



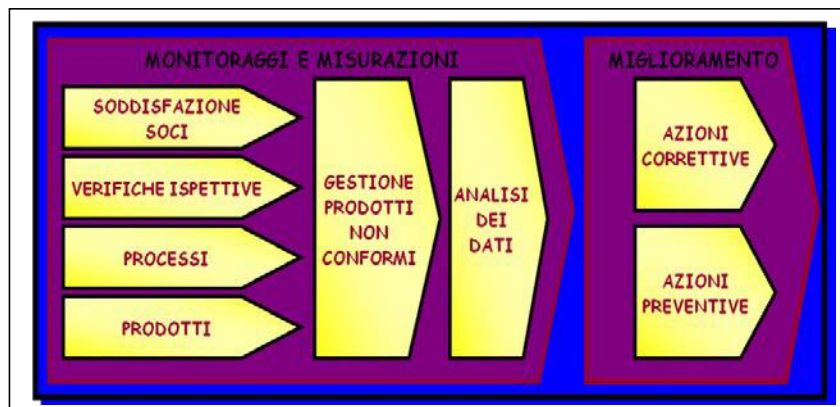
MANUALE DELLA QUALITÀ

8. MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Misurazioni, analisi e miglioramento

8.1 GENERALITÀ.....	2
8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI.....	2
8.2.1 Soddisfazione dei soci	
8.2.2 Verifiche interne	
8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi	
8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti/servizi	
8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI.....	4
8.4 ANALISI DEI DATI.....	5
8.5 MIGLIORAMENTO.....	5
8.5.1 Miglioramento continuo	
8.5.2 Azioni correttive	
8.5.3 Azioni preventive	

8.1 GENERALITÀ



La Società pianifica e attua processi di monitoraggio, analisi e miglioramento messi in atto allo scopo di:

- assicurare la conformità dei prodotti/servizi rispetto a quanto definito nelle specifiche di riferimento
- stimolare l'organizzazione al miglioramento continuo del SGQ
- migliorare l'efficacia dei processi

Per fare ciò all'interno della Società è stato previsto:

- il monitoraggio continuo della percezione del socio
- la pianificazione e l'attuazione delle verifiche interne e delle azioni a seguire
- la tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi, compresi i Reclami
- la pianificazione e la verifica dell'efficacia delle Azioni Correttive
- la pianificazione e la verifica dell'efficacia delle Azioni Preventive
- l'analisi dei dati ottenuti dal monitoraggio delle attività sopracitate tramite analisi statistiche
- i controlli di qualità eseguiti sui prodotti, sui processi, sulle infrastrutture secondo le procedure di riferimento.

8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI

Le misurazioni ed i monitoraggi si concretizzano:

- nella misura della soddisfazione dei soci
- nelle misurazioni e monitoraggi sui processi
- nelle misurazioni e monitoraggi sui servizi
- nelle misurazioni e monitoraggio sul SGQ

Le misurazioni ed i monitoraggi sopra menzionati rappresentano i dati di input delle analisi al fine di determinare le azioni di miglioramento sul Sistema nel suo complesso e sulle sue prestazioni; gli strumenti adottati per il miglioramento sono rappresentati dalle azioni correttive, qualora le situazioni evidenzino non conformità presenti, e dalle azioni preventive, qualora le informazioni utilizzate evidenzino situazioni migliorabili o situazioni che se non gestite potrebbero generare non conformità nell'immediato futuro.



MANUALE DELLA QUALITÀ

8. MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.2.1 Soddisfazione dei soci

La soddisfazione dei Soci viene misurata con diverse modalità:

- Tramite la raccolta e analisi dei questionari distribuiti durante le manifestazioni scientifiche di aggiornamento e formazione;
- Tramite l'analisi degli indicatori predisposti per il SGQ;
- Tramite la raccolta di informazioni attraverso questionari di valutazione dell'attività della società;
- Attraverso la gestione e analisi dei reclami e delle segnalazioni che pervengono dagli associati direttamente alla Segreteria Nazionale.

L'elaborazione dei dati raccolti ha lo scopo di conoscere meglio le esigenze dei Soci. Il report sulla qualità percepita, accompagnato da focalizzazione delle priorità degli interventi di miglioramento, verificato in sede di Riesame della Direzione, mette in grado la Società di migliorare la qualità dei servizi erogati.

8.2.2 Verifiche interne

La Società effettua, ad intervalli pianificati, audit interni per stabilire se il SGQ:

- sia conforme ai requisiti stabiliti, in ottemperanza alle leggi e alle altre norme di riferimento;
- sia efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Viene osservata come norma di riferimento la UNI EN ISO 19011 "Linee guida per audit di sistemi di gestione".

La gestione degli audit, specificata dalla Procedura Generale **PG1MQ8** "Gestione degli audit interni" si articola secondo i seguenti punti:

- Pianificazione e comunicazione
- Esecuzione
- Registrazione e presentazione dei risultati ad audit

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

La società si impegna ad adottare metodi adeguati per monitorare e misurare i propri processi, in relazione al loro impatto sulla conformità ai requisiti della prestazione, al fine di dimostrare la capacità degli stessi di raggiungere i risultati pianificati.

Una volta identificati i processi di erogazione dei servizi sono state applicate metodologie per:

- L'analisi degli stessi processi e l'evidenza delle loro interazioni
- L'individuazione degli output
- L'identificazione degli utilizzatori di tali output
- L'individuazione di indicatori in grado di misurare la capacità di soddisfare le esigenze del fruitore (interno o esterno) dell'output.



MANUALE DELLA QUALITÀ

8. MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

I risultati di tali monitoraggi sono raccolti nel Documento di raccolta Indicatori (descrizione nel successivo paragrafo 5) presentati al CD nell'ambito della riunione di Riesame del SGQ; essi concorrono a definire le azioni di miglioramento o correttive necessarie (vedi paragrafi successivi) e gli standard a cui l'organizzazione vuole tendere.

