



MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX
CAPITOLO 08 (ED. 01)
MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

INDICE

- 8.1 Generalità**
- 8.2 Monitoraggi e Misurazione**
 - 8.2.1 Soddisfazione del cliente
 - 8.2.2 Verifiche Ispettive Interne
 - 8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi
 - 8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti
- 8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi**
- 8.4 Analisi dei dati**
- 8.5 Miglioramento**
 - 8.5.1 Miglioramento continuo
 - 8.5.2 Azioni correttive
 - 8.5.3 Azioni preventive
- 8.6 Documenti di riferimento**

Redatto da
Controllato e approvato da

Ida Ceserani
Giorgio Cantelli Forti

Data 22/09/2004



MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX

CAPITOLO 08 (ED. 01)

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 Generalità

Per dimostrare la qualità dei propri prodotti/servizi, per assicurare la conformità del SGQ e per migliorarne l'efficacia, la SITOX pianifica come rilevare, controllare, analizzare i dati ottenuti dagli indicatori dei propri processi per migliorarli e per realizzare dei risultati utili all'organizzazione in termini di soddisfazione dei clienti, delle parti interessate e della propria redditività.

La soddisfazione del cliente è intesa come strategia e valore primario e come criterio guida al miglioramento: la misurazione della soddisfazione del cliente è l'indicatore fondamentale per il SGQ.

L'elaborazione dei dati dei processi e la loro successiva analisi rappresentano un punto da trattare sempre nel Riesame da parte della Direzione al fine di stabilire le priorità di miglioramento del SGQ.

8.2 Monitoraggi e misurazione

8.2.1 Soddisfazione del cliente

La SITOX ritiene fondamentale soddisfare i propri clienti per cui considera di notevole importanza conoscere da loro la qualità attesa (qualità che il cliente si aspetta di ricevere dal fornitore per soddisfare le sue esigenze espresse ed implicite) e la qualità percepita (qualità che viene percepita dal cliente e valutata in termini di soddisfazione rispetto ai propri bisogni ed aspettative) per i prodotti/servizi offerti.

Pertanto, la misura della differenza tra qualità attesa e percepita permette di conoscere il grado di soddisfazione o di insoddisfazione dei propri clienti ed è la misura più significativa e più diretta della qualità erogata (insieme delle caratteristiche di un prodotto/servizio al fine del processo produttivo o di erogazione del servizio) e realmente percepita dal cliente.

La SITOX monitora la qualità percepita dal cliente mediante:

- questionari di gradimento del corso,
- questionari inviati ai clienti,
- reclami dei clienti relativi alla qualità del prodotto/servizio gestiti secondo la procedura Nr. 05 "Gestione dei reclami e delle non conformità".

Tali dati sono analizzati durante il periodico Riesame della Direzione e, se necessario, danno origine ad analisi di tipo statistico.

L'analisi sistematica delle informazioni raccolte è utilizzata per definire le nuove strategie attraverso un adeguamento della politica aziendale alla Customer



MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX

CAPITOLO 08 (ED. 01)

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Satisfaction e per indirizzare i comportamenti del personale a migliorare il servizio reso ai propri Clienti.

8.2.2 Verifiche ispettive interne (audit)

La SITOX ha definito nella procedura Nr.11 "Audit" le responsabilità ed i requisiti per la pianificazione e per la conduzione degli audit, per la documentazione dei loro risultati e per la conservazione delle relative registrazioni.

La SITOX effettua gli audit per stabilire se il SGQ:

- è conforme a quanto pianificato, ai requisiti della norma di riferimento ed ai requisiti del SGQ stabiliti dalla SITOX,
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

La SITOX pianifica annualmente un programma di audit che tiene conto dello stato e dell'importanza dei processi oggetto di verifica, oltre che dei risultati di precedenti audit e comunque ha definito che venga effettuata almeno un audit all'anno su tutto il SGQ.

Nella procedura sono stati inoltre stabiliti i criteri, l'estensione, la frequenza e le modalità degli audit.

La SITOX garantisce che la scelta dei valutatori e la conduzione degli audit assicurino l'indipendenza, l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit.

Nella procedura sono state definite anche le competenze e le esperienze che i valutatori devono aver maturato per svolgere l'audit.

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

La SITOX ha definito e adottato adeguati metodi per monitorare e, ove applicabile, misurare i processi del SGQ, mediante opportuni indicatori di performance che consentano di rilevare eventuali scostamenti dai risultati pianificati al fine di dimostrare la capacità degli stessi ad ottenere i risultati pianificati.

Se necessario vengono intraprese opportune AC nel caso in cui lo scostamento pregiudichi la conformità dei prodotti/servizi.

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti e dei servizi

La SITOX monitora e misura le caratteristiche definite critiche dei prodotti/servizi per verificare che i relativi requisiti siano stati soddisfatti.

