



**MANUALE DELLA QUALITA' SITOX
CAPITOLO 05 (ED.02)
RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE**

INDICE

- 5.1 Impegno della Direzione**
- 5.2 Attenzione focalizzata al Cliente**
- 5.3 Politica per la Qualità**
- 5.4 Pianificazione**
 - 5.4.1 Obiettivi per la Qualità
 - 5.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità
- 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione**
 - 5.5.1 Responsabilità e autorità
 - 5.5.2 Rappresentante della Direzione
 - 5.5.3 Comunicazione interna
- 5.6 Riesame da parte della Direzione**
 - 5.6.1 Generalità
 - 5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame
 - 5.6.3 Elementi in uscita dal riesame
- 5.7 Documenti di riferimento**
- 5.8 Modifiche**

Redatto da Ida Ceserani

Controllato ed approvato da Giorgio Cantelli Forti

Data, 16/05/06



MANUALE DELLA QUALITA' SITOX CAPITOLO 05 (ED.02) RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

5.1 Impegno della Direzione

La Direzione della SITOX è costituita dal Consiglio Direttivo e dal Presidente che è il responsabile del SGQ.

Il Presidente della SITOX fornisce evidenza del suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del SGQ e nel miglioramento continuo della sua efficacia.

A tal fine il Presidente:

- ha comunicato alla SITOX i valori attribuiti alla Qualità ed al SGQ e l'importanza di ottemperare ai requisiti del Cliente ed a quelli cogenti applicabili,
- ha stabilito la Politica per la Qualità,
- ha definito gli Obiettivi per la Qualità,
- effettua periodicamente i Riesami,
- assicura la disponibilità di risorse,
- ha creato un ambiente che incoraggi il coinvolgimento e lo sviluppo del personale.

5.2 Attenzione focalizzata al cliente

Il successo della SITOX dipende dal saper capire e soddisfare i bisogni, le esigenze e le aspettative presenti e future dei clienti attuali e potenziali, dal saper comprendere e considerare le esigenze e le aspettative delle altre parti interessate e nel definire le caratteristiche del prodotto/servizio che sono importanti per i propri clienti

Al fine di percepire e rilevare nel dettaglio le richieste dei clienti, la SITOX, attraverso il monitoraggio della loro soddisfazione, raccoglie informazioni che sono elaborate in sede di Riesame della Direzione.

Nel corso dei Riesami della Direzione vengono infatti:

- analizzate e valutate le problematiche legate ai clienti,
- individuate le esigenze dei clienti e le aspettative implicite nonché quelle che in ogni cliente sono ancora latenti o addirittura non note.

5.3 Politica per la Qualità

Il Presidente della SITOX ha stabilito la Politica per la qualità che:

- è appropriata agli scopi della SITOX,
- è coerente con le prospettive e le strategie della Direzione per il futuro della SITOX,



MANUALE DELLA QUALITA' SITOX CAPITOLO 05 (ED.02) RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

- comprende il miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ,
- è finalizzata al soddisfacimento dei requisiti dei clienti,
- è formulata in modo efficace,
- è comunicata e fatta comprendere all'interno della SITOX,
- è riesaminata periodicamente in occasione dei Riesami per accertarne la continua idoneità.

La politica è allegata al capitolo 05.

5.4 Pianificazione

5.4.1 Obiettivi per la qualità

Annualmente, in base ai risultati del Riesame della Direzione e alle strategie della SITOX, il Presidente stabilisce gli obiettivi per la qualità finalizzati al miglioramento delle prestazioni dei processi.

Gli obiettivi sono misurabili e coerenti con la Politica per la qualità, chiari nella loro formulazione, raggiungibili, tempificati, assegnati e riesaminati nel corso dei riesami.

5.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

La pianificazione del SGQ, intesa come l'insieme delle attività che devono garantire l'attuazione dei processi necessari per conseguire in modo efficace ed efficiente gli obiettivi per la qualità è basata su:

- la qualificazione dei fornitori (in modo particolare i docenti),
- la documentazione che descrive le modalità operative, i controlli da effettuare, i parametri da rispettare,
- i documenti di registrazione,
- la formazione annuale,
- i riesami periodici della Direzione,
- la definizione della struttura organizzativa,
- le definite esigenze ed aspettative dei clienti e delle altre parti interessate,
- la previsione dei tempi e dei costi,
- il programma di verifiche ispettive interne,
- la valutazione dei requisiti di tipo cogente,
- la valutazione dei dati sulle prestazioni dei processi.