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti/servizi

La Società ha previsto opportune prove e misure per verificare che i prodotti/servizi soddisfino i requisiti dichiarati. **Esse** rappresentano la valutazione numerica delle caratteristiche del servizio e sono state identificate ed esplicitate nei documenti di processo e nelle relative istruzioni comprendendo i criteri di accettazione e le responsabilità relative.

L'erogazione dei prodotti/servizi avviene solo dopo che è stato completato l'iter delle attività previste, nel rispetto dei valori stabiliti, salvo diversamente disposto dalla Competente Autorità o per accordi con i Soci.

Per le modalità operative di dettaglio si vedano i documenti di processo "Progettazione, sviluppo ed erogazione di eventi di aggiornamento e formazione" e "Progettazione e sviluppo di studi di ricerca", **"Gestione attività delle Segreterie Regionali"**.

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

La gestione delle non conformità prevede che si effettuino sempre:

- L'identificazione e descrizione della non conformità
- La registrazione del trattamento definito
- L'attuazione del trattamento e la verifica che abbia o meno risolto il problema

Nella procedura è presente una macroclassificazione delle criticità più ricorrenti.

La gestione dei prodotti non conformi avviene in accordo alla procedura generale **PG2MQ8**.



MANUALE DELLA QUALITÀ

8. MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Reclami

I reclami/segnalazioni da parte del socio pervengono normalmente alla Segreteria Nazionale, che provvede a coinvolgere il Responsabile del settore interessato per la definizione del trattamento ed in copia al Segretario Regionale.

Nel caso di reclamo scritto viene predisposta sempre risposta scritta e attivata un'azione correttiva.

Raccolta dati

Tutti i dati sulle non conformità sono conservati dalla Segreteria Nazionale ed inviati in copia a RGQ semestralmente per la valutazione della necessità di attivare ulteriori azioni correttive/preventive e per le opportune analisi statistiche.

8.4 ANALISI DEI DATI

La Società raccoglie ed analizza opportuni dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ e per valutare eventuali opportuni miglioramenti. Periodicamente RGQ analizza i dati raccolti relativamente a:

- gestione non conformità
- reclami/segnalazioni da clienti
- valutazione dei fornitori e attività di outsourcing
- indicatori generali del Sistema di Gestione per la Qualità
- indicatori di processo
- risultati delle verifiche ispettive
- questionari di soddisfazione del cliente.

L'analisi dei dati raccolti è effettuata utilizzando tecniche statistiche semplificate come diagrammi a barre e carte sequenziali e costituisce un'importante informazione di ingresso per il miglioramento del sistema qualità evidenziandone in modo sintetico lo stato di performance.

Queste attività sono eseguite prima del riesame del sistema qualità che le utilizza come informazioni di input.

Annualmente, prima della stesura del Riesame, RGQ si occupa della realizzazione del Report in ingresso al Riesame, che contiene

- gli indicatori relativi ai processi oggetto della certificazione
- il dato relativo all'anno appena concluso
- il valore soglia definito per l'anno successivo

Tale documento viene presentato al Consiglio Direttivo per l'approvazione.

L'individuazione del valore soglia permette un monitoraggio continuo dei risultati dei processi (es. gradimento degli eventi ECM), nel caso in cui si registrassero dati inferiori ai valori soglia stabiliti, RGQ attiva un'azione correttiva e/o preventiva coinvolgendo le parti interessate (es. responsabile evento).

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 Miglioramento continuo

La Società persegue il miglioramento continuo del proprio SGQ attraverso:

- il coinvolgimento di tutto il personale e dei Soci



MANUALE DELLA QUALITÀ

8. MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

- la valutazione del sistema gestione qualità mediante audit interni
- la raccolta, l'analisi e la valutazione di opportuni indicatori
- l'attivazione di azioni correttive/preventive
- la partecipazione attiva a progetti/programmi di miglioramento della qualità
- il riesame periodico del sistema Gestione Qualità

8.5.2 Azioni correttive

Le Azioni Correttive vengono pianificate all'interno della Società e sono l'insieme delle attività definite per eliminare le cause di esistenti non conformità, difetti o altre situazioni non desiderate, per evitare che si ripetano.

Le richieste di Azioni Correttive, così come le Azioni Preventive dettagliate in seguito, possono essere formalizzate a seguito di:

- Esito degli audit
- Reclami e/o segnalazioni da parte dei clienti
- Proposte di tutte le persone che operano all'interno di SIFO o dei soci
- Analisi degli indicatori
- Analisi statistica delle non conformità
- Mancato rispetto delle regole del Sistema Qualità
- Analisi generale del sistema durante il riesame della Direzione

La loro gestione si articola secondo la procedura generale **PG2MQ8 “Tenuta sotto controllo del servizio/prodotto non conforme, gestione delle Azioni Correttive/Preventive”**.

8.5.3 Azioni preventive

Avendo la nuova norma introdotto il concetto di analisi e gestione del rischio, il SGQ è orientato in toto alla prevenzione. Qualora si dovessero comunque rilevare NC, è opportuno valutare l'apertura di AP anche in processi e settori simili a ove si è verificata la NC. L'azione preventiva viene opportunamente registrata, monitorata nell'attuazione e conservata da SegGQ.

Esempi di attività preventive sono:

- attività di formazione;
- attività di controllo, verifica, riesame, validazione;
- redazione di documenti di pianificazione.

Per la gestione delle azioni preventive si fa riferimento alla procedura **PG2MQ8 “Tenuta sotto controllo del servizio/prodotto non conforme, gestione delle Azioni Correttive/Preventive”**.