 Istituto di Alta Formazione Professionale	MANUALE QUALITÀ <i>IN ACCORDO ALLA NORMA UNI EN ISO 9001:2008</i>	Rev. 0
		Pag. 1 di 39

Rev.	Data	Paragrafi Revisionati (Rev. n)	Redatto RQ	Approvato DG
0	15/03/2016	Prima Edizione – Rev.0	Pamela Mattioli	Mario Dattilo



COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681

VIA F.FELLINI, 2 - 65010

SPOLTORE (PE) - PE

MANUALE DELLA QUALITÀ

Secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

SOMMARIO

0.	Revisione documento.....	5
1.	Scopo e campo di applicazione	5
1.1.	Presentazione della COPRAI TRAINING SRL	5
1.2.	Scopo	6
1.3.	Campo d'applicazione	7
2.	Mappa dei processi aziendali	8
3.	Riferimenti normativi	9
4.	Sistema di gestione per la qualità'	9
4.1.	Requisiti generali.....	9
4.2.	Requisiti relativi alla documentazione	10
4.2.1.	Generalita'	10
4.2.2.	Manuale della qualità'	11
4.2.3.	Gestione dei documenti	11
4.2.4.	Gestione dei documenti di registrazione	12
5.	Responsabilità della direzione.....	13
5.1.	Impegno della direzione.....	13
5.2.	Attenzione focalizzata al cliente.....	13
5.3.	Politica per la qualità.....	14
5.4.	Pianificazione.....	15
5.4.1.	Obbiettivi per la qualità.....	15
5.4.2.	Pianificazione del sistema di gestione della qualità.....	15
5.5.	Responsabilità, autorità e comunicazione	16
5.5.1.	Responsabilità ed autorità	16
5.5.2.	Rappresentante della direzione e responsabile qualità.....	17
5.5.3.	Comunicazioni interne	18
5.6.	Riesame da parte del vertice dell'organizzazione	19
5.6.1.	Generalità	19
5.6.2.	Elementi in ingresso per il riesame	19
5.6.3.	Elementi in uscita del riesame	20
6.	Gestione delle risorse.....	21

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTRE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

6.1.	Messa a disposizione delle risorse	21
6.2.	Risorse umane	22
6.2.1.	Generalità	22
6.2.2.	Competenza, consapevolezza e addestramento.....	22
6.3.	Infrastrutture.....	23
6.4.	Ambiente di lavoro	24
7.	Attività di produzione ed erogazione dei servizi	25
7.1.	Pianificazione delle attività'	25
7.2.	Determinazione relativa al prodotto/servizio	26
7.3.	Riesame dei requisiti relativo al prodotto/servizio	26
7.4.	Comunicazione con il cliente	26
7.5.	Progettazione corsi di formazione	27
7.6.	Pianificazione della progettazione	27
7.7.	Elementi in ingresso alla progettazione	27
7.8.	Elementi in uscita della progettazione	28
7.9.	Riesame della progettazione	28
7.10.	Verifica della progettazione	29
7.11.	Confronti del nuovo progetto con uno simile già sperimentato.....	30
7.12.	Validazione della progettazione	30
7.13.	Modifiche alla progettazione	30
8.	Approvvigionamento.....	31
8.1.	Processo di approvvigionamento	31
8.2.	Informazioni per l'approvvigionamento	31
8.3.	Valutazione dei fornitori.....	32
9.	Processo commerciale.....	34
10.	Gestione delle attrezzature	34
11.	Misurazioni, analisi e miglioramento	35
11.1.	Soddisfazione del cliente.....	35
11.2.	Verifiche ispettive interne	35
11.3.	Monitoraggio e misurazione dei processi	36
11.4.	Monitoraggio e misurazione dei prodotti	37

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTRE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

11.5.	Gestione delle non conformita'	37
11.6.	Analisi dei dati	38
11.7.	Miglioramento	39
11.8.	Azioni correttive e preventive	39

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

0. REVISIONE DOCUMENTO

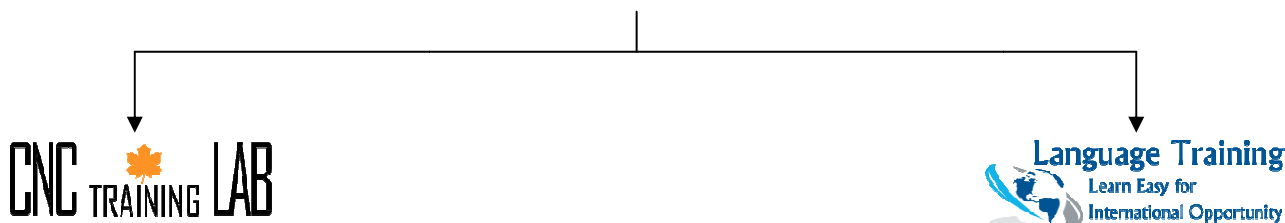
Numero revisione	Descrizione	Data	Redazione	Verifica	Approvazione
0	Prima Stesura	15/03/2016	RQ	RQ	DG

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1. PRESENTAZIONE DELLA COPRAI TRAINING SRL

La COPRAI TRAINING è composta da due divisioni aziendali interne:

- CNC TRAINING LAB
- LANGUAGE TRAINING



COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

- **CNC TRAINING LAB** eroga corsi di formazione tecnica su macchine utensili a controllo numerico;
- **LANGUAGE TRAINING** eroga corsi di lingue e servizio di traduzioni di documentazione tecnica.

Grazie a ingenti e costanti investimenti in ricerca e attrezzature, COPRAI TRAINING SRL è in grado di innovare continuamente la propria gamma di servizi, implementando nuove metodologie di lavoro e nuove tecnologie al fine di trasferire questi miglioramenti, attraverso i propri servizi, al cliente finale.

L'azienda, che già applica i principi di "*customer satisfaction*", progredisce continuamente verso l'obiettivo sempre più concreto nell'erogazione di servizi ad alto valore aggiunto.

