



**MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX**  
**CAPITOLO 04 (ED.04)**  
**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

## **INDICE**

- 4.1 Requisiti Generali**
- 4.2 Requisiti Relativi alla Documentazione**
  - 4.2.1 Generalità
  - 4.2.2 Manuale della qualità
  - 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti
  - 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni
  - 4.2.5 Gestione informatica della documentazione
- 4.3 Documenti di riferimento**
- 4.4 Modifiche**

Data, 24 aprile 2009

Redatto da  
Controllato ed approvato da

Ida Ceserani  
Marina Marinovich



**MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX**  
**CAPITOLO 04 (ED.04)**  
**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

#### **4.1 Requisiti Generali**

La SITOX ha definito, documentato, attuato il SGQ, lo tiene aggiornato e provvede a migliorarne, con continuità, l'efficacia in accordo con i requisiti della norma di riferimento.

Il SGQ della SITOX si basa su:

- politica e obiettivi per la qualità,
- chiara definizione di ruoli e responsabilità degli organi sociali,
- identificazione dei processi del SGQ,
- definizione della sequenza di ciascun processo e delle loro interazioni, dei criteri, dei metodi e degli indicatori necessari per garantire l'efficace funzionamento e l'efficace controllo dei processi,
- responsabilità della gestione dei processi,
- disponibilità delle risorse per supportare il funzionamento, il monitoraggio e la misurazione degli indicatori dei processi,
- efficace sistema di documentazione per gestire e controllare i processi,
- azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi,
- determinazione dei mezzi per prevenire le NC ed eliminarne le cause.

Tutti i processi sono gestiti in accordo ai requisiti della norma di riferimento.

La SITOX, per le attività logistiche (sale per corsi, congressi e convegni, apparecchiature, sistemazioni alberghiere) opera direttamente tramite la segreteria o si appoggia a società esterne.

Le società esterne sono scelte ogni volta dall'organizzatore del congresso nazionale (socio SITOX): il controllo della SITOX consiste nel verificare la gestione dell'organizzazione del congresso con le modalità che vengono decise a seconda delle situazioni locali.

La SITOX ha individuato come processi primari:

- la realizzazione di corsi ECM,
- l'erogazione del corso,
- l'approvvigionamento,
- la customer satisfaction

e come processi di supporto:



**MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX**  
**CAPITOLO 04 (ED.04)**  
**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

- i sistemi informativi,
- la gestione della documentazione,
- il riesame della direzione.

Le fasi di ogni processo, le loro interrelazioni e gli indicatori sono riportate nell'allegato **1** al capitolo.

SITOX, per le attività logistiche opera direttamente o si appoggia a società esterne: di tutti i processi affidati a società esterne (outsourcing), SITOX assicura il controllo e la conformità al SGQ implementato.

I docenti consolidati possiedono provata professionalità ed esperienza

## **4.2 Requisiti relativi alla documentazione**

### 4.2.1 Generalità

La documentazione del SGQ della SITOX include:

- la politica e gli obiettivi per la qualità,
- il Manuale della Qualità,
- le procedure documentate per la Qualità,
- i documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi,
- la documentazione di origine esterna,
- i documenti di registrazioni della qualità.

### 4.2.2 Manuale della Qualità

La SITOX ha preparato e mantiene aggiornato il presente MQ nel quale sono inclusi:

- la politica per la qualità,
- la struttura dell'organizzazione con le responsabilità,
- il campo di applicazione del SGQ, compresi i dettagli su eventuali esclusioni e relative giustificazioni,
- la descrizione del SGQ comprendente tutti gli elementi e le prescrizioni che ne fanno parte,
- il riferimento alle Procedure documentate del SGQ,



# MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX

## CAPITOLO 04 (ED.04)

### SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

- la descrizione dei processi e delle loro interazioni.

Il MQ è:

- un efficace mezzo di comunicazione dell'immagine della SITOX,
- il documento di riferimento per il personale di SITOX, che trova in esso l'indirizzo e la guida per operare,
- il documento per i Clienti e per l'Organismo di Certificazione che trovano in esso gli elementi per verificare come vengono soddisfatti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il Manuale è costituito da 9 capitoli redatti dal RdD e controllati ed approvati dalla Direzione.

