

Rev. 01

01/09/2017

Copia controllata n. __

Firma per redazione

Firma per approvazione



Manuale della Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

OPERA COOPERATIVA SOCIALE

SOMMARIO

1 Scopo	4
1.1 L'azienda E I servizi	4
1.2 Approccio per processi	5
1.3 Rappresentazione di un processo nel sistema	6
1.4 CONCEZIONE basata sul rischio	6
1.5 LA gestione aziendale SISTEMICA	7
2 Norme di riferimento	8
3 Termini e definizioni.....	9
3.1 Abbreviazioni	9
4 Contesto dell'organizzazione	10
4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto.....	10
4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	10
4.3 Campo di applicazione del SGQ	10
4.4 Processi del sistema di Gestione per la Qualità.....	10
5 Leadership	12
5.1 Leadership ed impegno.....	12
5.1.2 Focalizzazione sul cliente E SULLA PREVENZIONE E PROTEZIONE DAI RISCHI	12
5.2 Politica PER la qualità.....	12
5.3 Ruoli, autorità e responsabilità.....	13
6 Pianificazione del sistema di Gestione per la Qualità	14
6.1 Azioni per evidenziare e trattare i rischi e le opportunità.....	14
6.2 Obiettivi per la qualità	14
6.3 Pianificazione delle modifiche	15
7 Supporto.....	16
7.1 Risorse.....	16
7.1.1 Generalità	16
7.1.2 Persone.....	16
7.1.3 Infrastruttura	16
7.1.4 Ambiente di lavoro	16
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione	17
7.1.6 Conoscenza dell'organizzazione.....	17
7.2 Competenza	18
7.3 Consapevolezza.....	18
7.4 Comunicazione.....	18
7.5 Informazioni documentate	18

8 Attività operative.....	20
8.1 Pianificazione e controllo delle attività operative	20
8.2 Determinazione dei requisiti del prodotto/servizio	20
8.2.1 Comunicazione con il cliente.....	20
8.2.2 Determinazione dei requisiti del prodotto/servizio	20
8.2.3 Riesame dei requisiti del prodotto /servizio	20
8.3 Progettazione e sviluppo del prodotto/servizio	21
8.3.1 Generalità	21
8.3.2 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	21
8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo.....	21
8.3.4 Controllo della progettazione e sviluppo	22
8.3.5 Output alla progettazione e sviluppo.....	22
8.3.6 Modifiche alla progettazione e sviluppo	22
8.4 Gestione dei fornitori esterni di prodotti/servizi	22
8.4.1 Generalità	22
8.4.2 Tipo ed estensione dei controlli sulle forniture	22
8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni	23
8.5 Produzione/erogazione del servizio	23
8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione del servizio	23
8.5.2 Identificazione e rintracciabilità	24
8.5.3 Proprietà del cliente e/o dei fornitori	24
8.5.4 Conservazione	24
8.5.5 Attività di post-consegna.....	24
8.5.6 Gestione delle modifiche.....	24
8.6 Rilascio del prodotto e del servizio	24
8.7 Gestione degli output non conformi	24
9 Valutazione delle prestazioni	26
9.1 Monitoraggio, misura, analisi e valutazione	26
9.1.1 Generalità	26
9.1.2 Soddisfazione del cliente.....	26
9.1.3 Analisi e valutazione	26
9.2 Audit interni	26
9.3 Riesame della direzione	27
9.3.1 Conduzione del riesame	27
9.3.2 Risultati del riesame	27
10 Miglioramento.....	28

10.1 Generalità	28
10.2 Non conformità ed azioni correttive	28
10.3 Miglioramento continuo	28

1 SCOPO

OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha implementato un sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 per:

- Dimostrare la sua capacità nel fornire prodotti e/o servizi conformi ai requisiti del cliente ed ai requisiti delle leggi e dei regolamenti applicabili
- Incrementare la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace applicazione del sistema e dei processi di miglioramento continuo, assicurando il rispetto dei requisiti indicati dal cliente e dalle leggi e regolamenti applicabili

Il presente Manuale della Gestione per la Qualità illustra come l'azienda si fa carico di tutti i requisiti specificati dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 nonché di tutti gli applicabili requisiti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti vigenti.

1.1 L'AZIENDA E I SERVIZI

OPERA COOPERATIVA SOCIALE nasce dalla volontà dei suoi soci fondatori di trasmettere al mondo del lavoro una **visione differente del disabile**. La cooperativa Opera sostiene e crede nella **valorizzazione** delle attitudini della persona, fermamente convinta che la disabilità non comprometta la produttività sul lavoro e le dinamiche di gestione aziendale tipiche di contesti profit, anzi possa divenire un **valore** aggiunto per la qualità dell'impresa.

Opera Cooperativa Sociale gestisce differenti settori di intervento nell'impresa selezionando il personale per caratteristiche di professionalità e competenza, avvalendosi dei mezzi più avanzati, costruendo servizi su misura per soddisfare specifiche esigenze aziendali.

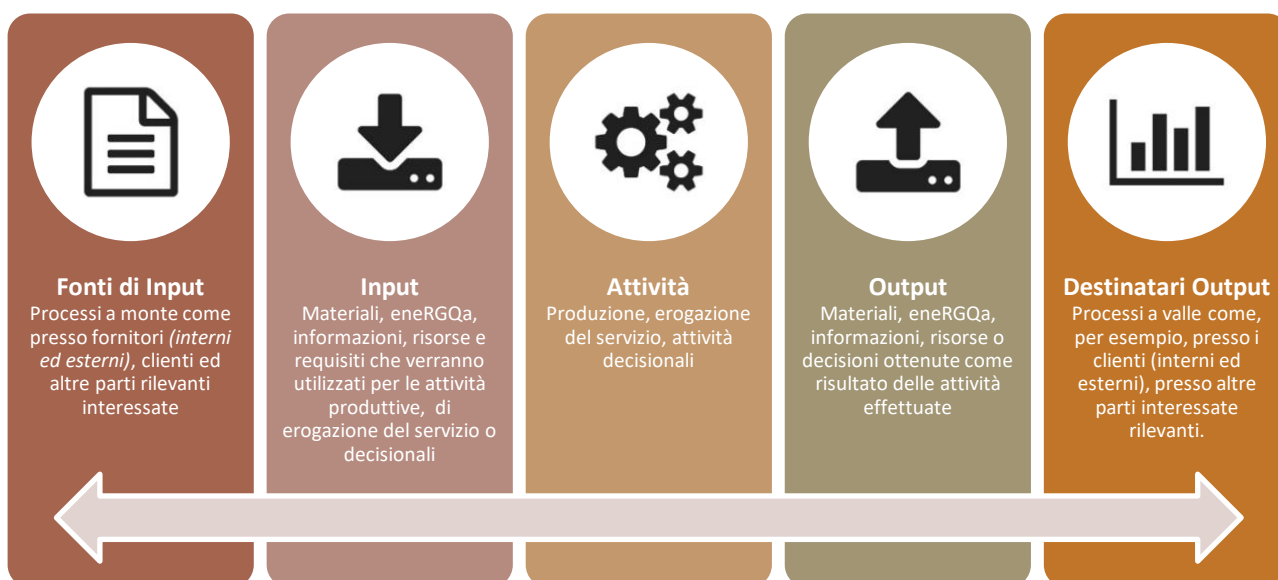
Opera Cooperativa Sociale è attenta alle problematiche del territorio e si è attivata in numerose iniziative per il sostegno delle persone ed a favore della comunità locale, con particolare slancio per i soggetti più svantaggiati e fragili.