In particolare sono definite le modalità, i criteri operativi, le responsabilità e le autorità relative alle attività di monitoraggio e misurazione da eseguire in fasi



MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX

CAPITOLO 08 (ED. 01)

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

appropriate dei processi di realizzazione dei prodotti e/o di prestazione del servizio, in accordo con quanto pianificato.

In particolare la segreteria, sulla base dei requisiti definiti in fase di approvvigionamento, effettua controlli al ricevimento della merce per verificare se quanto ricevuto corrisponde esattamente a quanto ordinato.

La segreteria provvede a documentare, come previsto, l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione.

Il rilascio dei prodotti e l'erogazione dei servizi non sono effettuati fino a che quanto pianificato non sia stato completato in modo soddisfacente ed effettuate le validazioni descritte al punto 7.5.2 del capitolo 7.

8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

La SITOX ha definito nella procedura Nr.05 "Gestione dei reclami e delle non conformità" le modalità operative e le responsabilità relative alla gestione dei reclami e delle NC che possono essere di servizio, prodotto o sistema.

Tramite l'applicazione della suddetta procedura, la SITOX assicura che le non conformità siano identificate, registrate e gestite in modo corretto ed uniforme.

8.4 Analisi dei dati

I dati ottenuti dalle misurazioni effettuate sugli indicatori dei processi vengono raccolti in modo corretto, accurato, significativo, sistematico ed elaborati al fine di essere analizzati e interpretati per fornire l'evidenza dell'efficacia dei processi, della valutazione della soddisfazione dei clienti, della valutazione dei fornitori e della possibilità di individuare i punti di miglioramento del SGQ.

I risultati delle analisi e delle interpretazioni sono discussi nel corso dei Riesami della Direzione.

8.5 Miglioramento

8.5.1 Miglioramento continuo

La SITOX si propone di migliorare in modo continuo il proprio SGQ ed aumentare la soddisfazione dei clienti utilizzando:

- il diretto e costante impegno e coinvolgimento della Direzione,
- il Riesame della Direzione,
- la politica per la qualità e gli obiettivi,
- la pianificazione delle strategie per migliorare la soddisfazione del cliente e le proprie attività,



MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX

CAPITOLO 08 (ED. 01)

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

- la valutazione da parte della Direzione degli indicatori di performance dei propri processi,
- i risultati degli audit,
- le AP,
- la creazione di una mentalità propensa alla prevenzione,
- lo sviluppo della filosofia della qualità in tutto il personale,
- lo sviluppo del potenziale delle risorse umane.

8.5.2 Azioni correttive (AC)

La SITOX attua AC per eliminare le cause delle NC al fine di prevenire il loro ripetersi. Le AC sono appropriate agli effetti delle NC riscontrate.

La SITOX ha definito nella procedura Nr.04 "Gestione delle azioni correttive e preventive" le modalità operative e le responsabilità per:

- effettuare il riesame dei reclami per valutarne la fondatezza o meno,
- descrivere la NC o il reclamo ed il loro trattamento,
- individuare le cause delle NC o dei reclami,
- individuare e attuare le AC necessarie per evitare il ripetersi delle NC,
- registrare i risultati delle AC attuate per verificarne l'efficacia,
- riesaminare le AC attuate.

Responsabile dell'attivazione delle AC è il RdD che le apre e le gestisce in prima persona notificandole alle altre eventuali funzioni interessate. Le modalità e i tempi di attuazione delle AC stabilite sono concordate tra RdD e la funzione interessata. Il RdD provvederà alla chiusura dell'AC dopo aver effettuato una verifica d'efficacia della stessa.

Le registrazioni relative alla gestione delle AC attuate sono conservate come previsto nella procedura Nr.04 "Gestione delle azioni correttive e preventive".

.



MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX

CAPITOLO 08 (ED. 01)

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.5.3 Azioni preventive (AP)

La SITOX individua le AP per eliminare le cause delle NC potenziali, onde evitare che queste si verifichino. Le AP attuate sono appropriate agli effetti dei problemi potenziali.

L'organizzazione ha definito nella procedura Nr.04 le modalità operative e le responsabilità:

- individuare le cause delle NC o dei reclami,
- valutare l'esigenza di adottare AP per evitare il ripetersi delle NC,
- individuare e attuare le AP necessarie,
- registrare i risultati delle AP attuate,
- riesaminare le AP attuate.

Responsabile dell'attivazione delle AP è il RdD che le apre e le gestisce in prima persona notificandole ad altre funzioni. Tutti i componenti il Comitato Direttivo possono segnalare la necessità di intraprendere opportune AP. Le modalità e i tempi di attuazione delle AP stabilite sono concordate. Il RdD provvederà alla chiusura dell'AP dopo aver effettuato una verifica della sua efficacia.

Le registrazioni relative alla gestione delle AP attuate sono conservate come previsto nella procedura Nr.04.

8.6 Documenti di riferimento

Procedura Nr.05 "Gestione dei reclami e delle non conformità"

Procedura Nr.11 "Audit"

Procedura Nr.04 "Gestione delle azioni correttive e preventive"