



MANUALE QUALITA'

Revisione:	0.0
Redatto da:	Teresa Giangrande
Approvato da:	Francesco D'Ambrosio
Data di revisione:	03/12/2019
Firma:	

Lista di distribuzione

Copia N.	Distribuita a	Data	Firma	Ricevuta	
				Data	Firma

Storia delle revisioni

Data	Revisione	Redatta da	Descrizione della modifica
03/12/2019	0.0	Giangrande	Prima Emissione

Sommario

1. INFORMAZIONI GENERALI	5
1.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA	5
2. SCOPO, CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI.....	5
2.1. ESCLUSIONI	5
3. TERMINI E DEFINIZIONI.....	5
4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE.....	6
4.1. COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO.....	6
4.2. COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	6
4.3. DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ.....	6
4.4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E RELATIVI PROCESSI.....	6
5. LEADERSHIP	7
5.1. LEADERSHIP E IMPEGNO	7
5.1.1. <i>Generalità</i>	7
5.1.2. <i>Focalizzazione sul cliente</i>	7
5.2. POLITICA PER LA QUALITÀ	8
5.3. RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE	8
6. PIANIFICAZIONE.....	8
6.1. AZIONI PER DETERMINARE RISCHI ED OPPORTUNITÀ.....	8
6.2. OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO.....	8
6.3. PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE	9
7. SUPPORTO.....	9
7.1. RISORSE.....	9
7.2. COMPETENZA	9
7.3. CONSAPEVOLEZZA.....	10
7.4. COMUNICAZIONE.....	10
7.5. INFORMAZIONI DOCUMENTATE.....	10
8. ATTIVITÀ OPERATIVE	10
8.1. PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI	10
8.2. REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI	10
8.3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI.....	10
8.4. CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO	11
8.5. PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	11
8.6. RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI.....	11
8.7. CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI	11
9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	11
9.1. MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE	11
9.1.1. <i>Generalità</i>	11
9.1.2. <i>Soddisfazione del cliente</i>	11
9.1.3. <i>Analisi e valutazione</i>	12
9.2. AUDIT INTERNO.....	12

9.3.	RISAME DI DIREZIONE.....	12
10.	MIGLIORAMENTO.....	12
10.1.	GENERALITÀ	12
10.2.	NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE.....	12
10.3.	MIGLIORAMENTO CONTINUO.....	13