1.2 APPROCCIO PER PROCESSI

OPERA COOPERATIVA SOCIALE ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso un'appropriata gestione per processi. La gestione per processi assicura di:

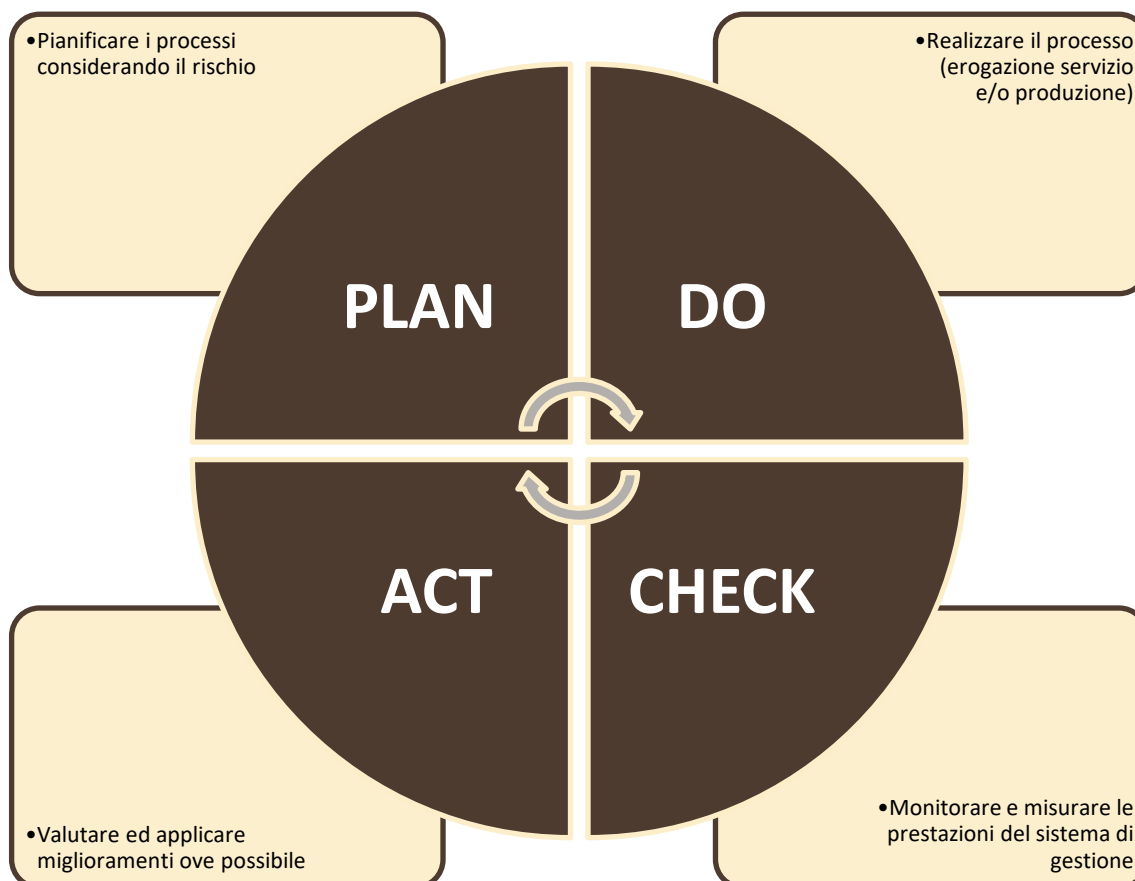
- Comprendere e soddisfare i requisiti stabiliti dall'azienda stessa
- Considerare i requisiti di cui sopra in termini di valore aggiunto
- Raggiungere prestazioni efficaci per ogni processo e per l'intero sistema
- Migliorare l'azienda basandosi sulla valutazione dei dati e delle informazioni

L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia plan-do-check-act in connessione con la concezione basata sul rischio quale mezzo di prevenzione. La figura che segue presenta graficamente il meccanismo di gestione dei processi:



1.3 RAPPRESENTAZIONE DI UN PROCESSO NEL SISTEMA

Di seguito è rappresentato come un processo del sistema possa essere gestito attraverso il ciclo plan-do-check-act:



1.4 CONCEZIONE BASATA SUL RISCHIO

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based-thinking sono considerati fondamentali nel Sistema di Gestione per la Qualità per la Qualità di OPERA COOPERATIVA SOCIALE.

OPERA COOPERATIVA SOCIALE considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità. L'azienda ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi/prodotti/servizi e non conformità di sistema.

Per OPERA COOPERATIVA SOCIALE "risk-based-thinking" (concezione basata sul rischio) significa considerare il rischio qualitativamente ed in relazione a tutti i fattori interni ed esterni del contesto dell'organizzazione.

Sono definiti il rigore ed il grado di formalità necessario per pianificare e controllare il Sistema di Gestione per la Qualità per la Qualità, così come i suoi processi e attività.

1.5 LA GESTIONE AZIENDALE SISTEMICA

OPERA COOPERATIVA SOCIALE, a motivo dell'integrazione dei requisiti ISO 9001:2015 per il sistema di Gestione per la Qualità con le prescrizioni cogenti, si è impegnata a rispettare con costanza tutti i requisiti previsti/applicabili e relativi a norme e regolamenti di riferimento.