1.2. SCOPO

Il presente manuale del sistema di gestione per la qualità, descrive il sistema di gestione predisposto da COPRAI TRAINING SRL per operare in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Scopo del manuale è inoltre quello di descrivere i contenuti principali delle procedure gestionali della COPRAI TRAINING SRL che rispondono ai punti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il sistema di gestione per la qualità è quindi un sistema organizzativo, che deve essere continuamente sorvegliato e periodicamente revisionato. La dinamica ciclica

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

del sistema di gestione per la qualità conduce al miglioramento continuo e adatta la propria risposta al variare dei fattori interni ed esterni.

Il manuale contiene:

- i riferimenti alle procedure e/o istruzioni operative che occorre applicare per rispondere alla norma indicata con lo scopo di perseguire e concretizzare il miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione;
- gli impegni della direzione aziendale (politica);
- i compiti e le responsabilità delle diverse figure aziendali coinvolte nell'organizzazione.

1.3. CAMPO D'APPLICAZIONE

Il manuale del sistema di gestione per la qualità della COPRAI TRAINING SRL, si applica alla sede operativa di Spoltore (PE), in Via F. Fellini, 2 c/o "L'ARCA", per la gestione di tutte le attività direttamente o indirettamente influenti sulla qualità del servizio.

Il campo di applicazione è relativo alla:

- Erogazione di corsi di formazione.

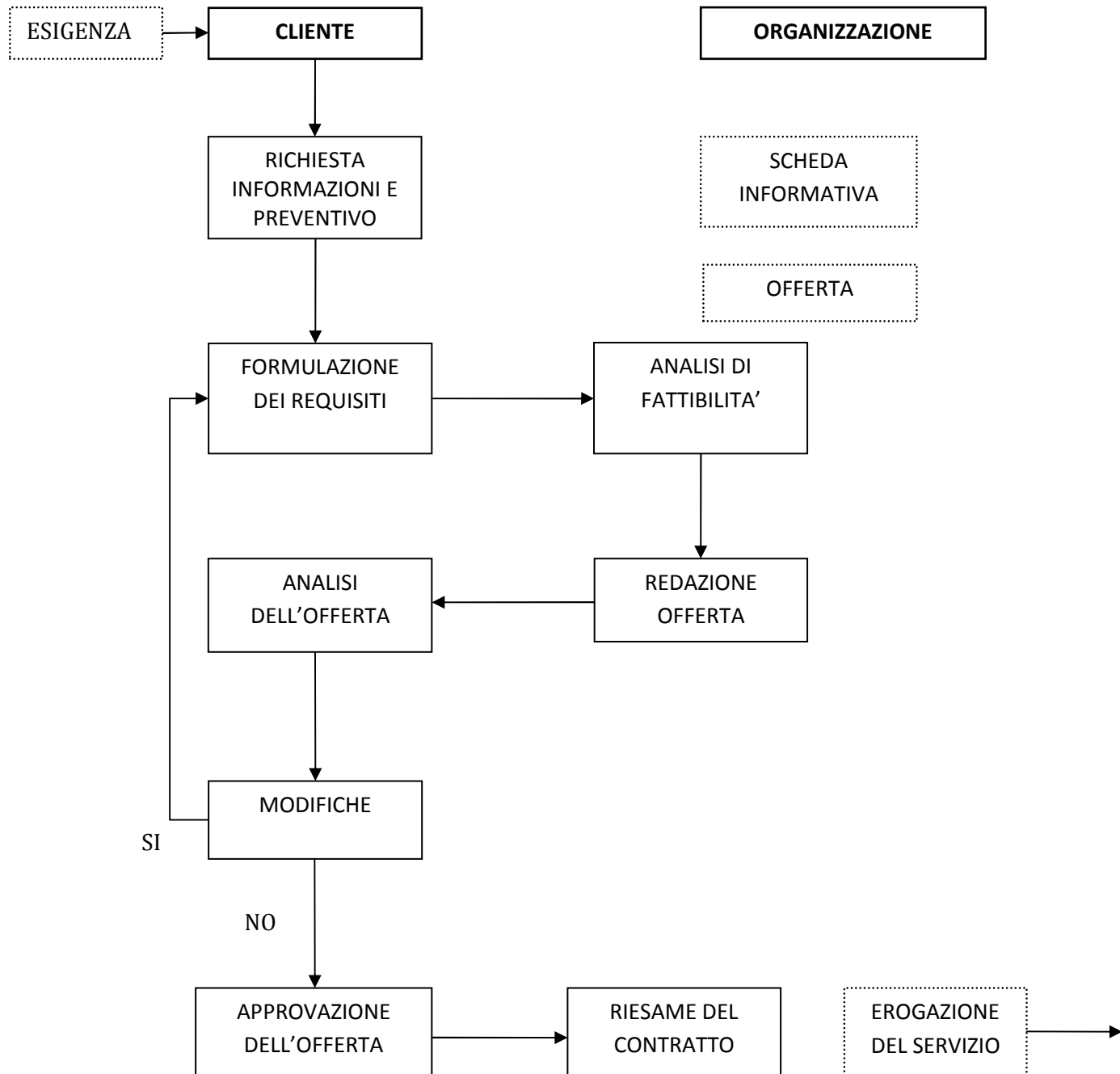
COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

2. MAPPA DEI PROCESSI AZIENDALI



COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTRE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

Le normative prese a riferimento per l'introduzione e il mantenimento del sistema di Gestione per la Qualità della COPRAI TRAINING SRL, nonché utilizzate per la stesure del presente Manuale di Qualità sono state:

- Norma UNI-EN ISO 9000 :2005 Sistemi di gestione per la qualità
- Fondamenti e terminologia Norma UNI-EN ISO 9001 :2008 Sistemi di gestione per la qualità
- Requisiti D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 “Codice Privacy”

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1. REQUISITI GENERALI

COPRAI TRAINING SRL ha stabilito, documentato, attuato un sistema di gestione per la qualità rispondente ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001: 2008, provvedendo a mantenerlo aggiornato e a migliorarlo in modo continuo.

A tal proposito l'azienda ha:

- identificato tutti i processi necessari per il sistema di gestione adottato come già indicato;
- stabilito la loro sequenza e le loro interazioni;
- stabilito i criteri e le metodologie per tenere sotto controllo la loro efficacia, verificando la disponibilità dei dati e delle informazioni necessarie a supportare l'attuazione e il monitoraggio di tutti i processi individuati.

