZIONI della Qualità; i criteri per le attività in oggetto, le responsabilità ed i tempi di conservazione delle varie tipologie di documenti sono definiti e specificati in ogni procedura.

Affinché siano facilmente rintracciabili, le registrazioni riportano sempre:

- precisi riferimenti (codici, date, ecc.) per essere correlate all'oggetto;
- informazioni dettagliate utili all'analisi critica delle attività registrate anche a distanza di tempo.

La conservazione/archiviazione delle registrazioni della Qualità su supporto cartaceo è assicurato dall'utilizzo di appositi raccoglitori allocati in archivi idonei ad evitare deperimenti o manomissioni.

La conservazione/protezione delle registrazioni della Qualità riportate sul sistema informatico è assicurato dalla conservazione delle copie di back up sul server.

Le procedure di riferimento per questa sezione sono:

PGQ\_RD01 "Linee Guida alla Preparazione delle Procedure"

PGQ\_RD02 "Documenti, Dati e RegISTRAZIONI della Qualità"