1. Informazioni generali

1.1. Struttura organizzativa

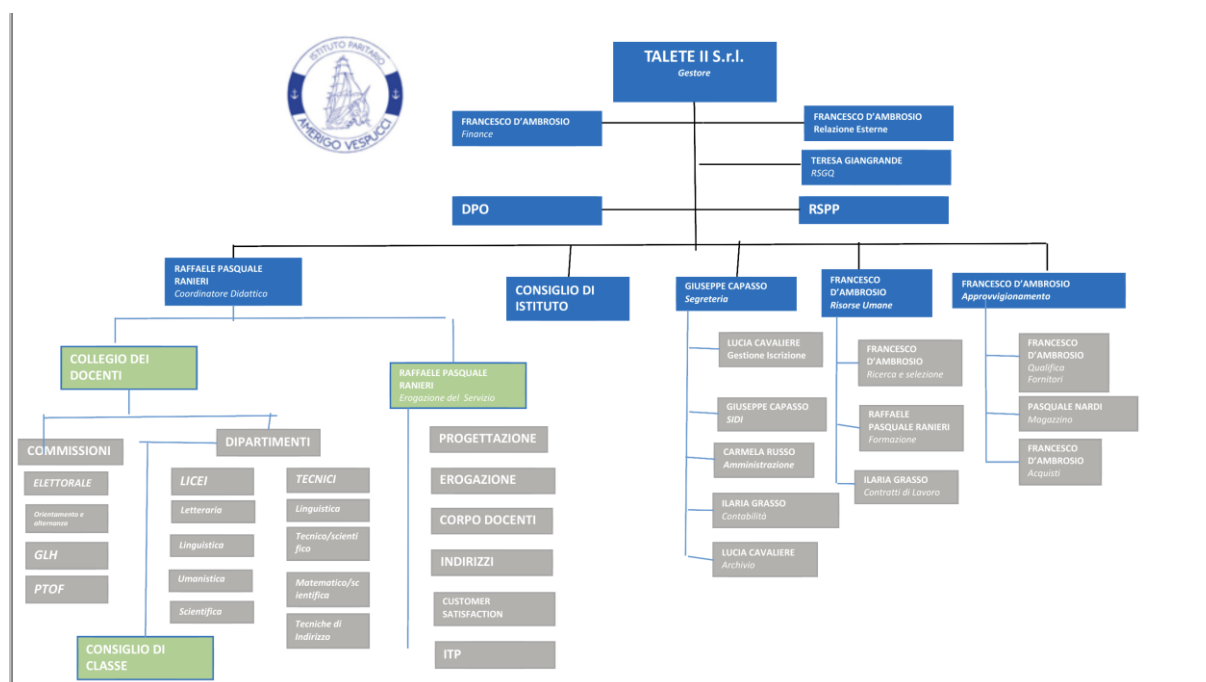


Figura 1: Organigramma

2. Scopo, campo di applicazione e destinatari

Il Manuale Qualità documenta il sistema di gestione di Istituto Talete II S.r.l. e dimostra la capacità di Istituto Talete II S.r.l. di fornire con regolarità servizi che rispondono a pieno ai requisiti contrattuali.

2.1. Esclusioni

NA

3. Termini e definizioni

Per lo scopo di questo Manuale Qualità, Istituto Talete II S.r.l. fa riferimento ai termini e alle definizioni riportate nella norma ISO 9000:2015 “Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Vocabolario”.

Si applica la revisione più recente di tale documento.

4. Contesto dell'organizzazione

4.1. Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

Istituto Talete II S.r.l. considera il contesto dell'organizzazione quanto riportato nella ***Procedura per la determinazione del Contesto e delle Parti Interessate***.

4.2. Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Istituto Talete II S.r.l. ha individuato le parti interessate e le rispettive esigenze ed aspettative secondo quanto riportato nella ***Procedura per la determinazione del Contesto e delle Parti Interessate*** e li ha elencati nell'***Elenco delle Parti Interessate***.

4.3. Determinare il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità

Istituto Talete II S.r.l. ha determinato i confini e l'applicabilità del Sistema di Gestione per la Qualità nel documento ***Campo di Applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità***.