Inoltre l'azienda provvede a:

- misurare, monitorare, analizzare i suddetti processi;

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTRE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

- attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati previsti ed il miglioramento continuo.

I processi affidati all'esterno sono controllati:

- attraverso l'esecuzioni di misurazioni e monitoraggi in accettazione eseguiti dal controllo qualità.

4.2. REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1. GENERALITA'

La documentazione del sistema di gestione di COPRAI TRAINING SRL include:

- una dichiarazione documentata della politica della qualità e sugli obiettivi per la qualità;
- il presente manuale della qualità;
- specifiche procedure documentate (sia a carattere gestionale che operativo);
- altri documenti necessari per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi richiamati nel presente manuale o nelle procedure documentate;
- i documenti di registrazione della qualità.

Tale documentazione è stata predisposta in funzione della struttura organizzativa, della complessità dei processi interessati e del livello di addestramento, esperienza e competenza del personale aziendale.

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

4.2.2. MANUALE DELLA QUALITÀ

La COPRAI TRAINING SRL ha predisposto e mantiene aggiornato il presente manuale della qualità, diviso in capitoli e paragrafi contenenti i criteri di svolgimento delle attività e direttamente riferiti ai capitoli e paragrafi della norma UNI EN ISO 9001: 2008.

Il presente manuale contiene:

- lo scopo e il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità, con dettagli sulle esclusioni ammesse e relative motivazioni;
- i riferimenti alle procedure documentate per la gestione dei processi;
- una descrizione dei processi coperti dal sistema di gestione per la qualità e le loro interazioni.

Anche il manuale della qualità viene tenuto sotto controllo a livello di approvazione ed emissione, distribuzione, revisione.

4.2.3. GESTIONE DEI DOCUMENTI

La COPRAI TRAINING SRL adotta una procedura documentata (PRO 01) per tenere sotto controllo la gestione dei documenti del sistema di gestione per la qualità.

Tali documenti vengono:

- approvati per adeguatezza prima del loro utilizzo;
- riesaminati e, quando necessario, aggiornati e riapprovati;
- identificati quanto a stato di revisione vigente;
- resi disponibili sui luoghi di utilizzo nelle pertinenti versioni;

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

- resi leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili;
- identificati opportunamente e distribuiti in modo controllato, anche per i documenti di origine esterna.

La procedura descrive le modalità da seguire per prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti ed adottare una adeguata loro identificazione qualora, per qualche ragione, siano da conservare.

Le procedure, a loro volta, richiamano le registrazioni il cui elenco è gestito dal responsabile del sistema gestione qualità, in forma controllata.

Il controllo dei documenti e dei dati viene attuato mediante un apposito elenco dei documenti della qualità, che riporta, per ciascuno di essi, lo stato di revisione.

Per quanto riguarda i documenti di registrazione della qualità, essi vengono tenuti sotto controllo secondo le prescrizioni del paragrafo successivo.

4.2.4. GESTIONE DEI DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

Le registrazioni sono quei documenti che forniscono l'evidenza oggettiva della conformità delle attività del sistema di gestione per la qualità eseguite, ai requisiti previsti (documenti per dimostrare la qualità raggiunta) dell'efficace funzionamento del sistema di gestione stesso.

Tali documenti vengono tenuti sotto controllo a livello di identificazione, archiviazione, reperibilità, protezione, destinazione finale. Tutte le registrazioni sono compilate/elaborate in modo leggibile e recano sempre la data e la firme dei responsabili della compilazione. Esse vengono conservate in modo tale da essere prontamente rintracciabili e non soggette a deterioramento o a smarrimento.

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

La procedura documentata (PRO 01) stabilisce le modalità di controllo e i tempi di conservazione dei documenti di registrazione della qualità.

5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

5.1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Il vertice aziendale fornisce evidenza del proprio impegno nello sviluppo, nel sostegno e nel miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità attraverso:

- la definizione e la diffusione a tutti i livelli aziendali della politica e degli obiettivi per la qualità;
- la comunicazione ai vari livelli dell'organizzazione dell'importanza di soddisfare le esigenze del cliente e di rispettare i requisiti contrattuali, nonché quelli di natura legale e/o connessi con regolamentazioni di prodotto/settore;
- l'effettuazione di periodici riesami del sistema di gestione;
- l'assicurazione della disponibilità delle risorse necessarie.

5.2. ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

Il vertice aziendale ha istituito un adeguato sistema di gestione per:

- rilevare tutte le esigenze e le aspettative del cliente in merito ai servizi da fornire;
- individuare tutti i requisiti di natura cogente relativi al servizio;
- convertire tali esigenze in specifici requisiti per il servizio;

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

- soddisfare nella misura maggiore possibile il cliente.

5.3. POLITICA PER LA QUALITÀ

La politica per la qualità viene decisa e formalizzata in un documento ufficiale da parte della direzione aziendale.

Nella elaborazione o modifica di tale documento, il vertice aziendale si assicura che la politica:

- risulti appropriata alla missione e agli obiettivi aziendali;
- contenga esplicitamente l'impegno al rispetto dei requisiti del sistema di gestione per la qualità ed al miglioramento continuo;
- fornisca un quadro di riferimento per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità.

Il personale aziendale è posto a conoscenza dei contenuti della politica sia attraverso l'attività di informazione svolta dai responsabili, sia attraverso l'affissione del documento all'interno dello stabile. Il documento è, inoltre, reso disponibile a qualunque soggetto esterno all'azienda che sia interessato a prenderne visione.

La politica può essere oggetto di modifiche al variare della struttura aziendale, del contesto di riferimento o delle esigenze aziendali ed è comunque oggetto di verifica nell'ambito del riesame periodico della direzione.

E' competenza del responsabile del sistema di gestione per la qualità, distribuire ai dipendenti il documento di "politica della qualità".