Per tale motivo la Direzione ha stabilito di integrare le attività regolamentate dalle prescrizioni cogenti nei processi controllati dal presente Sistema di Gestione per la Qualità considerando i seguenti aspetti:

Contesto aziendale, parti interessate e requisiti rilevanti

Direzione, politica, ruoli e responsabilità

Processi di pianificazione basati su rischi ed opportunità

Processi relativi a clienti, prodotti e servizi

Processi di controllo operativo

Processi di supporto

Processi di valutazione delle prestazioni

Processi per il miglioramento

2 NORME DI RIFERIMENTO

OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha sviluppato il sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme:

ISO 9000:2015

ISO 9001:2015

Sono considerate rilevanti ai fini della corretta implementazione del sistema le seguenti normative:

D. Lgs 196/2003 e Regolamento UE 216/79 Tutela dei dati personali

D. Lgs 81/2008 e ss.mm.ii. Testo Unico per la sicurezza sui luoghi di lavoro

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Si applicano le definizioni fornite dalla ISO 9000:2015 ed ISO 9001:2015. Ai termini che seguono, ricorrenti nel presente manuale, onde evitare ambiguità, sono associate le definizioni indicate:

Sigla	Descrizione
MQ	Manuale della Qualità
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità per la Qualità
PGC	Procedura Gestionale di Controllo
ICO	Istruzione di Controllo Operativo
MOD	Modulo

3.1 ABBREVIAZIONI

I titoli delle posizioni organizzative sono abbreviati come segue:

Sigla	Descrizione
DIR	Direzione
RGQ	Responsabile Gestione per la Qualità
AMM	Amministrazione
RSPP	Responsabile del servizio di prevenzione e protezione
RLS	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
RPS	Responsabile produzione/servizi
COM	Responsabile commerciale
MAG	Responsabile magazzino
ACQ	Responsabile acquisti

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

OPERA COOPERATIVA SOCIALE determina, verifica e riesamina costantemente quali problemi interni ed esterni possano avere effetti sull'effettiva capacità di fornire costantemente prodotti e/o servizi conformi ai requisiti del cliente e/o di leggi e regolamenti, ovvero sui risultati attesi dal SGQ.

4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha individuato e preso in considerazione i fattori **esterni** (aspetti legali, tecnologici, competitivi, di mercato, culturali, sociali ed economici) ed **interni** (valori, cultura, conoscenza e prestazioni della propria organizzazione) rilevanti per il SGQ ed i requisiti ad essi applicabili in funzione delle seguenti attività svolte: pulizie in ambito civile ed industriale e servizi alle imprese per l'inserimento di lavoratori appartenenti a categorie protette.

4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha determinato le parti interessate rilevanti (clienti, fornitori, istituzioni, ecc..) e quei requisiti (di tali parti interessate) che risultano rilevanti per il proprio SGQ con lo scopo di fornire con regolarità prodotti e/o servizi (Servizi di pulizie in ambito civile ed industriale e servizi alle imprese per l'inserimento di lavoratori appartenenti a categorie protette) che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili.

4.3 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGQ

OPERA COOPERATIVA SOCIALE in considerazione dei propri fattori esterni ed interni rilevanti, dei requisiti delle parti interessate e dei prodotti e dei servizi, ha definito il seguente campo di applicazione per il proprio SGQ:
SERVIZI DI PULIZIE IN AMBITO CIVILE ED INDUSTRIALE E SERVIZI ALLE IMPRESE PER L'INSERIMENTO DI LAVORATORI APPARTENENTI A CATEGORIE PROTETTE.

OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha applicato tutti i requisiti della ISO 9001:2015 nell'ambito del proprio campo di applicazione.

4.4 PROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La seguente tabella riporta lo schema dei processi e la loro interazione

Processo	Tipologia	Fonte	Interagisce con
Gestione clienti	Primario	Interno	Fornitori, Manutenzione
Gestione fornitori	Primario	Interno	Lavorazioni da terzi esterni, Produzione, Magazzino, Amministrazione
Lavorazioni da terzi esterni	Primario	Esterno	Magazzino, Fornitori
Progettazione e Sviluppo	Primario	Interno	Produzione/Servizi, Informazioni documentate SGQ
Produzione/Servizi	Primario	Interno	Sviluppo, Magazzino, Gestione Fornitori, Manutenzione
Servizio Prevenzione e Protezione dai Rischi	Primario	Interno	Produzione/Servizi/Lavorazioni da terzi esterni/Fornitori/Gestione Risorse Umane/
Gestione Risorse Umane	Supporto	Interno	Produzione/Servizi, Lavorazioni da terzi esterni /SPP/ indagini sugli incidenti
Gestione magazzino	Supporto	Interno	Produzione/Servizi, Gestione fornitori

Amministrazione	Supporto	Int./Est.	Gestione fornitori, Gestione clienti, Gestione personale
Documenti, registrazioni e sistema informatico	Supporto	Interno	Tutti gli altri processi
Indagini sugli incidenti	Supporto	Interno	Produzione/Servizi, Lavorazioni da terzi esterni /SPP/Gestione Risorse Umane
Manutenzione	Supporto	Interno	Produzione/Servizi
Misurazioni e miglioramento SGQ	Supporto	Interno	Tutti gli altri processi

I processi, ove ritenuto necessario, sono descritti nelle Procedure di Controllo Gestionale e per ognuno di essi, a seconda del caso, possono essere definiti i seguenti aspetti: input richiesti e gli output attesi; sequenza ed interazione dei processi; criteri, metodi (incluse misurazioni e indicatori prestazionali) e modalità di controllo dei processi; risorse necessarie e le modalità per garantire la loro disponibilità; compiti e responsabilità assegnate; rischi ed opportunità e piano di implementazione delle azioni per affrontarli; metodi per monitorare, misurare e valutare i processi e, se necessario, le modifiche da adottare per raggiungere i risultati attesi; opportunità per il miglioramento del processo e del sistema di Gestione per la Qualità. Tutte le informazioni relative al funzionamento dei processi sono documentate e conservate, dove previsto, nelle apposite procedure.

Di seguito è rappresentato uno schema grafico relativo alla struttura del SGQ di OPERA COOPERATIVA SOCIALE:



5 LEADERSHIP

5.1 LEADERSHIP ED IMPEGNO

La direzione di OPERA COOPERATIVA SOCIALE dimostra capacità effettiva di leadership ed il proprio impegno rispetto al sistema di Gestione per la Qualità:

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema di Gestione per la Qualità
- assicurando che la politica per la qualità con gli obiettivi prestazionali connessi siano stabiliti e compatibili con la strategia aziendale ed il contesto in cui opera l'azienda
- assicurando che la politica per la qualità sia comunicata, compresa ed applicata all'interno dell'organizzazione
- assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema di Gestione per la Qualità nei processi aziendali
- promuovendo la consapevolezza dell'approccio per processi in ottica sistemica
- assicurando che le risorse necessarie per il sistema di Gestione per la Qualità siano disponibili
- comunicando l'importanza di un sistema di Gestione per la Qualità efficace e della conformità dei requisiti del sistema di Gestione per la Qualità
- assicurando che il sistema di Gestione per la Qualità raggiunga i suoi risultati definiti
- assumendo, dirigendo e supportando persone che contribuiscano all'efficacia del sistema di Gestione per la Qualità
- promuovendo il miglioramento continuo delle prestazioni
- supportando gli altri ruoli dirigenziali importanti per dimostrare che la loro leadership sia applicata nella loro area di influenza

OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha come mission il ricollocamento nella società e nel mondo del lavoro delle persone disabili che altrimenti ne sarebbero emarginate.