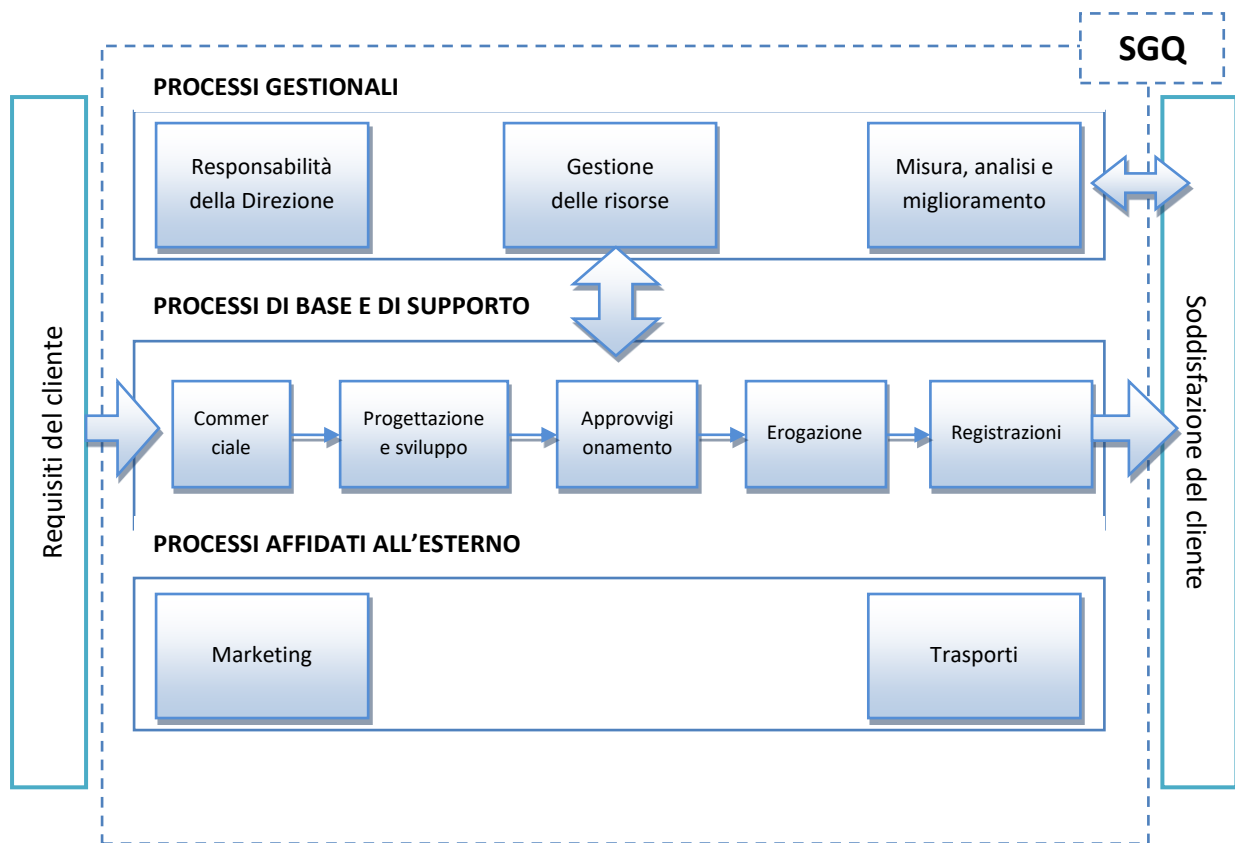
4.4. Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi

Istituto Talete II S.r.l. ha stabilito ed implementato il SGQ, che è mantenuto e migliorato in modo continuo in conformità ai requisiti della norma ISO 9001:2015, compresi i processi necessari e le loro interazioni.

Istituto Talete II S.r.l. ha determinato i processi necessari per il SGQ e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione.

Istituto Talete II S.r.l. ha determinato gli input necessari e gli output attesi di tali processi, i criteri e i metodi necessari ad assicurare l'efficace funzionamento e la tenuta sotto controllo di tali processi, nonché le risorse necessarie e le responsabilità e le autorità per tali processi nel ***Piano della Qualità***. Sequenze ed interazioni tra i processi sono descritti in Figura 2: Mappa dei processi.

Nel corso del riesame del SGQ, la Direzione di [Nome dell'organizzazione] valuta tali processi ed attua ogni modifica necessaria al fine di assicurare che i processi conseguano i risultati attesi e che migliorino i processi e il SGQ.



5. Leadership

5.1. Leadership e impegno

5.1.1. Generalità

L'alta direzione di Istituto Talete II S.r.l. si assume la responsabilità dell'efficacia del SGQ ed assicura la disponibilità delle risorse necessarie affinché la **Politica per la Qualità** e gli **Obiettivi per la Qualità** siano compatibile con la direzione strategica ed il contesto dell'organizzazione.

L'alta direzione assicura che i requisiti del SGQ siano integrati nei processi di business di Istituto Talete II S.r.l. e che il SGQ consegua i risultati attesi.

