MANUALE QUALITÀ
Sezione 6 - PIANIFICAZIONE

Indice delle Revisioni

N° REVISIONE	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
00	22.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RQ	22.11.2017	
Approvazione	DIR	22.11.2017	
Emissione	RQ	01.12.2017	

Sommario

Indice delle Revisioni 1
Approvazioni 1
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità 2
6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento 4
6.3 Pianificazione delle modifiche 5

La pianificazione del sistema di gestione per la qualità della Cooperativa C.RE.A. si fonda su tre pilastri:

a) La determinazione dei rischi e delle opportunità per:
   - Assicurare che il sistema di gestione per la qualità possa conseguire i risultati attesi
   - Accrescere gli effetti desiderati
   - Prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati
   - Conseguire il miglioramento

   Conseguentemente, la pianificazione delle azioni per affrontare questi rischi e queste opportunità.

b) La definizione degli obiettivi per la qualità necessari per il sistema di gestione per la qualità e relativi alle funzioni, ai livelli e ai processi pertinenti
c) La determinazione delle modalità pianificate di modifica al sistema per la qualità stesso.

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

A partire dalla comprensione dell'organizzazione e del contesto e in particolare:

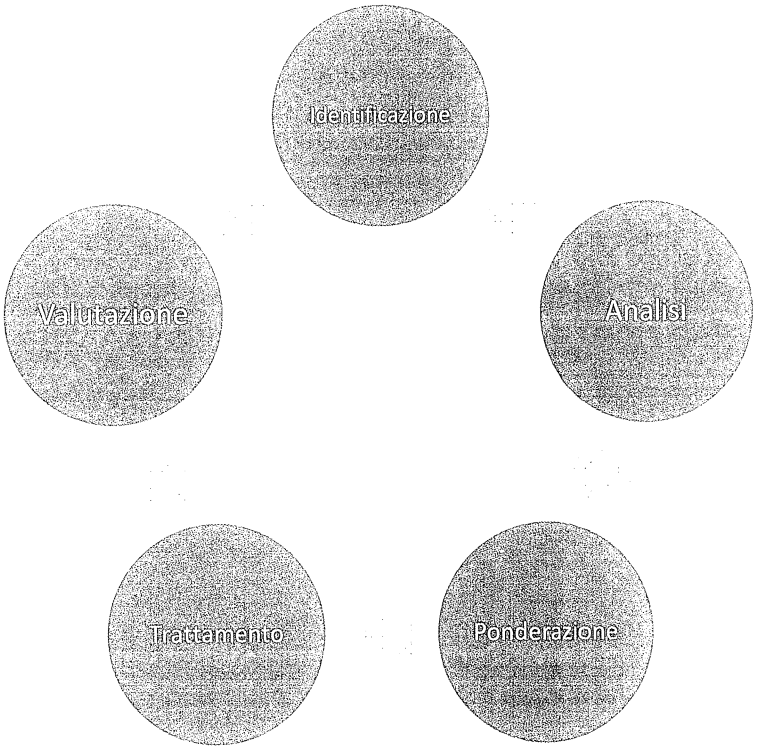
- A partire dai fattori interni ed esterni
- Considerate altresì le esigenze e le aspettative delle parti interessate

la Direzione determina i rischi e le opportunità sul piano strategico ed operativo al fine di assicurare il miglior funzionamento al sistema di gestione per la qualità e la sua capacità di conseguire con regolarità i propri obiettivi e assicurare la soddisfazione del cliente nell'ottica del miglioramento continuo.

La gestione del rischio si compone di alcune fasi cicliche:

- Identificazione
- Analisi

- Ponderazione
- Trattamento
- Valutazione



L'identificazione il primo passo per determinare quali siano i rischi a cui l'organizzazione è esposta. L'analisi è il secondo momento di una corretta gestione del processo, essa deve determinare almeno i livelli probabilistici di accadimento e l'entità degli effetti/impatto che il rischio ha. Il prodotto di questi due fattori indica il 'peso' che il rischio ha per l'organizzazione.

Il passo successivo è quello di andare a definire le soglie di accettabilità del rischio. La fase di ponderazione è infatti associata all'operazione di definizione dell'accettabilità e della non accettabilità. Si tratta cioè di stabilire sia quali siano le soglie accettabili (in questo caso si definiscono anche aree critiche che, senza divenire inaccettabili, implicano comunque interventi correttivi, pur essendo accettabili) e soglie di inaccettabilità, per le quali è obbligatorio l'intervento correttivo nel trattamento del rischio.