5.1.2 FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE E SULLA PREVENZIONE E PROTEZIONE DAI RISCHI

La direzione dimostra il suo ruolo ed impegno rispetto all'attenzione al cliente assicurando:

- determinazione, presa in carico e rispetto costante dei requisiti dei clienti e dei requisiti cogenti
- prevenzione degli incidenti sul lavoro e strategia indirizzata verso zero infortuni e zero malattie professionali
- determinazione e gestione dei rischi/opportunità verso l'incremento continuo della soddisfazione del cliente
- determinazione e gestione dei rischi/opportunità verso la massima tutela della salute e sicurezza sul lavoro
- costante rispetto delle prescrizioni legali e di altro tipo in merito a salute e sicurezza sul lavoro
- attenzione affinché i prodotti/servizi continuino a soddisfare i requisiti dei clienti e delle leggi applicabili
- impegno affinché la soddisfazione del cliente sia mantenuta ed aumentata nel tempo

5.2 POLITICA PER LA QUALITÀ

DIR ha stabilito una politica per la qualità che:

- è appropriata agli scopi ed al contesto di OPERA COOPERATIVA SOCIALE
- fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità
- include l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili
- include l'impegno al continuo miglioramento del sistema di Gestione per la Qualità

La politica per la qualità è pubblicata come documento allegato al presente manuale della Gestione per la Qualità e viene diffusa internamente a tutto il personale e tutte le parti interessate tramite esposizione su bacheca aziendale, circolari e-mail interne ed esterne, riunione annuale tenuta dalla direzione.

5.3 RUOLI, AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ

I ruoli, le autorità e le responsabilità di OPERA COOPERATIVA SOCIALE sono definiti, descritti e regolamentati. L'organigramma funzionale dell'azienda è riportato nel relativo documento allegato al presente manuale. L'organigramma aziendale è diffuso all'interno dell'azienda tramite esposizione su bacheca interna e tramite comunicazione circolare eseguita a cadenza annuale o in occasione di modifiche/aggiornamenti dello stesso organigramma.

6 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

6.1 AZIONI PER EVIDENZIARE E TRATTARE I RISCHI E LE OPPORTUNITÀ

Durante la pianificazione del SGQ, OPERA COOPERATIVA SOCIALE, considera le parti interessate ed il campo di applicazione del sistema per trattare i rischi e le opportunità al fine di:

- assicurare che il SGQ raggiunga i risultati attesi
- prevenire o ridurre effetti indesiderati
- mettere in atto il miglioramento continuo

Le parti interessate sono rappresentate dai seguenti elementi:

- soci della cooperativa
- cliente
- personale
- ambiente circostante
- fornitori

OPERA COOPERATIVA SOCIALE pianifica:

- le azioni per trattare i rischi e le opportunità
- le modalità per rendere effettive ed integrate le azioni all'interno dei processi valutandone l'efficacia

I rischi sono classificati in base alla loro priorità. La priorità è determinata, quantomeno, dal rapporto fra la gravità degli effetti del rischio considerato e la probabilità che l'evento rischioso si avveri. Il risultato di questa valutazione del rischio viene, se possibile, confrontata in proporzione all'eventuale opportunità scaturita dal rischio stesso. Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e cogliere le opportunità sono proporzionali all'impatto sulla conformità del prodotto/servizio. Le azioni per trattare i rischi e le opportunità possono essere:

- evitare il rischio
- accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità
- eliminare la fonte del rischio
- modificarne la probabilità o gli effetti
- condividere il rischio
- decidere in modo informato di farsi carico del rischio stesso

6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha stabilito gli obiettivi della qualità per livelli, funzioni e processi rilevanti.

Gli obiettivi per la qualità sono:

- coerenti con la Politica per la Qualità
- misurabili
- basati sui requisiti applicabili
- fortemente correlati con la conformità del prodotto e con la soddisfazione del cliente
- monitorati
- comunicati agli interessati
- aggiornati quando necessario

OPERA COOPERATIVA SOCIALE conserva informazioni documentate in merito agli obiettivi per la qualità. Nel pianificare le modalità per raggiungere gli obiettivi per la qualità sono chiarite:

- le azioni da realizzare
- le risorse da dedicare
- le responsabilità delle azioni
- le tempistiche di realizzazione
- il metodo di valutazione del risultato

6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

Qualora emergesse la necessità di effettuare modifiche al SGQ queste verrebbero condotte da OPERA COOPERATIVA SOCIALE in modo pianificato e sistematico. In funzione di quanto specificato OPERA COOPERATIVA SOCIALE considera:

- lo scopo delle modifiche e tutti i relativi effetti potenziali
- la necessità di conservare l'integrità del SGQ
- la disponibilità di risorse
- la distribuzione o redistribuzione delle responsabilità ed autorità

7 SUPPORTO

7.1 RISORSE

7.1.1 GENERALITÀ

OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha determinato e messo in campo le risorse necessarie per stabilire, attuare e mantenere il SGQ e per migliorarne continuamente l'efficacia. Sono state considerate in tal proposito:

- l'esistenza interna di opportune risorse
- la necessità di acquisire risorse esterne

7.1.2 PERSONE

Il personale di OPERA COOPERATIVA SOCIALE costituisce una risorsa che nel tempo può contribuire in maniera determinante all'efficacia ed alla redditività dei processi sviluppati, il che si traduce in un incremento, nel tempo, del valore intrinseco dell'organizzazione. Al fine di assicurare il rispetto dei requisiti del cliente e delle norme, leggi e regolamenti cogenti, OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha messo in campo le persone necessarie a condurre le attività ed i processi del SGQ. La suddetta attività è riportata in maniera più chiara e dettagliata su apposite informazioni documentate.

7.1.3 INFRASTRUTTURA

OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha determinato, reso disponibile e tenuto in efficienza, le infrastrutture che concorrono a determinare la conformità dei prodotti e dei servizi.

Tipologia delle infrastrutture considerate

Sede degli uffici (edificio)

Area magazzino

Attrezzature hardware

Sistemi software

Tecnologia per l'informazione e per la comunicazione

Strumenti ed attrezzature primarie per realizzare le opere / erogare i servizi

Strumenti ed attrezzature generali di supporto

Mezzi e veicoli per il trasporto di persone e mezzi

Pertanto, le suddette infrastrutture, sono mantenute in efficienza attraverso specifiche attività di controllo al fine di garantire la conformità ai requisiti del servizio/prodotto fornito al cliente.