5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

5.5.1 Responsabilità ed autorità



MANUALE DELLA QUALITA' SITOX CAPITOLO 05 (ED.02) RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

Il Presidente, attraverso il Regolamento interno della SITOX, ha definito le responsabilità e le autorità che sono costituite da:

- Assemblea Generale
- Consiglio Direttivo
- Presidente
- **Presidente-eletto**
- Segretario-tesoriere
- Collegio dei Revisori dei Conti

Assemblea Generale

L'Assemblea dei Soci è costituita da tutti gli associati in regola col pagamento della quota associativa.

Si riunisce una volta all'anno e tutte le volte che il Presidente lo ritiene opportuno o su propria iniziativa o su conforme delibera del Consiglio Direttivo o su richiesta di almeno un decimo dei soci.

Consiglio Direttivo

Il Consiglio Direttivo è composto dal **Presidente, dal Presidente-eletto e da 7 Soci**, eletti dall'Assemblea Generale dei Soci a scrutinio segreto. Il Consiglio Direttivo attende allo sviluppo e all'indirizzo generale della SITOX, è l'organo esecutivo della SITOX e ad esso spetta mettere in esecuzione le delibere dell'Assemblea. Il Consiglio nomina, nella prima riunione, a maggioranza assoluta con voto segreto, il proprio Segretario-Tesoriere.

Presidente

Il Presidente del Consiglio Direttivo ha la rappresentanza legale della società ed è munito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione.

In caso di urgenza, assume ogni decisione ritenuta opportuna, salvo darne comunicazione al Consiglio Direttivo in occasione della prima riunione.

Il Presidente del Consiglio Direttivo, alla cessazione del suo mandato triennale, assume la figura di Past President e può partecipare alle riunioni del successivo Consiglio Direttivo senza diritto di voto.

E' il responsabile del SGQ.

Presidente-eletto.



MANUALE DELLA QUALITA' SITOX CAPITOLO 05 (ED.02) RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

Il Presidente-eletto, nominato dall'Assemblea, sostituisce il Presidente ogniqualvolta questi non possa operare. Alla scadenza del triennio, egli assume la carica di Presidente del Consiglio Direttivo per il triennio successivo

Segretario-tesoriere

Il segretario-tesoriere coadiuva il presidente nelle funzioni amministrative, redige i verbali, ha la responsabilità della tenuta dei registri amministrativi della società, prepara i bilanci preventivi e consuntivi.

Collegio dei Revisori dei Conti

E' costituito da **tre membri effettivi e un membro supplente** eletti dall'Assemblea Generale, esamina il rendiconto economico-finanziario annuale e il bilancio preventivo e predispose la propria relazione per l'Assemblea.

Segreteria organizzativa

La segreteria organizzativa esegue le delibere del Consiglio Direttivo a stretto contatto con il Presidente, i Vice-presidenti ed il Segretario.

Si occupa di tutti gli aspetti organizzativi della SITOX:

- riscossione delle quote associative,
- stesura ed archiviazione degli atti formali;
- gestione dei contatti con i Soci, archivio della SITOX, amministrazione e organizzazione di riunioni e convegni societari,
- bollettino "**SITOX INFORMA**" come segreteria di redazione, sito della SITOX e controllo del suo aggiornamento,
- gestione dei rapporti con il fiscalista della SITOX, il consulente del lavoro e altri consulenti della SITOX, della sede della SITOX e dei rapporti con i fornitori;
- gestione di tutti i Corsi ECM della SITOX sia dal punto di vista organizzativo che amministrativo.

5.5.2 Rappresentante della Direzione

E' designato dalla Direzione ed ha la responsabilità e l'autorità per:

- assicurare che i processi necessari per il SGQ siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati,
- riferire alla Direzione sulle prestazioni del SGQ e su ogni esigenza per il miglioramento,
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione,



MANUALE DELLA QUALITA' SITOX CAPITOLO 05 (ED.02) RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

- preparare il MQ, le procedure, i Piani della Qualità e tutta la modulistica e verificarne l'adeguatezza rispetto alla norma di riferimento e al SGQ,
- coordinare le attività relative alla valutazione dei fornitori,
- pianificare le verifiche ispettive interne e la formazione annuale,
- esaminare e gestire i reclami dei clienti e le non conformità,
- gestire le modalità di esecuzione delle azioni correttive e/o preventive accertandosi della loro efficacia una volta attuate,
- gestire i rapporti con l'Ente di Certificazione.

