

Rotary club	Qualità Manuale	Cap 1
-------------	--------------------	-------

## CAP 1. SISTEMA QUALITA'

### 1. SCOPO

Lo scopo del presente manuale è definire e documentare, a livello generale, le politiche, l'organizzazione, i processi e le risorse relative al Sistema Qualità del **Rotary Club** .....  
Certificazione di Sistema è la corretta gestione del Club attraverso il controllo dei processi interni.

### 2. "MISSION" DI "QUALITA'"

La "mission" di questa unità, identificata con il Segretario del Club, coadiuvato da una snella commissione formata da soci del club, è:

- Fornire Supporto tecnico al Presidente sulla definizione di Politiche e strategie per la Qualità;
- Riferire al Presidente ed al Consiglio Direttivo sull'andamento del Sistema Qualità di Club al fine di permetterne il riesame e il miglioramento;
- Gestire l'operatività del Sistema;
- Definire e coordinare il Sistema Documentale del Club;
- Sovrintendere agli audit interni, verificando l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive e preventive decise;
- Rappresentare il Club verso gli enti responsabili per le attività di certificazione;
- Agire come interfaccia ufficiale per i servizi forniti dal Club per quanto riguarda la Qualità;
- Pilotare i programmi di miglioramento per la Qualità;
- Coordinare le attività di addestramento, formazione e sensibilizzazione sui temi di competenza;
- Assicurare, con il processo di validazione, l'adeguatezza degli strumenti software utilizzati.

### 3. MANUALE DELLA QUALITA'

#### - **Struttura**

Il Manuale della Qualità è organizzato In capitoli, ognuno dei quali è strutturato secondo quanto esposto ai paragrafi che seguono.

#### - **Scopo**

Definisce l'obiettivo per il quale il capitolo viene generato.

#### - **Validità**

Indica il campo di applicazione del documento: processi, attività, aree aziendali.

#### - **Corpo del Capitolo**

Questa è la sezione principale del capitolo, in cui ne vengono esposti i contenuti.

#### - **Riferimenti**

Elenco delle principali Procedure che dettagliano i processi individuati dal Capitolo; tali documenti si intendono sempre richiamati nella loro edizione corrente, deducibile dal relativo elenco controllato.

### 4. NORMATIVA DI RIFERIMENTO E APPLICABILITÀ'

Il Manuale della Qualità fa fundamentalmente riferimento alla norma UN110999:2002, adottando il modello di sistema definito dalla UNI EN ISO 9001:2008. Le norme in oggetto sono sinteticamente elencate qui di seguito.

Rotary club	Qualità Manuale	Cap 1
-------------	--------------------	-------

<b>NORMA</b>	<b>TITOLO</b>
UN110999	<i>Linee guida per la documentazione dei sistemi di gestione per la qualità</i>
Edizione 2002	
UNI EN ISO 9000	<i>Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario</i>
Edizione 2005	
UNI EN ISO 9001	<i>Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti</i>
Edizione 2008	

## 5. CORRISPONDENZA NORME E CAPITOLI DEL MANUALE

	<b>N° CAPITOLI DEL MANUALE UNI EN ISO 9001-2008</b>	<b>PARAGRAFI DELLA NORMA DI RIFERIMENTO</b>
	— INTRODUZIONE E MODALITÀ DI GESTIONE	42.2*
<b>1.</b>	<b>SISTEMA QUALITÀ DI CLUB</b>	4
	Introduzione	<b>4.1</b>
	Processi del Club	4.2.2*
	Controllo della Documentazione	4 2.2*
	Tutela della Proprietà Intellettuale	4.2
	Registrazioni	<b>4.2.4</b>
<b>2.</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	5
	Impegno della Direzione	5.1
	Attenzione alle Parti Interessate	5.2
	Politica per la Qualità del Club	5.3
	Pianificazione delle Attività	5.4
	Responsabilità, Autorità e Comunicazione	5.5
	Riesame da Parte della Direzione	5.6
<b>3.</b>	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	6.
	Organizzazione	6.1*
	Le Vie d'Azione del Rotary International	6.1*
	Risorse Umane	6.1*
	Competenza, Consapevolezza e Addestramento	6.2.2
	Infrastrutture	6.3
	Ambienti di Riunione	6.4
<b>4.</b>	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	7.
	Pianificazione delle Attività	7.1
	Processi Relativi alle Parti Interessate	7.2
	Sviluppo dei Progetti di Servizio	7.3
	Approvvigionamento	7.4
	Erogazione di Servizi	7.5

Rotary club	Qualità Manuale	Cap 1
-------------	--------------------	-------

	Identificazione e Rintracciabilità	7.5.3
	Proprietà delle Parti Interessate	7.5.4
	Controllo delle Apparecchiature	7.6
5.	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	8.
	Introduzione	8.1
	Indicatori di Processo	8.2
	Soddisfazione delle Parti Interessate	8.2.1
	Audit	8.2.2
	Misure sui Processi	8.2.3
	Non Conformità	8.3
	Analisi dei Dati	8.4
	Miglioramento delle Prestazioni	8.5
	Azioni Correttive	8.5.2
	Azioni Preventive	8.5.3

(\*) Indica che i requisiti contenuti nel paragrafo della norma sono coperti da più capitoli del Manuale

Ai fini dell'applicabilità della norma UNI EN ISO 9001:2008 si dichiara che, vista la natura dei processi aziendali presenti, sono da escludere i requisiti sotto elencati.