7.1.4 AMBIENTE DI LAVORO

OPERA COOPERATIVA SOCIALE, in collaborazione con le varie funzioni della propria organizzazione, gestisce l'ambiente di lavoro e a tal fine assicura che esso sia esente da condizioni che possano influenzare negativamente l'efficace funzionamento del sistema di Gestione per la Qualità per la Qualità. In particolare vien posta attenzione sui seguenti aspetti:

- temperatura e umidità degli ambienti
- ergonomia delle postazioni di lavoro
- ordine e pulizia delle aree di lavoro
- aspetti sociali e psicologici che possano ricadere sul personale
- salute e sicurezza negli ambienti di lavoro (D. Lgs 81/2008 e ss.mm.ii.)

7.1.5 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE

Quando il monitoraggio e la misura sono usati per dare evidenza della conformità dei prodotti/servizi ai requisiti, sono determinate, da OPERA COOPERATIVA SOCIALE, le risorse necessarie per assicurare risultati validi ed affidabili. In tal caso le risorse messe in campo sono:

- appropriate per il tipo di misura e di monitoraggio previsti
- tenute sotto controllo al fine di assicurare la loro continua efficienza in relazione allo scopo

OPERA COOPERATIVA SOCIALE conserva informazioni documentate come evidenza dell'efficienza delle risorse per la misura ed il monitoraggio, in relazione allo scopo previsto.

Nei casi in cui la tracciabilità delle misure:

- è un requisito cogente
- corrisponde ad una esigenza delle parti interessate
- è considerata essenziale dall'organizzazione per acquisire piena fiducia sulla validità dei risultati

le risorse sono:

- verificate ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione, a fronte di riferimenti a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, è registrato e mantenuto come informazione documentata, il riferimento adottato per la taratura o la verifica
- identificate per consentire di conoscere il loro stato di taratura
- protette contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni

È valutata la validità di precedenti risultati di misurazioni qualora si rilevi che l'apparecchiatura non sia conforme ai requisiti. Nel caso, sono prese opportune azioni correttive.

7.1.6 CONOSCENZA DELL'ORGANIZZAZIONE

Sono determinate le conoscenze necessarie per conseguire la conformità dei prodotti e dei servizi. Le conoscenze sono conservate e rese disponibili nella misura in cui sono utili. In previsione di sviluppi e in considerazione delle tendenze dei parametri del contesto organizzativo, OPERA COOPERATIVA SOCIALE considera le conoscenze esistenti e determina il metodo per acquisire conoscenze supplementari necessarie. Per acquisire conoscenze supplementari si agisce sulle risorse interne attraverso:

- analisi degli errori
- ricerca di documenti relativi alle conoscenze richieste
- conservazione degli esperimenti realizzati
- attività di marketing

Sulle risorse esterne si agisce attraverso:

- reperimento di standard, norme, codici, ecc...
- consultazione di banche dati e pubblicazioni di università e centri di ricerca
- partecipazione a conferenze
- istituzione di una rete di condivisione di dati con clienti e fornitori
- acquisizione di consulenze esterne

7.2 COMPETENZA

OPERA COOPERATIVA SOCIALE determina la competenza per il personale addetto alle attività che influenzano la qualità del prodotto. Assicura che tale personale sia competente sulla base di appropriata formazione ed esperienza. Dove applicabile, OPERA COOPERATIVA SOCIALE, fornisce addestramento o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze e valuta l'efficacia delle azioni intraprese. OPERA COOPERATIVA SOCIALE conserva informazioni documentate (CV, diplomi, attestati) come evidenza delle competenze interne ed esterne utilizzate.

7.3 CONSAPEVOLEZZA

OPERA COOPERATIVA SOCIALE assicura che il proprio personale e coloro che svolgono le attività sotto il proprio controllo siano a conoscenza dei seguenti aspetti:

- politica della qualità
- obiettivi strategici per la qualità e gli obiettivi specifici che li riguardano
- effetto della propria attività sull'efficacia del SGQ
- implicazioni delle NC ai requisiti del SGQ

7.4 COMUNICAZIONE

L'organizzazione ha determinato quali comunicazioni, interne ed esterne, siano rilevanti ai fini della gestione del SGQ. OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha istituito ed attivato un efficace sistema di comunicazione tra i diversi livelli e processi dell'organizzazione. Per quanto concerne i processi e la loro efficacia è chiarito:

- cosa è necessario comunicare
- quando comunicare
- con chi avere comunicazione
- come comunicare

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Nel SGQ di OPERA COOPERATIVA SOCIALE sono incluse:

- le informazioni documentate richieste dalla norma ISO 9001:2015
- le informazioni documentate che OPERA COOPERATIVA SOCIALE ritiene necessarie per l'efficacia del SGQ

Le informazioni documentate, a seconda di tipologia e necessità, sono identificate attraverso:

- il titolo
- un codice di riferimento
- la data di emissione/aggiornamento
- i riferimenti alle persone che hanno concorso all'emissione/aggiornamento

Le informazioni documentate sono definite in termini di:

- supporto (ogni qualvolta sia possibile viene preferito il supporto elettronico piuttosto che cartaceo)
- lingua (è utilizzata, di regola, la lingua italiana, ad eccezione delle comunicazioni con eventuali clienti esteri, nel qual caso è utilizzata la lingua inglese)
- responsabilità dei riesami e delle approvazioni

Le informazioni documentate sono:

- rese disponibili dove e quando necessario
- protette da usi impropri e da perdita di integrità e/o delle caratteristiche di riservatezza

OPERA COOPERATIVA SOCIALE, quando applicabile, tiene sotto controllo le informazioni documentate attraverso prescrizioni per:

- distribuzione, accesso, uso e ritiro
- conservazione, protezione, leggibilità
- gestione delle modifiche
- archiviazione e catalogazione

Le informazioni documentate di origine esterna, che OPERA COOPERATIVA SOCIALE ritiene necessarie per la pianificazione e conduzione del SGQ, sono identificate e tenute sotto controllo.

8 ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ OPERATIVE

I processi elencati nel punto 4.4 del presente MQ sono pianificati, attuati e tenuti sotto controllo, al fine di soddisfare i requisiti specificati per i prodotti e per i servizi. Sono pianificate e realizzate azioni per:

- determinare i requisiti dei prodotti/servizi
- definire i criteri per l'accettazione dei processi e prodotti/servizi
- tenere sotto controllo i processi, in accordo con i criteri stabiliti
- conservare i documenti e le informazioni necessarie per conseguire la fiducia che i processi siano condotti come previsto e per dimostrare la conformità dei prodotti/servizi ai requisiti.