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTRE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

5.4. PIANIFICAZIONE

5.4.1. OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Il vertice aziendale definisce specifici obiettivi di qualità misurabili, per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione tenendo conto:

- delle valutazioni effettuate in merito alla gestione attuale delle attività;
- dei possibili orizzonti di miglioramento nel breve e medio termine;
- dei contenuti della politica per la qualità;
- delle esigenze di miglioramento continuo;
- dei requisiti dei servizi cui ottemperare.

Tali obiettivi, sono riportati su un apposito documento, elaborato, salvo casi particolari, a seguito del riesame della direzione e distribuito a tutte le funzioni interessate.

5.4.2. PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Il vertice aziendale nomina un proprio rappresentante per la conduzione del sistema di gestione per la qualità. La direzione unitamente al proprio rappresentante individuano di anno in anno le modalità attraverso le quali gestire il sistema ed i processi aziendali ivi collegati. Per pertinenti livelli e funzioni, inoltre, la direzione definisce gli obiettivi aziendali da perseguire e raggiungere in accordo con la politica.

In relazione alla realizzazione dei prodotti e servizi, si delinea il piano delle attività che la COPRAI TRAINING SRL mantiene in forma controllata al fine di assicurare al cliente la conformità dei servizi erogati.

In questa fase, le suddette funzioni aziendali competenti hanno il compito di pianificare:

- tutti i processi coperti dal sistema di gestione per la qualità;
- le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi prestabiliti;
- il miglioramento continuo dell'intero sistema di gestione.

Nel caso in cui il sistema qualità subisca variazioni o modifiche, la direzione si impegna a mantenerne l'integrità del sistema stesso, attraverso un graduale passaggio e trasmissione delle informazioni a tutti i collaboratori.

5.5. RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

5.5.1. RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

La COPRAI TRAINING SRL si è dotata di una struttura organizzativa al fine di definire con chiarezza i compiti, le responsabilità ed i rapporti reciproci del personale operante nell'ambito del sistema di gestione per la qualità.

Tale struttura organizzativa comprende diverse funzioni che dipendono e sono coordinate dal vertice della direzione. La COPRAI TRAINING SRL ha definito un mansionario (MS "Mansionario COPRAI TRAINING SRL") ed un organigramma aziendale nominativo (ORGCN) approvato dalla direzione e diffuso a tutti i livelli aziendali.

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTRE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

Copie dell'organigramma sono disponibili presso tutti le funzioni ed i reparti cosicché la struttura organizzativa aziendale risulta portata alla conoscenza di tutti.

Il vertice aziendale ha la responsabilità della definizione della politica per la qualità e dell'organizzazione aziendale con la quale perseguire gli obiettivi stabiliti.

I responsabili di tutte le altre funzioni aziendali hanno la responsabilità della diffusione ed applicazione del sistema di gestione per la qualità nei rispettivi ambiti.

Nel mansionario aziendale sono elencate in dettaglio le funzioni aziendali e le attività da esse svolte. Il mansionario aziendale è a disposizione di ciascun responsabile di funzione al fine di definire chiaramente e portare a conoscenza dei diretti interessati, le mansioni affidate ed i limiti di competenza assegnati.

5.5.2. RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE E RESPONSABILE QUALITÀ

Allo scopo di assicurare efficacemente l'applicazione del sistema di gestione per la qualità mediante il quale perseguire gli obiettivi della politica per la qualità, il vertice aziendale, presieduta dal legale rappresentante, nomina un proprio rappresentante al fine della gestione della certificazione del sistema in conformità alla norma ISO 9001:2008, il quale si avvale della funzione di responsabile SGQ, cui sono state conferite le mansioni e l'autorità necessarie per:

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

- assicurare che i processi del sistema di gestione per la qualità vengano attuati e tenuti aggiornati;
- riferire al vertice aziendale sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, incluse tutte le esigenze per il miglioramento;
- promuovere la consapevolezza dei requisiti del cliente da parte dell'organizzazione all'interno di tutti i livelli aziendali.

Il vertice aziendale ha nominato un responsabile qualità al quale sono assegnate le responsabilità come da mansionario (MS mansionario COPRAI TRAINING SRL):

- attuazione, gestione e proposte di miglioramento del sistema gestione qualità aziendale;
- diffusione della cultura della qualità;
- gestione della documentazione del sistema gestione qualità;
- pianificazione e conduzione del programma di verifiche ispettive sul sistema gestione qualità;
- supporto al vertice aziendale nel riesame periodico del sistema gestione qualità aziendale.

5.5.3. COMUNICAZIONI INTERNE

COPRAI TRAINING SRL attua la comunicazione all'interno dell'organizzazione attraverso:

- le “bacheche della qualità” collocate nei punti strategici dello stabile in cui sono riportate eventuali comunicazioni interne;

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTRE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

- riunioni periodiche con i responsabili e i referenti di attività;
- l'utilizzo della posta elettronica;
- rete internet aziendale;
- circolari dipendenti;
- modulo "altre non conformità interne", per i suggerimenti e i reclami inerenti al sistema gestione qualità .

5.6. RIESAME DA PARTE DEL VERTICE DELL'ORGANIZZAZIONE

5.6.1. GENERALITÀ

Il vertice della direzione aziendale provvede, almeno una volta l'anno, a effettuare riesami del sistema di gestione per la qualità, secondo la pianificazione predisposta dal responsabile SGQ, per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Tale riesame, eseguito attraverso una riunione del vertice cui possono partecipare, se necessario, anche responsabili di funzione, consiste in una valutazione approfondita delle esigenze di modifiche da apportare al sistema, alla politica per la qualità e agli obiettivi di qualità, in riferimento alle mutate esigenze di conduzione aziendale inerenti a processi, prodotti e tecnologia.

5.6.2. ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

Nel corso del riesame vengono presi in considerazione ed esaminati i seguenti dati di ingresso:

- le risultanze delle verifiche ispettive eseguite;

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

- i dati di ritorno dai clienti: dati relativi al monitoraggio della customer satisfaction, reclami;
- i dati relativi all'andamento dei processi aziendali e alla conformità dei prodotti/servizi (tipologie di non conformità, risoluzioni adottate);
- lo stato di attuazione delle azioni correttive e preventive intraprese;
- le azioni a seguire di precedenti riesami;
- lo stato di perseguimento degli obiettivi della qualità;
- i cambiamenti che potrebbero influenzare il sistema di gestione per la qualità: modifiche di processi aziendali, di strategie commerciali e opportunità di mercato, innovazioni tecnologiche.