L'alta direzione comunica l'importanza di una gestione per la qualità efficace, promuove il miglioramento continuo, l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking e sostiene gli altri ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership verso le rispettive aree di responsabilità.

5.1.2. Focalizzazione sul cliente

L'alta direzione di Istituto Talete II S.r.l. dimostra leadership ed impegno riguardo il rispetto della focalizzazione sul cliente assicurando che:

- siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti dei clienti ed i requisiti cogenti applicabili
- siano determinati ed affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e dei servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente
- sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del cliente

5.2. Politica per la Qualità

Istituto Talete II S.r.l. ha stabilito la **Politica per la Qualità** in un documento specifico e l'ha resa disponibile sia al proprio personale che al pubblico.

Tale Politica rappresenta il quadro di riferimento per pianificare e migliorare il SGQ e fissare gli obiettivi per qualità generali e specifici.

5.3. Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

L'alta direzione ha assegnato le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti e le ha comunicate all'interno di Istituto Talete II S.r.l.. L'alta direzione assegna i ruoli e le relative responsabilità per assicurare che il SGQ sia conforme alla ISO 9001:2015 e che le prestazioni del SGQ, incluse le opportunità di miglioramento, vengano riferite alla medesima.

6. Pianificazione

6.1. Azioni per determinare rischi ed opportunità

Nel pianificare il SGQ, Istituto Talete II S.r.l. considera il contesto dell'organizzazione, le esigenze ed aspettative delle parti interessate ed il campo di applicazione del SGQ.

Istituto Talete II S.r.l. determina i rischi e le opportunità riguardo la capacità di fornire assicurazione che il SGQ possa conseguire i risultati attesi, accrescere gli effetti desiderati, prevenire o ridurre gli effetti indesiderati, sia adeguato al contesto dell'organizzazione e possa conseguire il miglioramento continuo.

I rischi e le opportunità relativi al SGQ sono affrontati tenendo conto della **Procedura per determinare Rischi ed Opportunità**.

6.2. Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

Istituto Talete II S.r.l. stabilisce regolarmente obiettivi per la qualità misurabili e tempificati per le funzioni ed i livelli pertinenti dell'organizzazione. Gli obiettivi sono monitorati da RSGQ in linea con le strategie di monitoraggio e misurazione e di riesame della direzione.

Gli obiettivi per la qualità sono coerenti con la Politica per la Qualità e sono assegnati a tutti i livelli e funzioni di Istituto Talete II S.r.l., tenendo conto dei requisiti applicabili, della rilevanza ai fini della conformità dei prodotti e servizi e dell'aumento della soddisfazione del cliente.

I piani per raggiungere gli obiettivi sono individuati per ogni obiettivo qualità stabilito.

Le attività, le responsabilità, le scadenze temporali e le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi per la qualità riportati in tali piani sono determinati e documentati nel documento **Obiettivi per la Qualità**. Tali piani sono riesaminati da RSGQ al fine di monitorarne lo stato di avanzamento e considerare situazioni nuove o modificate ad intervalli prestabiliti o al massimo in occasione del periodico riesame della direzione.

6.3. Pianificazione delle modifiche

Quando l'organizzazione individua l'esigenza di modifiche al Sistema di Gestione per la Qualità, RSGQ si fa carico di portarle avanti in modo pianificato.

RSGQ pianifica le modifiche da apportare al SGQ considerando le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze, l'integrità del SGQ e l'allocazione o la riallocazione delle responsabilità e delle autorità.

7. Supporto

7.1. Risorse

Istituto Talete II S.r.l. individua e fornisce le risorse necessarie per l'istituzione, l'implementazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del Sistema di gestione per la Qualità.

7.2. Competenza

Istituto Talete II S.r.l. rende disponibili le persone necessarie con le necessarie conoscenze ed abilità, l'infrastruttura organizzativa e le risorse finanziarie per l'istituzione, l'implementazione, il mantenimento e il miglioramento del SGQ.