I risultati della pianificazione sono in accordo con l'organizzazione di OPERA COOPERATIVA SOCIALE che tiene sotto controllo le revisioni delle pianificazioni dei processi, al fine di evitare derive indesiderate mettendo in atto, se necessario, azioni per mitigarne gli effetti. Le disposizioni per il controllo delle attività sono veicolate attraverso alcuni dei seguenti strumenti a seconda di quali sono ritenuti necessari nel relativo ambito:

- procedure di controllo gestionale
- istruzioni di controllo operativo
- schemi / diagrammi di flusso o immagini
- istruzioni verbali
- comunicazioni via e-mail
- fotografie / filmati

8.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO

8.2.1 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha stabilito processi per comunicare con il cliente in relazione ai seguenti aspetti:

- informazioni in merito al prodotto/servizio
- recepimento della percezione e del punto di vista del cliente, reclami inclusi
- gestione della proprietà del cliente, quando applicabile
- richieste specifiche e contingenti, quando rilevanti

8.2.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO

OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha stabilito ed applicato processi per determinare i requisiti dei prodotti/servizi offerti ai clienti potenziali (generalmente, a seconda del caso, tramite preventivi, contratti, ordini del cliente, bandi, ecc..).

OPERA COOPERATIVA SOCIALE assicura i seguenti aspetti:

- che le specifiche dei prodotti/servizi (*verso il cliente e/o necessarie all'organizzazione stessa*), le norme e leggi cogenti siano definite
- che la propria organizzazione possieda la capacità di rispettare le specifiche definite e di gestire eventuali reclami per i prodotti/servizi offerti

8.2.3 RIESAME DEI REQUISITI DEL PRODOTTO /SERVIZIO

OPERA COOPERATIVA SOCIALE assicura che siano riesaminati i seguenti aspetti:

Requisiti specificati dal cliente, inclusi quelli per eventuale spedizione e per l'attività post vendita

Se previsti, i requisiti non specificati dal cliente ma necessari per l'uso del prodotto/servizio

Disposizioni legislative e regolamentari applicabili

Contenuto delle modifiche dei contratti e ordini

Il riesame è condotto da OPERA COOPERATIVA SOCIALE prima di trasmettere al cliente il prodotto/servizio assicurando che eventuali divergenze tra contratto ed ordine siano risolte. Nei casi in cui il cliente non dovesse trasmettere a OPERA COOPERATIVA SOCIALE le proprie specifiche in modo formalizzato, OPERA COOPERATIVA SOCIALE provvederebbe alla relativa formalizzazione e ne farebbe comunicazione al cliente, tramite preventivo, email o fattura. Qualora i requisiti del prodotto/servizio dovessero essere aggiornati, verrebbero modificate le informazioni documentate correlate con l'aggiornamento e sarebbero informate le persone principalmente interessate.

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL PRODOTTO/SERVIZIO

8.3.1 GENERALITÀ

OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha stabilito e mantiene disponibile una metodologia di processo per la progettazione e lo sviluppo su cui basarsi qualora fossero necessarie attività che prevedono fasi progettuali.

8.3.2 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Nel definire le fasi ed il controllo della progettazione e dello sviluppo, OPERA COOPERATIVA SOCIALE, ha considerato determinati fattori:

- natura, durata e complessità delle attività di progettazione e sviluppo
- requisiti che forniscono indicazioni in merito a particolari fasi del processo, inclusi i riesami della progettazione e sviluppo
- necessità o richieste di verifica e validazione
- autorità e responsabilità connesse con il processo di progettazione e sviluppo
- necessità di coinvolgere il cliente e/o l'utilizzatore nel processo
- necessità di produrre informazioni documentate a conferma che i requisiti della progettazione e dello sviluppo siano stati rispettati

8.3.3 INPUT ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha determinato i seguenti aspetti:

- requisiti essenziali per lo specifico prodotto/servizio da progettare e sviluppare, inclusi, se applicabili, requisiti funzionali e prestazionali
- leggi ed altri codici cogenti applicabili
- standard o le best practices che OPERA COOPERATIVA SOCIALE è impegnata ad applicare
- risorse interne ed esterne per il processo di progettazione e sviluppo
- conseguenze potenziali di errori in relazione alla natura del prodotto/servizio
- livello di controllo del processo atteso dal cliente e/o da altre parti interessate

Gli input devono essere adeguati, completi e non ambigui. Sono risolti gli eventuali conflitti tra input.

8.3.4 CONTROLLO DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

OPERA COOPERATIVA SOCIALE tiene sotto controllo la progettazione e lo sviluppo in modo che:

- i risultati da ottenere attraverso il processo siano chiaramente definiti
- i riesami della progettazione e sviluppo siano pianificati
- opportune verifiche siano condotte al fine di assicurare che gli input siano stati considerati
- opportune validazioni siano condotte al fine di assicurare che il risultato sia conforme con l'applicazione e l'uso del prodotto/servizio (*quando conosciuto*)

8.3.5 OUTPUT ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

OPERA COOPERATIVA SOCIALE assicura che gli output della progettazione e sviluppo:

- soddisfino gli input della progettazione e sviluppo
- forniscano adeguate informazioni per l'approvvigionamento, la produzione e/o per l'erogazione di servizi
- contengano o richiamino i criteri di misura e controllo del prodotto e, se applicabile, i criteri di accettazione
- precisino le caratteristiche dei prodotti che sono essenziali per una loro sicura ed adeguata utilizzazione

Tutti gli output della progettazione e sviluppo costituiscono informazioni documentate.

8.3.6 MODIFICHE ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

OPERA COOPERATIVA SOCIALE riesamina, tiene sotto controllo ed identifica le modifiche apportate ad input e output della progettazione e sviluppo. È verificato che le stesse non abbiano impatto negativo sulla conformità ai requisiti del prodotto/servizio progettato. Sono conservate le informazioni documentate relative alle modifiche.

8.4 GESTIONE DEI FORNITORI ESTERNI DI PRODOTTI/SERVIZI

8.4.1 GENERALITÀ

OPERA COOPERATIVA SOCIALE assicura che i prodotti/servizi approvvigionati esternamente siano conformi ai requisiti specificati. OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha determinato controlli da attuare sui processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno per i seguenti casi:

- prodotti e servizi di fornitori esterni destinati ad essere incorporati nei prodotti/servizi di OPERA COOPERATIVA SOCIALE o che abbiano influenza sull'erogazione/produzione degli stessi
- prodotti e servizi forniti direttamente al cliente da fornitori esterni, per conto di OPERA COOPERATIVA SOCIALE
- processi, o parte di essi, che OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha deciso vengano forniti al cliente da un fornitore esterno

OPERA COOPERATIVA SOCIALE stabilisce ed applica opportuni criteri per la valutazione, selezione e monitoraggio delle prestazioni dei fornitori. Ciò in considerazione della loro capacità di fornire prodotti/servizi conformi alle specifiche. Sono conservate le informazioni documentate relative alla valutazione e rivalutazione, la selezione ed il monitoraggio delle prestazioni dei fornitori.