Tali elementi vengono presi in esame per valutare tutte le opportunità di miglioramento continuo possibili. Attraverso tale attività si intende fare emergere l'andamento complessivo del sistema, in rapporto agli obiettivi prefissati, attraverso il monitoraggio degli obiettivi richiamati dalla politica della qualità e precisati nella pianificazione strategica.

5.6.3. ELEMENTI IN USCITA DEL RIESAME

L'output del riesame è costituito da un verbale di riesame, approvato dal vertice direzionale, che contiene tutti gli elementi relativi alle azioni da intraprendere in merito a:

- miglioramento del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi;
- miglioramento dei servizi connessi ai requisiti del cliente;
- necessità di acquisizione/distribuzione di risorse.

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTRE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La COPRAI TRAINING SRL individua e mette a disposizione le risorse (umane, strutturali, finanziarie, tecniche) necessarie per attuare e migliorare i processi del sistema di gestione per la qualità ed ottenere la soddisfazione dei clienti.

La Direzione stabilisce che siano opportunamente dimensionate le varie aree aziendale e ove necessario si impegna affinché:

- siano assegnate adeguate risorse umane a tutte le aree aziendali per il corretto svolgimento e la verifica delle attività. Tale adeguatezza deve poter essere misurata sia in termini di numero di operatori che a livello di competenze professionali (istruzione, addestramento, esperienza);
- siano rese disponibili tutte le risorse tecniche necessarie per l'adeguata conduzione delle attività gestionali e operative nell'ambito di ciascuna area aziendale;
- sia predisposto un manuale della qualità ove viene descritto il sistema di gestione per la qualità della società;
- siano formalmente emesse ed applicate le procedure gestionali e le istruzioni operative che trasformano i criteri del manuale della qualità in prescrizioni applicabili;
- sia addestrato il personale aziendale al fine di portarlo a conoscenza degli obiettivi della politica per la qualità e degli strumenti predisposti nell'ambito del sistema di gestione;

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

- venga assegnato personale adeguatamente addestrato professionalmente;
- siano eseguite le verifiche ispettive interne tali da assicurare che le attività si svolgano in modo conforme alle prescrizioni;
- sia incaricato da parte del vertice un rappresentante della direzione che assuma il compito di gestire e coordinare tutte le attività necessarie per sviluppare il sistema qualità della società e che riporti al vertice stesso circa il suo andamento.

6.2. RISORSE UMANE

6.2.1. GENERALITÀ

La COPRAI TRAINING SRL fa in modo che il personale, che esegue attività e che ha influenza sulla qualità del servizio, esegua tali attività in relazione al grado d'istruzione, all'addestramento ricevuto e/o all'abilità ed esperienza accertata.

6.2.2. COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO

In riferimento a quanto sopra, la COPRAI TRAINING SRL ha:

- individuato e definito la competenza del personale che svolge attività, che ha influenza sulla qualità;
- fornisce l'addestramento necessario per dette esigenze;
- conserva le registrazioni relative al grado di istruzione, addestramento, qualifiche ed esperienza del suddetto personale in un'apposita scheda (PRO 02 "Gestione del personale").

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

Inoltre il responsabile qualità assicura che il personale sia consapevole della rilevanza ed importanza delle proprie attività e del proprio contributo al raggiungimento degli obiettivi per la qualità mediante incontri informativi.

La rilevazione di esigenze di addestramento avviene per opera dei responsabili di funzione e vengono segnalate al responsabile qualità che insieme con la direzione ed il responsabile di funzione richiedente predispongono l'addestramento per la risorsa in esame.

Le informazioni e i dati relativi al percorso professionale del collaboratore sono registrate dal responsabile SGQ, sulla scheda personale relativa ad ogni collaboratore. Tale registrazione è divulgabile all'esterno solo su approvazione del collaboratore, prima di tutti e del vertice aziendale poi (PRO 02 "Gestione del personale").

Il vertice direzionale dispone anche di "profili professionali" (MS mansionario COPRAI TRAINING SRL) relativi alle principali funzioni della COPRAI TRAINING SRL.

6.3. INFRASTRUTTURE

La COPRAI TRAINING SRL ha individuato e fornito alle diverse funzioni tutte le infrastrutture necessarie per assicurare la conformità dei servizi :

- i luoghi e gli spazi di lavoro adeguatamente attrezzati allo scopo;
- le attrezzature di produzione, le apparecchiature di monitoraggio, il software necessario;
- tutti i servizi di supporto collegati (trasporti e comunicazione).

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

L'azienda provvede inoltre a mantenere nel tempo il livello di adeguatezza di dette infrastrutture attraverso un monitoraggio continuo delle stesse e una loro attenta valutazione di efficacia/efficienza che avviene in occasione delle verifiche ispettive alle aree aziendali. Inoltre i responsabili di funzione nel caso in cui danneggiamenti alle infrastrutture possano influenzare la conformità del servizio aprono un rapporto di non conformità interna e lo consegnano al responsabile qualità.

Particolare attenzione è rivolta alla pianificazione ed esecuzione della manutenzione delle attrezzature e dei macchinari presenti nello stabile.

E' responsabilità del controllo qualità:

- identificare le macchine e definire le operazioni di manutenzione da eseguire;
- pianificare le attività di manutenzione preventiva;
- eseguire e registrare su appositi moduli le attività di manutenzione.

La procedura PRO 01 (Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni) illustra la gestione ed il controllo del sistema informatico aziendale.

COPRAI TRAINING SRL, per l'erogazione dei servizi didattici pratici, si avvale di laboratori esterni di aziende partners, gestisce e pianifica le attività di formazione pratica.

6.4. AMBIENTE DI LAVORO

La COPRAI TRAINING SRL individua e gestisce tutti i fattori umani e fisici dell'ambiente di lavoro, che risultano necessari per ottenere la conformità dei servizi. Nei documenti interni di gestione della sicurezza sono esplicitati i fattori

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

necessari ad ottenere un ambiente di lavoro adeguato rispetto alle necessità dei dipendenti.