La fase di trattamento del rischio dev'essere pianificata e deve comprendere:

a) La determinazione delle azioni per affrontare i rischi e le opportunità, in modo proporzionato all'impatto potenziale sulla conformità dei servizi erogati
b) Le modalità attraverso le quali le azioni si integrano nei processi del sistema qualità

Infine, a valle del trattamento, l'ultima fase è dedicata alla valutazione dell'efficacia di tali azioni.

Il MQ e la procedura PG 04 Gestione del rischio, stabiliscono le specifiche modalità di realizzazione della valutazione del rischio determinando:

- Le responsabilità in ordine alla gestione del rischio
- Le metodologie che devono essere utilizzate nella gestione del rischio
- Gli aspetti operativi e procedurali dello svolgimento della valutazione del rischio
- Le modalità di coinvolgimento dei diversi livelli aziendali nella valutazione e gestione del rischio
- Le modalità di documentazione della valutazione del rischio e della definizione delle azioni per affrontare rischi ed opportunità

6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

La Direzione definisce con lo strumento del Piano di Miglioramento gli obiettivi per la qualità, compresi quelli necessari per ottemperare ai requisiti dei servizi, inclusi pertanto quelli afferenti all'applicazione del sistema di accreditamento sociale.

Gli obiettivi sono articolati per i processi aziendali e per la loro definizione la Direzione prende in considerazione:

- le esigenze presenti e future
- le azioni da intraprendere per affrontare i rischi e le opportunità
- i risultati dei riesami della direzione (audit interni, ecc.)
- il grado di soddisfazione delle parti interessate
- il confronto con le migliori prassi esistenti
- le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi

Di norma il Piano di Miglioramento è aggiornato a seguito del Riesame della Direzione.

Il Piano di miglioramento **è** approvato dal C.d.A e comunicato a tutto il personale in una riunione che orientativamente viene effettuata entro il mese di giugno e coincide con la riunione di presentazione del bilancio ai Soci.

E' impegno della Direzione rendere coerente gli obiettivi con il Sistema per la Qualità e in particolare con la Politica per la qualità.

Gli obiettivi sono espressi in modo tale che possano essere misurati o comunque valutati oggettivamente.

Essi tengono in considerazione i requisiti applicabili, sia dei Clienti che quelli derivanti da normative cogenti, quali ad esempio quelli relativi al sistema di accreditamento sociale. Essi devono essere inoltre pertinenti alla conformità dei servizi erogati e all'aumento della soddisfazione del cliente.

Gli obiettivi di miglioramento sono monitorati a cura del RAQ e aggiornati dalla Direzione per quanto necessario anche nel corso dell'anno.

In particolare la pianificazione degli obiettivi di miglioramento dovrà esplicitare:

- cosa sarà fatto per raggiungere i risultati attesi per l'obiettivo
- quali risorse saranno necessarie per l'attuazione dell'obiettivo
- l'autorità responsabile dell'attuazione delle azioni previste per il conseguimento dell'obiettivo di miglioramento
- i tempi di completamento delle azioni entro cui si confida circa il raggiungimento dell'obiettivo
- le modalità attraverso le quali si intende valutare i risultati conseguiti

6.3 Pianificazione delle modifiche

L'integrità del sistema di gestione per la qualità e la sua capacità di soddisfare il requisito di conformità alla norma internazionale, rappresentano per la Cooperativa C.RE.A. un elemento fondamentale da garantire in modo appropriato.

Per questa ragione, ogni modifica al sistema di gestione per la qualità dev'essere oggetto di pianificazione sulla base di quanto stabilito dal presente MQ e dalla procedura PG 03 Pianificazione del sistema qualità.

Allo scopo di garantire i requisiti per la Qualità stabiliti per servizi, progetti, contratti, vengono pianificate, attuate e documentate le attività relative ai processi della cooperativa e al servizio erogato. Tale pianificazione è articolata con modalità e formalizzazioni diverse, coerente con i requisiti del Sistema Qualità e documentata in modo adeguato alle diverse tipologie e metodologie di lavoro.

La pianificazione della Qualità comprende:

- la preparazione del Manuale della Qualità, delle procedure e della documentazione della Qualità
- la preparazione di opportune Pianificazioni delle attività per tipologia di Servizio fornito secondo procedure specifiche
- l'acquisizione di Personale adeguato
- l'acquisizione di Risorse adeguati
- la preparazione di documenti di registrazione della Qualità
- l'organizzazione di un adeguato sistema di documentazione

La Direzione assicura che in caso di modifiche al sistema qualità si conserva la coerenza e l'integrità del sistema stesso modificandolo opportunamente.