La prima pagina di ogni capitolo riporta il numero e il titolo del capitolo, il numero di edizione, l'indice, la firma del RdD con la data di redazione e la firma della Direzione con la data e la firma di approvazione, il numero della pagina/numero totale di pagine.

Ogni copia controllata del MQ, all'atto dell'emissione, è contraddistinta da un numero che individua l'ente o la persona cui è stata assegnata attraverso la lista di distribuzione.

Le modifiche del MQ devono essere eseguite dal RdD e controllate ed approvate dalla Direzione. Le modifiche apportate ai capitoli sono riassunte in coda ad ogni capitolo sotto la voce "Modifiche" che viene aggiunta all'indice ed evidenziate **nel testo con carattere grassetto**.

Le copie del MQ sono distribuite in modo controllato o in modo non controllato e su ciascuna copia è indicato il modo di distribuzione.

Le copie controllate devono essere:

- contrassegnate nella prima pagina di ogni capitolo dalla scritta "Copia controllata" ~~in rosso~~,
- distribuite in modo documentato e contraddistinte da un numero che individua l'ente o la persona cui sono state assegnate attraverso la lista di distribuzione che è tenuta aggiornata dal RdD,
- aggiornate, in caso di modifica dei capitoli, a cura del RdD che provvede al ritiro delle copie obsolete,



# MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX

## CAPITOLO 04 (ED.04)

### SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

- rese al RdD qualora ne richieda la restituzione,
- non fotocopiate.

Le copie non controllate, identificate sulla prima pagina di ogni capitolo dalla scritta "Copia non controllata", vengono distribuite solo a scopo informativo e non sono soggette ad aggiornamento. La distribuzione delle copie non controllate è a cura del RdD previa approvazione della Direzione.

I possessori di copie controllate del MQ sono responsabili della sua archiviazione e contribuiscono, mediante segnalazioni e suggerimenti, all'aggiornamento dello stesso.

E' cura del RdD conservare tutti gli originali dei capitoli in vigore e di quelli obsoleti che sono identificati come tali.

#### 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

SITOX tiene sotto controllo i documenti richiesti dal SGQ (capitoli del MQ, Procedure, Moduli, documenti di origine esterna, ecc.) e, a tal fine, ha predisposto la procedura Nr.03 "Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni" che stabilisce le modalità necessarie per l'identificazione, la redazione, il controllo, l'approvazione, l'emissione, la distribuzione, l'archiviazione, le modifiche delle procedure e dei capitoli del MQ.

In ogni caso i documenti revisionati vengono stampati e conservati in originale a cura del responsabile stesso nell'apposita cartella.

#### 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

La SITOX ha predisposto la procedura Nr.03 per stabilire le modalità necessarie per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità, la definizione della durata di conservazione e le modalità di eliminazione delle registrazioni della qualità. Tutte le registrazioni sono predisposte e conservate per fornire evidenza della conformità ai requisiti della norma di riferimento e dell'efficace funzionamento del SGQ.

La SITOX garantisce che le registrazioni siano leggibili, identificabili e rintracciabili. Inoltre il sistema informatico è dotato di appositi programmi antivirus che vengono tenuti aggiornati dal RdD.

#### 4.2.5 Gestione informatica della documentazione



**MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX**  
**CAPITOLO 04 (ED.04)**  
**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

Nei casi in cui la documentazione venga sviluppata su formato elettronico, il R&D/segreteria provvede ad effettuare delle copie di sicurezza su appositi supporti (floppy disk, CD-ROM, ecc.), ogni qualvolta si abbia una revisione del documento, come previsto nella relativa procedura.

#### **4.3 Documenti di riferimento**

Procedura Nr. 03 “Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni”

#### **4.4. Modifiche**

E' stato integrato par. 4.1 relativo ai processi in outsourcing

**Cap. 4.2.1 aggiornato (aggiunto il numero 1 dell'allegato)**

**Cap. 4.2.2 aggiornato con la nuova edizione della norma**