7. ATTIVITA' DI PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

7.1. PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'

La realizzazione dell'erogazione del servizio, è costituita dalla sequenza di processi che si innescano a seguito di un ordine del cliente. Tali processi sono pianificati e documentati in modo da:

- risultare coerenti con tutti gli altri requisiti del sistema di gestione per la qualità ;
- recepire gli obiettivi relativi al servizio ed al contratto;
- evidenziare le esigenze di risorse;
- stabilire le attività di verifica e registrazione necessari a dimostrarne la conformità.

La pianificazione della qualità, intesa come processo con il quale COPRAI TRAINING SRL assicura il soddisfacimento dei requisiti definiti con il cliente, è descritta attraverso il presente manuale della qualità e documenti richiamati ed, in modo sintetico, nel flow chart allegato, nel quale sono descritte le principali fasi legate al processo di erogazione del servizio.

Il responsabile della qualità valuta, in sede di riesame del contratto, eventuali requisiti aggiuntivi del cliente che richiedano l'integrazione o modifica del sistema qualità standard. Ciò può avvenire tramite l'emissione di un piano della qualità ad

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

hoc per cliente o per singola commessa che, in tal caso, è soggetto ad approvazione del responsabile della qualità e della direzione.

7.2. DETERMINAZIONE RELATIVA AL PRODOTTO/SERVIZIO

La COPRAI TRAINING SRL assicura che tra i requisiti individuati figurano:

- le caratteristiche tecniche e di qualità dei servizi richiesti, compresi quelli relativi alla disponibilità;
- i requisiti non precisati dal cliente ma necessari per la specifica o prevista utilizzazione dei servizi richiesti;
- i requisiti legali e regolamentari.

7.3. RIESAME DEI REQUISITI RELATIVO AL PRODOTTO/SERVIZIO

La COPRAI TRAINING SRL fa in modo che i requisiti individuati siano riesaminati prima dell'accettazione di un contratto o di un ordinativo, al fine di assicurare che:

- la definizione dei requisiti sia chiara e completa;
- i requisiti stessi siano concordati;
- vengano risolti gli eventuali scostamenti tra ordine ed offerta precedentemente emessi;
- l'azienda abbia le capacità e le risorse per rispettare i requisiti stabiliti.

7.4. COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

La COPRAI TRAINING SRL ha individuato le modalità per comunicare con il cliente in merito a:

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTRE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

- informazioni relative al servizio (con l'utilizzo di siti web dedicati);
- modalità gestionali delle richieste, contratti e relative varianti, come indicato al paragrafo precedente;
- informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i suoi reclami che vengono registrati come descritto dalla procedura PRO 04.

7.5. PROGETTAZIONE CORSI DI FORMAZIONE

7.6. PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE

Il Responsabile del Processo di Progettazione dei corsi di formazione provvede alla pianificazione del progetto formativo, in funzione della natura della richiesta ed avvalendosi delle informazioni ricevute dalla Direzione o dal Responsabile del Processo di Analisi dei fabbisogni.

Il Responsabile del Processo di Progettazione provvede a riportare quanto sopra, nel piano di progetto redatto secondo il modello in uso (MOD 13 01 "Pianificazione della progettazione corsi CNC" e MOD 13 02 "Pianificazione della progettazione corsi lingue") (vedere procedura PRO 13 "Progettazione corsi di formazione").

7.7. ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE

I dati ed i requisiti di base per l'attività di progettazione sono costituiti essenzialmente da:

- mix di servizio;
- tipologie di Clienti;
- dotazione di risorse professionali;

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

- dotazione di risorse logistico-strumentali (aula, laboratorio informatico, attrezzature specifiche e laboratori).

Tali dati sono riesaminati dal responsabile del progetto per assicurarne la completezza e la adeguatezza.

7.8. ELEMENTI IN USCITA DELLA PROGETTAZIONE

Gli elementi in uscita della progettazione soggetti ad approvazione e verifica interna contengono:

- programma corsi di formazione;
- livello iniziale;
- test di apprendimento;
- livello da raggiungere.

7.9. RIESAME DELLA PROGETTAZIONE

I riesami della progettazione sono programmati in fasi determinanti, dal responsabile di progetto, nel piano di progetto (modulo MOD 13 01 e MOD 13 02) (Vedere procedura PRO 13 “Progettazione corsi di formazione”).

Riesami della progettazione programmati vengono condotti per:

- fare un punto sullo stato generale di avanzamento della attività di progettazione della formazione;
- eseguire una verifica interdisciplinare della progettazione, confrontando i risultati della progettazione con i requisiti di base;

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTRE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

- individuare ed anticipare le eventuali aree con inadeguatezze e problematiche, da risolvere con l'avvio di opportune azioni correttive e preventive.

Riesami della progettazione non programmati vengono pianificati ed eseguiti:

- in conseguenza della variazione dei dati e/o dei requisiti di base;
- in ogni altra circostanza in cui il responsabile di progetto lo ritenga necessario per assicurare il controllo delle attività di sviluppo della progettazione della formazione.

In tal caso il responsabile del progetto aggiorna il piano di progetto inserendovi i riesami non programmati.

7.10. VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE

La verifica intende confermare la progettazione a partire dai dati di base assunti, fino alla evidenza degli elaborati prodotti, considerando tanto gli aspetti tecnici quanto di formalizzazione (codifica, simbologia, leggibilità ecc...).

Le operazioni di verifica sono pianificate nel piano di progetto.

Le metodologie in uso per effettuare le verifiche della progettazione possono essere:

- confronti del nuovo progetto con uno simile già sperimentato;
- esecuzione di test di apprendimento;
- una combinazione dei precedenti.

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

7.11. CONFRONTI DEL NUOVO PROGETTO CON UNO SIMILE GIÀ SPERIMENTATO

Il personale addetto alla verifica individua, fra le possibilità offerte dall'archivio della progettazione dei corsi di formazione eseguita per progetti già ultimati ed erogati, una o più soluzioni progettuali che presentano aspetti comuni con la progettazione in esame.