8.4.2 TIPO ED ESTENSIONE DEI CONTROLLI SULLE FORNITURE

Nel determinare il tipo e l'estensione dei controlli da applicare alle forniture, OPERA COOPERATIVA SOCIALE considera:

- l'impatto potenziale dei processi, prodotti e servizi (approvvigionati dall'esterno) sulla capacità dell'azienda di soddisfare le specifiche dei clienti nonché le norme ed i regolamenti cogenti
- l'effettivo controllo applicato dai fornitori stessi

OPERA COOPERATIVA SOCIALE stabilisce ed effettua le prove, i controlli e le altre attività che risultino necessarie per assicurare che i processi, prodotti e servizi approvvigionati non abbiano effetti negativi sulla capacità dell'azienda a consegnare al cliente prodotti/servizi conformi. I processi e le funzioni che OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha affidato all'esterno rimangono nell'ambito di applicazione del SGQ. Di conseguenza, considerati i punti sopra indicati, sono definiti i controlli applicabili ai fornitori e al prodotto fornito.

8.4.3 INFORMAZIONI AI FORNITORI ESTERNI

OPERA COOPERATIVA SOCIALE comunica ai fornitori i requisiti in relazione a:

- prodotti/servizi ed i processi realizzati per conto di OPERA COOPERATIVA SOCIALE
- benessere alla consegna del prodotto/servizio: metodi, processi e attrezzature.
- competenze del personale, incluse le qualifiche necessarie
- interazioni con il SGQ di OPERA COOPERATIVA SOCIALE
- controlli e monitoraggio che OPERA COOPERATIVA SOCIALE intende applicare sul fornitore e sulle forniture
- attività di verifica che OPERA COOPERATIVA SOCIALE, o il suo cliente, intende realizzare presso i luoghi del fornitore

È assicurato che l'adeguatezza delle informazioni al fornitore sia verificata prima della trasmissione.

8.5 PRODUZIONE/EROGAZIONE DEL SERVIZIO

8.5.1 CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

OPERA COOPERATIVA SOCIALE offre servizi di pulizia quali: pulizie civili e pulizie industriali, spaziando da uffici e stabilimenti aziendali a banche, centri commerciali, supermercati, etc. Tra i servizi offerti rientra anche la disinfezione degli ambienti.

La Cooperativa si occupa inoltre dell'inserimento nelle aziende di lavoratori appartenenti a categorie protette. OPERA COOPERATIVA SOCIALE crede fermamente nella valorizzazione delle risorse umane, convinta che la disabilità non comprometta né la produttività sul lavoro né le dinamiche di gestione aziendale tipiche di contesti profit, anzi che essa possa divenire un valore aggiunto per la qualità delle prestazioni di ogni impresa.

OPERA COOPERATIVA SOCIALE pianifica e svolge le attività di produzione e di erogazione di servizi in condizioni controllate, incluse le attività di post consegna. Tali condizioni includono, se applicabile:

- disponibilità di informazioni documentate che descrivano le caratteristiche del prodotto/servizio
- disponibilità di informazioni documentate che descrivano le attività ed i risultati attesi
- attività di monitoraggio e misurazione necessarie a verificare i processi e gli output dei processi stessi, a fronte di criteri di accettazione definiti
- luoghi ed ambienti di lavoro
- disponibilità di opportune risorse per il monitoraggio e la misurazione
- competenza e, se richiesta, la qualifica delle persone
- validazione e periodica ri-validazione dei processi produttivi e di erogazione di servizi il cui risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione
- rilascio, spedizione ed eventuale attività di post vendita per i prodotti/servizi.

8.5.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

OPERA COOPERATIVA SOCIALE, qualora ciò sia necessario per assicurare la conformità del prodotto/servizio, identifica adeguatamente gli output dei processi e lo stato d'avanzamento in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione. È tenuta sotto controllo l'identificazione univoca del prodotto/servizio e sono conservate le relative informazioni documentate.

8.5.3 PROPRIETÀ DEL CLIENTE E/O DEI FORNITORI

OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha cura delle proprietà del cliente e/o del fornitore quando esse sono sotto il suo controllo o vengono da essa utilizzate. In tal caso, OPERA COOPERATIVA SOCIALE, si fa carico di identificare, verificare, proteggere e salvaguardare le proprietà del cliente/fornitore messe a disposizione per essere utilizzate o incorporate nei prodotti. Qualora le proprietà dei clienti o dei fornitori fossero perse, danneggiate o risultassero inadeguate all'utilizzo, verrebbe gestito il relativo problema facendone comunicazione al cliente e/o al fornitore.

8.5.4 CONSERVAZIONE

OPERA COOPERATIVA SOCIALE assicura la conservazione degli output dei processi durante la produzione e l'erogazione dei servizi nella misura in cui ciò è necessario per mantenere la conformità ai requisiti.

8.5.5 ATTIVITÀ DI POST-CONSEGNA

Quando applicabile, OPERA COOPERATIVA SOCIALE rispetta i requisiti delle attività di post vendita del prodotto/servizio. Per determinare la natura e l'estensione dell'attività di post vendita, sono considerati:

- rischi associati al prodotto/servizio
- natura, uso e tempo di vita del prodotto/servizio
- informazioni di ritorno dal cliente
- requisiti di legge e regolamentari vigenti

8.5.6 GESTIONE DELLE MODIFICHE

Le modifiche non pianificate del prodotto/servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo al fine di assicurarne la conformità ai requisiti specificati. Sono conservate le informazioni documentate relative a: risultati dei riesami delle modifiche; persone autorizzate ad approvare le modifiche; azioni intraprese.

8.6 RILASCIO DEL PRODOTTO E DEL SERVIZIO

OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha applicato le previste attività, nelle opportune fasi dei processi, per verificare che il prodotto/servizio sia conforme ai requisiti. È mantenuta informazione documentata per dare evidenza della conformità ai criteri di accettazione. La consegna dei prodotti/servizi al cliente è sempre preceduta dalle attività pianificate per la verifica di conformità. La consegna è eseguita solo a fronte di risultato positivo delle verifiche o comunque a fronte di approvazione di autorità preposta o, se applicabile, dal cliente. Informazioni documentate forniscono tracciabilità sui nomi delle persone autorizzate a rilasciare il prodotto/servizio.

8.7 GESTIONE DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

OPERA COOPERATIVA SOCIALE identifica e tiene sotto controllo gli output dei processi, ed i prodotti/servizi non conformi ai requisiti. Ciò al fine di evitare indesiderate consegne ai clienti di prodotti non conformi. Sono intraprese

opportune azioni correttive in base alla natura della non conformità di prodotto/servizio. Ciò vale anche per le non conformità individuate dopo la consegna del prodotto o dopo l'erogazione del servizio. Le non conformità del prodotto/servizio sono trattate attraverso diverse tipologie di azione in base alle circostanze. Nel caso di correzione, il prodotto/servizio corretto è sottoposto a nuova verifica di conformità.

