



C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015

PROCEDURA GESTIONALE

PG 03

PIANIFICAZIONE SISTEMA QUALITA'

Rev. 00 del 29.11.2017

PROCEDURA GESTIONALE

PG 03 PIANIFICAZIONE SISTEMA QUALITA'

Indice delle Revisioni

| N° REVISIONE | DATA APPROVAZIONE | DESCRIZIONE | PARAGRAFI INTERESSATI | PAGINE | NOTE |
|--------------|-------------------|-------------|-----------------------|--------|---|
| 00 | 29.11.2017 | Emissione | Tutti | Tutte | Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Approvazioni

| Attività | Responsabilità | Data | Firma |
|--------------|----------------|------|-------|
| Elaborazione | RQ | | |
| Approvazione | DIR | | |
| Emissione | RQ | | |

| | | |
|--|---|------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE | PG 03 |
| | PIANIFICAZIONE SISTEMA QUALITA' | Rev. 00 del 29.11.2017 |

Sommario

| | |
|--|---|
| Indice delle Revisioni | 1 |
| Approvazioni | 1 |
| 1. Scopo..... | 2 |
| 2. Generalità | 2 |
| 3. Applicabilità | 2 |
| 4. Termini e definizioni | 3 |
| 5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate | 3 |
| 6. Responsabilità e aggiornamento | 3 |
| 7. Piano di miglioramento..... | 4 |
| 8. Pianificazione delle modifiche | 5 |
| 9. Documentazione..... | 6 |
| 10. Controllo del processo e gestione del rischio..... | 7 |

1. Scopo

Scopo della presente procedura è definire le modalità e le responsabilità con cui la Cooperativa assicura la pianificazione del sistema di gestione per la qualità.

2. Generalità

La procedura stabilisce le modalità attraverso cui la Cooperativa determina e valuta periodicamente gli obiettivi del sistema qualità in relazione ai singoli processi e tenuto conto della comprensione del contesto e dei requisiti delle parti interessate.

3. Applicabilità

La presente procedura si applica nell'ambito delle attività dirette a svolgere la pianificazione del sistema qualità e la verifica al piano.

| | | |
|--|---|------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE | PG 03 |
| | PIANIFICAZIONE SISTEMA QUALITA' | Rev. 00 del 29.11.2017 |

4. Termini e definizioni

Si fa riferimento alla Sez. 3 del Manuale della Qualità.

5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Manuale Qualità, Sez. 6

Politica per la Qualità

Organigramma della Cooperativa

Codice Etico e Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.

PG 01 Contesto dell'organizzazione

PG 02 Leadership

PG 04 Gestione del rischio

PG 16 Valutazione delle prestazioni

PG 17 Miglioramento

Mod. AQ 001 / PG 03 Piano di Miglioramento

6. Responsabilità e aggiornamento

L'aggiornamento della presente procedura è compito del Responsabile Assicurazione Qualità.

Le responsabilità relative all'applicazione della presente procedura sono riportate nella seguente matrice.

| Attività | Responsabilità | CdA / Direzione | RAQ |
|---|----------------|-----------------|-----|
| Pianificazione degli obiettivi di miglioramento | | ● | ○ |
| Pianificazione delle modifiche | | ● | ○ |

● Responsabilità ○ Collaborazione

| | | |
|--|--|------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE | PG 03 |
| | PIANIFICAZIONE SISTEMA QUALITA' | Rev. 00 del 29.11.2017 |

7. Piano di miglioramento

In base alla Politica per la Qualità, periodicamente la Cooperativa C.R.E.A. stabilisce obiettivi specifici del sistema di gestione in relazione ai singoli processi.

Da un punto di vista temporale, la pianificazione di miglioramento con la quale vengono determinati tali obiettivi, si colloca quale elemento in uscita al Riesame della Direzione (PG 16 Valutazione delle prestazioni), al fine di dotare l'organizzazione degli elementi per assicurare il miglioramento del sistema.

Di norma il Piano di Miglioramento ha durata annuale, ma il CdA ha la facoltà di determinare una diversa durata del Piano ovvero di provvedere a pianificazioni pluriennali.

L'elaborazione del Piano è tuttavia strutturata in fasi successive:

- In uscita al Riesame della Direzione, vengono elaborate delle Linee Guida al Piano di Miglioramento
- In base a queste linee guida, per l'inizio dell'anno il CdA provvede ad approvare il Piano di Miglioramento che contiene il dettaglio degli obiettivi, l'individuazione degli indicatori di risultato atteso, le azioni da intraprendere, le risorse messe a disposizione per conseguire gli obiettivi, le responsabilità assegnate nel conseguimento degli stessi, i tempi e le modalità di verifica.
- Il Piano di Miglioramento è quindi adottato e diffuso all'interno della Cooperativa in via provvisoria, ma pienamente valido. È quindi sottoposto ad approvazione definitiva dell'Assemblea dei Soci che ordinariamente si svolge entro il mese di aprile ed è convocata per l'approvazione del bilancio di esercizio.