Nell'evidenza della verifica il medesimo riporta similarità e differenze rilevate, motivando i confronti eseguiti.

7.12. VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE

Per validazione si intende il riscontro che il progetto soddisfi le richieste e i requisiti descritti nel piano di marketing e piano servizio per i quali è stato avviato.

Ciò può avvenire, qualora un corso di formazione sia progettato su esigenze di un cliente, attraverso un test di valutazione iniziale e finale.

Quando la progettazione, invece, si basa su specifiche desunte dal mercato del lavoro (esigenze lavorative, richiesta professionisti, Quadro Europeo di Riferimento per le Lingue, adeguamento rispetto a nuove tecnologie), in questo caso sarà il responsabile commerciale ad effettuare una annotazione sul piano di progettazione (modulo MOD 13 01e MOD 13 02) attestante l'esecuzione dell'attività di validazione.

7.13. MODIFICHE ALLA PROGETTAZIONE

Nel caso si renda necessario una modifica al progetto formativo redatto, occorre verificare (attraverso una riunione di riesame verbalizzata in MOD 13 03) che la

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

modifica sia compatibile con la progettazione già avviata. Nel caso positivo il verbale di quella riunione sancisce la continuazione della progettazione già avviata apportando, naturalmente, le dovute variazioni. In caso negativo viene avviata una nuova progettazione.

Qualora le modifiche alla progettazione dovessero intervenire dopo la chiusura del progetto, si dovrà a seconda dell'importanza della modifica, tenere uno dei seguenti comportamenti:

- modifica importante: nuova progettazione;
- modifica non importante: modifica alla progettazione in essere, compilando il modulo MOD 13 06 "Richiesta di modifica della progettazione".

8. APPROVVIGIONAMENTO

8.1. PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

L'azienda tiene sotto controllo i processi di approvvigionamento per assicurare che i materiali didattici approvvigionati (cancelleria, libri di testo, ecc.) risultino conformi ai requisiti specificati negli ordini o nei contratti di fornitura (vedere procedure PRO 07 "Approvvigionamento", PRO 06 "Misurazione e miglioramento").

8.2. INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

Il controllo del processo di approvvigionamento è attuato attraverso la definizione accurata ed il riesame sistematico dei dati specificati sui documenti di acquisto. I

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

dati di acquisto documentati devono identificare in modo certo e completo i prodotti ed i servizi da acquistare, attraverso la specificazione di tutte le caratteristiche tecniche e di qualità.

Prima dell'invio al fornitore tutti gli ordini preparati, vengono verificati dal responsabile del coordinamento delle attività didattiche. Scopo della verifica da parte del responsabile del coordinamento delle attività didattiche, è di controllare che l'ordine di acquisto sia destinato ad un fornitore qualificato e che richiami correttamente o contenga tutti i requisiti indicati nella procedura PRO 07.

Tutti gli ordini destinati ad investimenti che entrano nello stato patrimoniale dell'azienda, vengono controfirmati anche dalla Direzione Generale.

Nel caso in cui il prodotto ordinato richieda delle verifiche da svolgere prima della consegna, è possibile effettuarle. In tale evenienza occorre citare sull'ordine questa volontà e le modalità, per l'ispezione e la consegna del prodotto.

Qualora il cliente lo richieda, può verificare il materiale ordinato direttamente presso la sede.

8.3. VALUTAZIONE DEI FORNITORI

La valutazione preventiva dei fornitori (fornitori di materiale, traduttori o docenti), riguarda tutti coloro che forniscono la COPRAI TRAINING SRL per la prima volta o quei fornitori che non forniscono più da almeno due anni.

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

La valutazione preventiva si avvale delle risposte al questionario di autovalutazione (MOD 08 02). Queste informazioni vengono utilizzate per compilare la scheda di valutazione del fornitore (MOD 08 01) dal cui punteggio scaturisce la qualifica.

I punteggi che permettono la qualifica sono diversi a seconda della classe funzionale di appartenenza e sono descritti nella PRO 07 “Approvvigionamento”.

La valutazione di conferma viene effettuata per ogni semestre solare, entro il mese di settembre dell’anno corrente per il primo, ed entro il mese di febbraio dell’anno successivo per il secondo, considerando i seguenti aspetti:

- la difettosità del materiale consegnato (non conformità esterne);
- l’erogazione del corso non conforme al programma progettato;
- la puntualità delle consegne;
- la puntualità e rispetto dell’impegno preso;
- la flessibilità/rapporti interpersonali.

La valutazione di conferma conduce alla determinazione di un punteggio finale, in base al quale si decide la classe di merito del fornitore. Si procederà al cambiamento di classe, superiore o inferiore, solo dopo aver registrato tre valutazioni consecutive superiori o inferiori. La nuova classe fornitore sarà attribuita tenendo conto di quella prevalente, tra le tre valutazioni periodiche.

L’attività acquisti mantiene aggiornato l’elenco dei fornitori qualificati (MOD 08 03).

I fornitori saranno informati tramite la lettera fornitore (MOD 08 04).

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

9. PROCESSO COMMERCIALE

L'azienda tiene sotto controllo tutti i processi relativi all'analisi dei requisiti del cliente, alla formulazione dell'offerta ed al riesame del contratto (vedere procedura PRO 10 "Processo Commerciale").

10. GESTIONE DELLE ATTREZZATURE

Il responsabile del controllo qualità ha il compito di gestire il complesso delle attività legate al controllo delle apparecchiature e di costituire il riferimento per le altre attività aziendali per qualsiasi problematica. COPRAI TRAINING SRL ha messo in atto un metodo per l'opportuna identificazione e conservazione delle apparecchiature, nonché la relativa gestione delle apparecchiature fuori taratura. Per ogni nuovo strumento, se corredato di certificato di taratura, viene inoltre verificata la riferibilità a campioni nazionali o internazionali. In seguito viene a essere immatricolato e immagazzinato, ovvero posizionato dal responsabile "Controllo Qualità", protetto da eventuali danneggiamenti. Alle scadenze prestabilite si provvede ad effettuare nuova taratura e ad aggiornare la documentazione di riferimento per ogni singolo strumento (vedere procedura Pro 12 "Gestione Attrezzature").