Possibili azioni per trattare NC di prodotto/servizio

Correzione dell'output non conforme

Segregazione, contenimento, richiamo dal mercato o sospensione delle forniture

Informazioni al cliente riguardo la non conformità rilevata

Autorizzazione per usare il prodotto/servizio "tal quale"

Autorizzazione per procedere a nuovo rilascio, nuova fornitura o per operare sotto concessione

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO, MISURA, ANALISI E VALUTAZIONE

9.1.1 GENERALITÀ

OPERA COOPERATIVA SOCIALE ha determinato i seguenti aspetti:

- cosa serve monitorare e misurare
- metodi per il monitoraggio, la misura, le analisi e le valutazioni, al fine di assicurare risultati attendibili
- quando devono essere effettuate le attività di monitoraggio e di misura
- quando i risultati del monitoraggio e della misura devono essere analizzati e misurati

I monitoraggi e le misure sono condotte a fronte di requisiti specificati e sono conservate informazioni documentate a evidenza dei risultati. Sono valutate le prestazioni dei processi in materia di qualità e l'efficacia dell' SGQ.

9.1.2 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

OPERA COOPERATIVA SOCIALE tiene sotto controllo la percezione del cliente in merito alla soddisfazione delle sue esigenze espresse. Sono istituiti canali per ottenere informazioni sulle opinioni dei clienti in merito all'organizzazione ed ai prodotti/servizi da essa forniti. Le informazioni derivano, a seconda del caso e della necessità, dalle seguenti fonti:

- questionari sottoposti ai clienti, o a loro rappresentanti
- dati relativi alla qualità dei prodotti/servizi forniti
- dati di penetrazione su mercati, aree e tipologie di clienti
- congratulazioni o apprezzamenti spontanei trasmessi dal cliente a OPERA COOPERATIVA SOCIALE
- dati sulla garanzia concessa
- opinioni dei venditori
- assenza o rara presenza di reclami da parte dei clienti

9.1.3 ANALISI E VALUTAZIONE

I dati derivanti dal monitoraggio e dalle misurazioni sono analizzati e valutati. OPERA COOPERATIVA SOCIALE utilizza i risultati delle analisi e delle valutazioni per:

- dimostrare la conformità del prodotto e del servizio ai requisiti
- prendere consapevolezza della soddisfazione del cliente ed incrementarla
- dimostrare l'efficacia del SGQ
- dimostrare che quanto pianificato è stato effettivamente realizzato
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei processi
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei fornitori
- individuare necessità di miglioramento

I risultati delle analisi e delle valutazioni costituiscono dati d'ingresso al riesame della direzione.

9.2 AUDIT INTERNI

OPERA COOPERATIVA SOCIALE realizza, ad intervalli pianificati, audit interni al fine di acquisire informazioni che determinino in che misura il proprio SGQ sia:

- conforme alle proprie specifiche
- conforme allo standard UNI EN ISO 9001:2015
- implementato e mantenuto attivo

È stabilito un programma di audit che specifica la frequenza degli audit interni, i metodi di conduzione, le responsabilità associate e le modalità di report. Il programma considera: gli obiettivi per la qualità; l'importanza dei processi verificati; le informazioni di ritorno dal cliente; i cambiamenti che possono avere impatto sull'organizzazione; i risultati degli audit precedenti. Per ciascun audit è definito il campo di applicazione, ed i criteri per la conduzione. I risultati delle attività di audit sono portati a conoscenza della direzione. Quando i risultati delle attività di audit lo rendono necessario, vengono intraprese opportune azioni correttive senza indebito ritardo. Sono conservate informazioni documentate a evidenza del rispetto del programma di audit e dei risultati di ciascun audit.

9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE

9.3.1 CONDUZIONE DEL RIESAME

La direzione di OPERA COOPERATIVA SOCIALE riesamina il SGQ ad intervalli pianificati, al fine di assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia. I riesami sono pianificati e condotti considerando:

- stato delle azioni impostate nel riesame precedente
- cambiamenti interni ed esterni che siano rilevanti, in relazione al SGQ, incluse le decisioni strategiche aziendali
- informazioni in merito alle prestazioni del SGQ
- non conformità ed azioni correttive
- risultati dei monitoraggi e delle misure
- risultati degli audit
- soddisfazione del Cliente
- valutazione di fornitori ed altri rilevanti portatori di interesse
- adeguatezza delle risorse dedicate al mantenimento di un efficace SGQ
- prestazioni dei processi, dei prodotti e dei servizi
- efficacia delle azioni intraprese per evidenziare e trattare i rischi e le opportunità
- nuove opportunità di miglioramento

9.3.2 RISULTATI DEL RIESAME

Gli output dei riesami condotti da OPERA COOPERATIVA SOCIALE includono decisioni ed azioni relative ai seguenti aspetti:

- opportunità di miglioramento continuo
- ogni necessità di modifica del SGQ, inclusa la necessità di risorse

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza dei risultati dei riesami.

10 MIGLIORAMENTO

10.1 GENERALITÀ

OPERA COOPERATIVA SOCIALE individua e seleziona opportunità di miglioramento ed implementa le necessarie azioni per incontrare i requisiti del cliente ed incrementarne la soddisfazione. Ciò include, quando appropriato:

- miglioramento dei processi per prevenire le non conformità
- miglioramento dei prodotti e servizi per incontrare le esigenze del cliente (*espresse o attese*)
- miglioramento dei risultati del SGQ

10.2 NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE

Quando si manifestano NC (incluse quelle originate dai reclami) STEK FACILITY ITALIA reagisce attuando azioni per tenerle sotto controllo, correggerle e minimizzarne le conseguenze. Si valuta la necessità di intraprendere azioni per eliminare le cause al fine di assicurare che le NC non si ripetano. La valutazione della necessità di intraprendere AC considera:

- esame della NC
- importanza della NC in termini di ricadute sul cliente e su altre parti interessate
- studio delle cause
- analisi delle cause radice
- comparazione con NC simili, o con potenziali NC simili

Sono realizzate le AC necessarie la cui importanza viene commisurata all'effetto della NC. L'efficacia delle AC è riesaminata e, quando necessario, sono poste in essere le modifiche del SGI. Sono conservate informazioni documentate a evidenza della natura delle NC e delle conseguenti AC intraprese. Sono conservate informazioni documentate a evidenza della valutazione dell'efficacia delle AC.

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

OPERA COOPERATIVA SOCIALE intende far crescere continuamente la convenienza, l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ. Sono considerati tutti i risultati delle analisi e delle valutazioni, nonché gli elementi di uscita del riesame della direzione, per identificare aree di prestazioni migliorabili e opportunità di miglioramento continuo. Quando applicabile, OPERA COOPERATIVA SOCIALE, investiga sulle cause delle NC e promuove fattivamente il miglioramento continuo.