Il Piano di Miglioramento – Linee Guida e il Piano di Miglioramento sono redatti con il Modulo Mod AQ 001/PG03.

Il Piano di Miglioramento – Linee Guida e il Piano di Miglioramento tengono conto della valutazione dei rischi e delle opportunità, nonché degli elementi riesaminati nel precedente Riesame della Direzione e dei risultati conseguiti, incluso il riesame della comprensione dell'organizzazione e del contesto, e il riesame dei requisiti delle parti interessate.

Gli obiettivi sono articolati come segue:

| | | |
|--|--|------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE | PG 03 |
| | PIANIFICAZIONE SISTEMA QUALITA' | Rev. 00 del 29.11.2017 |

- Obiettivi per la direzione
- Obiettivi nella gestione del sistema
- Obiettivi nella gestione delle risorse
- Obiettivi nella gestione dei servizi

Gli obiettivi per la qualità sono riferiti ai diversi processi e:

- a) Sono coerenti con la Politica per la Qualità e fanno ad essa riferimento
- b) Sono misurabili mediante indicatori quanti-qualitativi di risultato
- c) Tengono in considerazione i requisiti applicabili
- d) Attengono e sono pertinenti alla conformità dei servizi erogati e all'aumento della soddisfazione del Cliente
- e) Devono essere monitorati prima della loro approvazione definitiva in Assemblea e a metà esercizio
- f) Sono comunicati alle diverse funzioni responsabili e a tutti i soci-lavoratori in Assemblea
- g) Vengono aggiornati a seguito di monitoraggio nel corso dell'anno quando necessario

Per definire questi obiettivi la Direzione prende in considerazione:

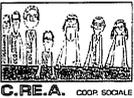
- I rischi e le opportunità
- Il contesto interno ed esterno e le esigenze presenti e future
- i risultati dei riesami della direzione (audit, gestione NC e AC, eventi critici ecc.)
- il grado di soddisfazione e i requisiti delle parti interessate
- il confronto con le migliori prassi esistenti
- le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi

8. Pianificazione delle modifiche

Ogni modifica al Sistema Qualità dev'essere pianificata.

Responsabile delle modifiche al Sistema Qualità è il Responsabile Assicurazione Qualità. Le istanze di modifica al sistema di gestione per la qualità possono provenire da:

- Autorità esterne/Normativa in base all'applicazione di requisiti cogenti e alle norme internazionali

| | | |
|--|---|------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE | PG 03 |
| | PIANIFICAZIONE SISTEMA QUALITA' | Rev. 00 del 29.11.2017 |

- CdA
- Direzione
- RAQ
- Responsabili di funzione e Coordinatori dei Servizi

Le diverse richieste pervengono al RAQ che pianifica le modifiche, assicurando che tali modifiche siano apportate in maniera appropriata, nelle tempistiche necessarie e in modo tale da garantire l'integrità del sistema.

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 adeguate
- la preparazione di informazioni documentate di registrazione della Qualità
- l'organizzazione di un adeguato sistema di documentazione, nell'ottica anche di una progressiva digitalizzazione

Salvo particolari esigenze, le modifiche al sistema qualità vengono definite nell'ambito del Riesame della Direzione. Nella pianificazione si dovrà tenere conto delle potenziali conseguenze in termini di rischi ed opportunità al fine di assicurare l'integrità del sistema.

Alla stessa stregua degli obiettivi trattati in questo documento, anche per le modifiche viene indicato cosa sarà fatto, il responsabile, tempi e risorse per l'effettiva implementazione della modifica ed eventuale allocazione o riallocazione delle responsabilità.

Effettuate le opportune modifiche, il RAQ si assicura della concordanza della classificazione, denominazione e numerazione dei documenti aggiunti o modificati all'interno del SGQ.

Delle modifiche apportate e della loro pianificazione l'organizzazione mantiene informazione documentata.

9. Documentazione

| | | |
|--|--|------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE | PG 03 |
| | PIANIFICAZIONE SISTEMA QUALITA' | Rev. 00 del 29.11.2017 |

La documentazione relativa alla pianificazione del sistema di gestione per la qualità è mantenuta e conservata a cura del RAQ

10. Controllo del processo e gestione del rischio

Il controllo della presente procedura è assicurato da:

- Il monitoraggio e la verifica al piano di miglioramento
- Il monitoraggio delle modifiche
- Svolgimento degli audit interni relativi al processo
- La gestione di eventuali NC e AC relative al processo
- Il Riesame della Direzione

La presente procedura si informa all'approccio alla gestione del rischio secondo quanto previsto dalla PG 04 Gestione del Rischio.