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTRE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

11. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

11.1. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'azienda provvede a monitorare in modo continuo tutte le informazioni di ritorno dal mercato circa la soddisfazione/insoddisfazione del cliente. Tale monitoraggio rappresenta una delle più importanti misure delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità.

A tal proposito, l'azienda ha adottato il processo come descritto nella procedura PRO 06 "Misurazione, analisi e miglioramento".

11.2. VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

L'azienda pianifica, esegue e registra periodiche verifiche ispettive interne per stabilire se il sistema di gestione per la qualità:

- è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001: 2008;
- è stato efficacemente attuato ed aggiornato in funzione delle mutate condizioni di gestione, di mercato, legislative.

L'azienda predispone un piano di verifiche ispettive annuale (MOD 05 01) che specifica le verifiche ispettive da eseguire sulle diverse aree aziendali, in funzione:

- dello stato ed importanza delle attività e delle aree da verificare;
- dei risultati di precedenti verifiche.

Tale piano stabilisce l'estensione e la frequenza delle verifiche da condurre. Le verifiche ispettive vengono eseguite da personale diverso da quello che svolge le attività oggetto di verifica.

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

La procedura PRO 05 “Verifiche ispettive e riesame del sistema qualità”, stabilisce le responsabilità ed i requisiti per la conduzione delle verifiche, in modo da assicurare la loro indipendenza. I risultati delle verifiche ispettive vengono registrati su specifici rapporti (MOD 05 04) e portati all’attenzione dei responsabili coinvolti nelle aree verificate.

Tali responsabili hanno il compito di intraprendere con tempestività adeguate azioni correttive in merito alle carenze emerse dalle verifiche condotte, rilevando i tempi di intervento per ogni azione correttiva quantificata in giorni (definiti come tempo target di intervento).

La messa in atto delle azioni correttive intraprese viene verificata e tale verifica viene segnalata ai responsabili coinvolti.

11.3. MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

L’azienda ha provveduto a definire e adottare dei metodi adeguati per misurare e monitorare i processi realizzativi necessari per rispondere alle richieste del cliente.

I metodi individuati prevedono un riesame accurato e sistematico dei dati a disposizione per ottenere la conferma della continua capacità dei singoli processi.

Questa conferma garantisce il perseguimento delle relative finalità che ciascun processo prevede.

11.4. MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI

L'azienda pianifica le attività di misurazione e monitoraggio delle caratteristiche dei prodotti/materiali/servizi (al ricevimento, in process e finali), allo scopo di assicurarne la conformità ai requisiti specificati.

Tale pianificazione definisce, per tutte le caratteristiche da misurare/monitorare:

- i metodi di misura/monitoraggio impiegati (con eventuale riferimento a specifiche istruzioni di lavoro e/o norme tecniche):
 - criteri di accettabilità per le singole caratteristiche;
 - registrazioni da produrre;
 - responsabilità del rilascio dei prodotti/servizi.

L'evidenza della conformità ai criteri di accettabilità utilizzati viene sistematicamente registrata.

11.5. GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

L'azienda adotta una specifica procedura PRO 04 "Gestione delle non conformità", per tenere sotto controllo tutti i servizi non conformi ai requisiti specificati, a livello di identificazione, documentazione, segregazione (ove possibile), per evitare il loro involontario utilizzo nel processo realizzativo o la loro consegna.

Tale procedura prevede che tutti i servizi risultati non conformi vengano trattati e corretti per riportarli allo stato di conformità, che deve essere dimostrata sottoponendo i servizi stessi a una successiva fase di verifica.

La procedura PRO 04, illustra in dettaglio le modalità da seguire per intraprendere le dovute azioni a seguito del riscontro di non conformità di servizio dopo la fase di

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTRE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

consegna o dopo l'inizio della sua utilizzazione, in rapporto alle conseguenze della non conformità stessa.

Quando necessario, le proposte di correzione dei prodotti non conformi vengono segnalate, per ottenerne approvazione, al cliente, all'utente finale, agli organismi interessati.

11.6. ANALISI DEI DATI

L'azienda ha definito un processo per la raccolta e l'analisi dei dati di processo e di prodotto/servizio, derivanti dalle attività di misurazione e monitoraggio, nonché da altre fonti pertinenti la pianificazione del processo di miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità. L'analisi dei dati è tesa a:

- verificare sistematicamente l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- individuare potenziali azioni di miglioramento del sistema;
- e fornisce informazioni in merito a:
 - soddisfazione / insoddisfazione del cliente;
 - conformità ai requisiti del cliente;
 - caratteristiche dei processi, prodotti/servizi e del loro andamento;
 - affidabilità dei fornitori.

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTRE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it

11.7. MIGLIORAMENTO

L'organizzazione tende a migliorare l'efficacia del sistema attraverso la politica della qualità, gli obiettivi per la qualità, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive e i riesami da parte della Direzione.

11.8. AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

L'azienda ha istituito un sistema di gestione delle azioni correttive e preventive, descritto in dettaglio nella procedura PRO 06 "Misurazione e miglioramento", per eliminare le cause effettive o potenziali di non conformità, al fine di impedire il loro verificarsi o prevenirne il loro ripetersi.

Tale procedura prevede che le azioni correttive/preventive adottate siano commisurate all'importanza e all'impatto dei problemi sul sistema di gestione.

Tale procedura stabilisce i requisiti per:

- la identificazione delle non conformità effettive (ivi inclusi i reclami dei clienti) o potenziali delle loro cause;
- la valutazione delle esigenze di adottare azioni correttive/preventive onde evitare che le non conformità abbiano a verificarsi/ripetersi;
- la individuazione ed attuazione delle azioni necessarie;
- i documenti di registrazione dei risultati delle azioni adottate;
- il riesame delle azioni correttive/preventive adottate.

COPRAI TRAINING SRL

C.F.-P.I.(VAT) IT02150910681 – VIA F. FELLINI, 2 – 65010 SPOLTORE – PE

Tel. +39 085 412961 – Fax +39 085 7992343

info@copraitraining.it – www.copraitraining.it