Nel caso in cui sia ritenuto necessario e giustificato, Istituto Talete II S.r.l. impiegherà organizzazioni e personale esterni competenti in settori pertinenti alla realizzazione di attività per le quali l'organizzazione non ha risorse adeguate.

I referenti per ogni area organizzativa sono responsabili dell'individuazione dei fabbisogni formativi e della conduzione dell'addestramento professionale del personale che svolge attività lavorativa che possa avere un impatto significativo sulla qualità del prodotto e servizio e sulla soddisfazione del cliente.

I referenti per ogni area organizzativa/processo sono responsabili della adeguatezza della competenza dei propri collaboratori, sulla base dell'istruzione, della formazione o dell'esperienza lavorativa, in relazione a quanto richiesto dalla propria mansione.

Il metodo per assicurare la competenza necessaria per i ruoli, le responsabilità e le autorità previsti per l'attuazione ed il controllo del SGQ è stato definito in accordo alla **Procedura per la gestione delle Competenze, dell'Addestramento e della Consapevolezza**. Le registrazioni delle attività formative svolte e della loro efficacia sono conservate dai referenti organizzativi appropriatamente individuati.

7.3. Consapevolezza

Istituto Talete II S.r.l. assicura che le persone che svolgono un'attività lavorativa sotto il suo controllo sono consapevoli della Politica per la Qualità, dei pertinenti obiettivi per la qualità, del proprio contributo all'efficacia del SGQ, comprese le implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del SGQ.

7.4. Comunicazione

RSGQ è responsabile dell'individuazione delle comunicazioni interne ed esterne pertinenti al SGQ, incluso l'oggetto, i tempi, il modo, nonché chi e con chi si vuole comunicare.

7.5. Informazioni documentate

Le informazioni documentate del Sistema di Gestione per la Qualità sono gestite attraverso i seguenti documenti:

- Politica per la Qualità, Obiettivi per la Qualità
- Manuale Qualità
- Procedura per il Controllo dei Documenti e delle RegISTRAZIONI
- Documenti, incluse registrazioni, richiesti dalla ISO 9001, sono stabiliti nell' ***Elenco dei Documenti Interni***
- Documenti, incluse registrazioni, che Istituto Talete II S.r.l. ha individuato come necessarie, sono stabiliti nell' ***Elenco dei Documenti di Origine Esterna***.

8. Attività operative

8.1. Pianificazione e controllo operativi

Il Coordinatore Didattico è responsabile della pianificazione e dello sviluppo dei processi necessari per l'erogazione del servizio nel rispetto della ***Procedura per la gestione dell'Erogazione del Servizio***.

8.2. Requisiti per i servizi

La comunicazione con il cliente, il processo di determinazione dei requisiti relativi ai servizi e la gestione delle modifiche ai requisiti relativi ai servizi sono definiti nella ***Procedura di gestione commerciale***.

8.3. Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

RSGQ nomina le persone responsabili per la pianificazione, la realizzazione e la gestione della progettazione e lo sviluppo del prodotto e per le attività di project management secondo quanto stabilito nella ***Procedura per la Progettazione e lo Sviluppo***.

8.4. Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

Attraverso la definizione di un metodo adeguato per la valutazione e la selezione dei fornitori, Istituto Talete II S.r.l. assicura che i prodotti forniti siano conformi alle specifiche di acquisto come stabilito nella ***Procedura per la gestione degli Acquisti e la Valutazione dei Fornitori***.

8.5. Erogazione dei servizi

Istituto Talete II S.r.l. stabilisce le attività per la pianificazione e l'esecuzione del processo di erogazione in condizioni controllate, in modo da assicurare la piena capacità del processo e prevenire il verificarsi di non conformità. Allo stesso tempo, tutte le risorse necessarie per la realizzazione di questi processi sono messe a disposizione in linea con quanto stabilito nella ***Procedura per la gestione dell'Erogazione del Servizio*** e la ***Procedura di gestione del Magazzino***.