5.5.3 Comunicazione interna

La Direzione della SITOX ha definito ed attuato un efficace processo di comunicazione della Politica della qualità, dei requisiti dei prodotti/servizi erogati, degli obiettivi per la qualità e dei risultati raggiunti tramite "SITOX INFORMA", che viene pubblicata con cadenze trimestrali ed il sito www.sitox.org

5.6 Riesame da parte della Direzione

5.6.1 Generalità

La Direzione riesamina ad intervalli prestabiliti il SGQ della SITOX per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Il Riesame viene effettuato almeno una volta all'anno e/o comunque tutte le volte che lo si ritiene opportuno in funzione di:

- cambiamenti organizzativi;
- introduzione di nuovi servizi.

Il Riesame si basa su una serie di dati rilevati dall'ultimo riesame (elementi in ingresso), di seguito riportati, che vengono raccolti ed assemblati dal RdD e fatti avere alla Direzione assieme alla convocazione con l'ordine del giorno che comprende sempre, almeno, gli elementi in ingresso sotto riportati.

Il Riesame viene effettuato dal Presidente, dal Segretario, dal RdD, e da eventuali parti in causa se il Presidente lo ritiene opportuno, è il momento in cui si considerano criticamente tutti i dati rilevati nel periodo precedente e comprende la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del SGQ, politica ed obiettivi per la qualità inclusi.

Le registrazioni del risultato dei Riesami e delle conseguenti azioni vengono conservate a cura del Rappresentante della Direzione.



MANUALE DELLA QUALITA' SITOX CAPITOLO 05 (ED.02) RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

Gli elementi in ingresso per il Riesame da parte della Direzione comprendono almeno i seguenti dati:

- politica ed obiettivi per la qualità,
- risultati delle verifiche ispettive interne e da parte dell'Organismo Certificatore,
- informazioni di ritorno da parte dei Clienti e delle parti interessate,
- prestazioni dei processi, valutata mediante gli indicatori di performance e conformità dei servizi erogati,
- reclami dei clienti (numero, fondatezza o meno),
- misura della soddisfazione dei clienti,
- prestazioni dei fornitori,
- rapporti di NC,
- stato delle AC e AP,
- azioni a seguire da precedenti riesami effettuati,
- modifiche che potrebbero avere effetti sul SGQ,
- formazione,
- evoluzione del quadro normativo,
- benchmarking,
- raccomandazioni per il miglioramento.

5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

A seguito del Riesame viene redatto dal RdD il Verbale di Riesame nel quale sono riportati tutti i punti all'ordine del giorno, l'identificazione di eventuali punti deboli o carenze del SGQ e gli elementi in uscita dal riesame, che includono le decisioni e le azioni relative a:

- obiettivi di miglioramento dell'efficacia del SGQ e dei suoi processi,
- obiettivi di miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti del Cliente,
- necessità di risorse,
- eventuali AC e AP,



**MANUALE DELLA QUALITA' SITOX
CAPITOLO 05 (ED.02)
RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE**

- circostanze esterne che possono costituire motivo di aggiornamento del SGQ come nuove tecnologie, nuovi requisiti di qualità, nuove condizioni legislative.

Il verbale del Riesame viene fatto avere a tutti i partecipanti, eventuali assenti inclusi, e a coloro che sono coinvolti nelle azioni stabilite nel corso del Riesame.

I verbali vengono conservati, a cura del RdD, per 5 anni.

5.7. Documenti di riferimento

Procedura nr. 02 “Norme per l’accesso al patrocinio SITOX”

Procedura nr. 07 “Gestione delle borse e dei Premi SITOX”

Procedura nr. 08 “Gestione delle manifestazioni culturali della SITOX”

Procedura nr. 09 “Gestione delle iscrizioni dei soci SITOX”

Procedura nr. 10 “Gestione delle pubblicazioni SITOX”

5.8. Modifiche

E’ stato modificato il punto 5.5.1 Responsabilità ed autorità.