- Punto 7.5.2: *"Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi.*

Non sono infatti gestiti processi che non possano essere verificati da successive attività di monitoraggio o di misurazione.

Il requisito al punto 7.5.4 della norma citata, *"Proprietà del Cliente"* non si applica al club, che non controlla o utilizza proprietà fisiche o intellettuali dei Clienti.

## 6. REDAZIONE

Il Club ha deciso di documentare il proprio Sistema di Gestione della Qualità; la responsabilità di impostare e coordinare tale Sistema è stata quindi assegnata alla unità *Qualità* sotto la supervisione del Segretario del club. Tale attività di coordinamento si estende in particolare al processo di redazione del presente Manuale.

## 7. APPROVAZIONE ED EMISSIONE

### 7.1. Riesame Finale ed Approvazione

Dopo la necessaria attività di riesame il Manuale della Qualità viene approvato dal Consiglio Direttivo.

La responsabilità della verifica normativa ricade sul responsabile di Qualità, che con tale atto ne conclude il processo di emissione.

### 7.2 Distribuzione

Ogni copia cartacea in distribuzione controllata del Manuale della Qualità riporta sul frontespizio il nominativo del destinatario, cui è associato un numero progressivo al fine di permetterne la

Rotary club	Qualità Manuale	Cap 1
-------------	--------------------	-------

rintracciabilità e la distribuzione dei relativi aggiornamenti. La lista di distribuzione, mantenuta da Qualità, comprende oltre al responsabile di questa unità organizzativa, il Presidente, l'istituto di certificazione ed altri eventuali enti esterni che ne facciano richiesta.

Presso Qualità vengono quindi conservati:

- La copia originale del Manuale della Qualità;
- L'elenco degli eventuali destinatari delle copie rilasciate in distribuzione controllata/non controllata;
- La documentazione di riferimento per le eventuali modifiche da apportare al Manuale.

Le copie cartacee controllate e non controllate sono distribuite da Qualità su autorizzazione del presidente.

All'interno del Club il Manuale viene fornito in formato elettronico a tutti i Soci secondo le modalità specificate per gli altri Documenti di Sistema.

### **7.3 Gestione delle Modifiche**

A seguito di richieste inoltrate da qualsiasi Dirigente del Club, Qualità, previo delibera del Consiglio direttivo, coordina la redazione delle modifiche ed il conseguente aggiornamento del Manuale della Qualità..

Il Segretario è anche designato dal Presidente come Rappresentante della Direzione al livello aziendale ai sensi del paragrafo 5.5.2 della norma UNI EN ISO 9001:2008; il Rappresentante della Direzione assume inoltre il compito di assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti degli utenti dei Programmi di Servizio nell'ambito di tutta il Club.

La pianificazione delle attività e dei programmi inerenti la Qualità viene formalizzata all'inizio di ogni Anno Rotariano con la redazione del Piano Strategico di Club da parte del Presidente entrante, previa approvazione del Consiglio Direttivo.

Le principali misure di sicurezza poste in essere a fronte di una Analisi di Rischio e gli interventi di miglioramento previsti per l'ambito specifico sono inclusi nel "Documento Programmatico per la Sicurezza" (DPS), come richiesto dalla legislazione vigente in materia di Tutela dei Dati Personali.

## **8. PROCESSI DEL CLUB**

Tutti i processi del Club devono essere identificati, documentati e sottoposti a sorveglianza e misurazioni al fine di controllarne l'andamento e pilotarne il miglioramento. La descrizione di dettaglio è demandata a specifiche Procedure, che ne delineano anche le relative responsabilità. In particolare, per ciascun processo o sottoprocesso descritto ne risulta definito il proprietario ("*Process Owner*"), identificato nel settore Responsabile per l'approvazione del documento.

I processi per la Realizzazione del Prodotto e l'Erogazione del servizio sono descritti allo specifico Capitolo **4**, dove ne vengono anche evidenziate le relative interrelazioni. I principali processi presenti sono identificati nell'elenco che segue:

### **8.1 Servizi**

- Negoziazione delle Modalità di Erogazione del Servizio;
- Approvvigionamento di Servizi in Outsourcing;
- Erogazione del Servizio.

Rotary club	Qualità Manuale	Cap 1
-------------	--------------------	-------

## **8.2 Processi gestionali (Procedure)**

I Processi Gestionali dell'Azienda comprendono:

- Gestione delle Risorse (Capitolo 3);
- Misurazioni, Analisi e Miglioramento (Capitolo 5).

A precedenti si affiancano i consueti Processi di Supporto necessari per la conduzione tecnica del Sistema Qualità del Club:

- Audit (Capitolo 5);
- Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive (Capitolo 5);
- Controllo della Documentazione.

L'ultimo processo è specificato nel dettaglio nei successivi paragrafi.

## **8.3 Documentazione di sistema**

I documenti del Sistema Qualità di Club sono classificati nei livelli qui sotto elencati:

- Manuale della Qualità;
- Procedure;
- Documentazione Organizzativa;
- Documenti del Rotary International
- Statuto del club
- Regolamento del club