8.6. Rilascio servizi

L'organizzazione ha implementato soluzioni pianificate, in fasi appropriate, per verificare che i requisiti dei servizi siano soddisfatti, in linea con quanto stabilito nella ***Procedura per la gestione dell'Erogazione del Servizio***.

8.7. Controllo degli output non conformi

L'organizzazione assicura che gli output non conformi ai requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo in modo da prevenirne l'utilizzo o la consegna involontari, in accordo alla ***Procedura per la gestione delle Non conformità e delle Azioni Correttive***.

9. Valutazione delle prestazioni

9.1. Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1. Generalità

Istituto Talete II S.r.l. e i Responsabili di processo di Istituto Talete II S.r.l. definiscono cosa è necessario monitorare e misurare, nonché i metodi e le tempistiche per il monitoraggio e la misurazione. I risultati del monitoraggio e della misurazione sono valutati ai pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione, mentre l'alta direzione valuterà le prestazioni del SGQ in occasione del riesame della direzione.

9.1.2. Soddisfazione del cliente

Istituto Talete II S.r.l. rileva la percezione del cliente riguardo al grado in cui le sue esigenze ed aspettative sono state soddisfatte, come descritto nella ***Procedura per la Misurazione della Soddisfazione del Cliente***.

9.1.3. Analisi e valutazione

Istituto Talete II S.r.l. analizza e valuta i dati e le informazioni appropriati che emergono dal monitoraggio e dalla misurazione.

I risultati dell'analisi sono utilizzati per valutare:

- la conformità dei servizi;
- il grado di soddisfazione del cliente;
- le prestazioni e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- se la pianificazione è stata condotta efficacemente;
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- le prestazioni dei fornitori esterni;
- l'esigenza di miglioramenti del Sistema di Gestione per la Qualità.

9.2. Audit interno

Istituto Talete II S.r.l. conduce, ad intervalli pianificati, audit interni allo scopo di dimostrare la conformità e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, in accordo alla **Procedura per la gestione degli Audit Interni**.

9.3. Riesame di direzione

L'Alta Direzione di Istituto Talete II S.r.l. conduce riesami periodici del SGQS, almeno una volta l'anno, come descritto nella **Procedura per il Riesame della Direzione**.

10. Miglioramento

10.1. Generalità

Istituto Talete II S.r.l. individua e seleziona opportunità di miglioramento ed attua ogni azione necessaria per soddisfare i requisiti del cliente ed accrescerne la soddisfazione.

Queste comprendono:

- il miglioramento dei prodotti e dei servizi per soddisfare i requisiti, così come per affrontare le esigenze e le aspettative future;
- la correzione, la prevenzione, o la riduzione degli effetti indesiderati;
- il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

10.2. Non conformità e azioni correttive

Istituto Talete II S.r.l. gestisce le non conformità in modo da controllarle e correggerle ed affrontarne le conseguenze, in linea con la **Procedura per la gestione delle Non conformità e delle Azioni Correttive**.

Istituto Talete II S.r.l. ha stabilito un sistema di azioni correttive in modo da individuare e registrare la causa primaria e le azioni messe in atto per correggere le non conformità dei fornitori, quelle interne e quelle segnalate dai clienti. Le azioni correttive sono assegnate alle funzioni interessate e vengono monitorate attraverso il numero e la data di attuazione, in accordo alla ***Procedura per la gestione delle Non conformità e delle Azioni Correttive***.

10.3. Miglioramento continuo

Istituto Talete II S.r.l. migliora in modo continuo l' idoneità, l' adeguatezza e l' efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'organizzazione considera i risultati dell'analisi e della valutazione e gli output del riesame della direzione per stabilire se ci sono esigenze od opportunità che devono essere considerate come parte del miglioramento continuo.