

Manuale di Gestione per la Qualità

UNI EN ISO 9001:2008

REV.	MOTIVO DELLA MODIFICA	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO	DATA
0	Emissione	F. Vigliotta	R. Muti	P. Gasparini	10/12/2006
1	Attuazione AC a seguito delle NC RINA	F. Vigliotta	R. Muti	P. Gasparini	26/03/2007
2	Implementazione UNI EN ISO 9001 Ed.2008	L. Malafrente	L. Malafrente	P. Gasparini	12/10/2009
3	Aggiornamento e Revisioni	L. Malafrente	L. Malafrente	P. Gasparini	20/06/2011
4	Aggiornamento e Revisioni (chiusura sede CIMA, nuovo assetto Societario, Revisione generale)	L. Malafrente	P. Gasparini	G. Manfredi	03/09/2012
5	Aggiornamento e Revisioni (Nuovo assetto Societario, Revisione generale)	L. Malafrente	P. Gasparini	A. Rossi Filangieri	30/12/2014
6	Aggiornamento e Revisioni (Nuovo assetto Societario, Revisione generale)	L. Malafrente	P. Gasparini	P. Salatino	30/12/2015
	<i>Traduzione del Manuale in Lingua Inglese della versione italiana in rev. 6</i>	<i>L. Malafrente</i>	<i>P. Gasparini</i>	<i>P. Salatino</i>	<i>30/12/2015</i>
	<i>Traduzione del Manuale in Lingua Spagnola della versione italiana in rev. 5</i>	<i>L. Malafrente</i>	<i>P. Gasparini</i>	<i>G. Manfredi</i>	<i>30/12/2014</i>

- X copia controllata n° 1 destinatario RSGQ funzione aziendale/Ente esterno
 [] copia non controllata

Avvertenza: l'emanazione del presente Manuale, come copia non controllata, non obbliga la Società a mantenere aggiornato il documento. È vietata la riproduzione, anche parziale, di questo documento senza l'autorizzazione della **AMRA** Scarl.



SISTEMA DI GESTIONE: ISO 9001:2008

Amra ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2008 dal RINA nel Marzo 2007 per:

- ☐ progettazione ed erogazione di attività di analisi e monitoraggio del rischio ambientale;
- ☐ progettazione ed erogazione di attività formative professionali.

INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
1.1	GENERALITA'	
1.1.1	CENNI STORICI	
1.1.2	ATTIVITA' DI FORMAZIONE	
1.1.3	GENERALITA'	
1.2	APPLICAZIONE	
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	9
3.	TERMINI E DEFINIZIONI	9
4.	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	10
4.1	REQUISITI GENERALI	
4.2	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	
4.2.1	GENERALITA'	
4.2.2	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	
4.2.3	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI	
4.2.4	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI	
5.	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	13
5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	
5.2	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	
5.3	POLITICA PER LA QUALITA'	
5.4	PIANIFICAZIONE	
5.4.1	OBIETTIVI PER LA QUALITA'	
5.4.2	PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	
5.5	RESPONSABILITA', AUTORITY E COMUNICAZIONE	
5.5.1	RESPONSABILITA' ED AUTORITY	
5.5.2	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	
5.5.3	COMUNICAZIONE INTERNA	
5.6	RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE	
5.6.1	GENERALITA'	
5.6.2	ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME	
5.6.3	ELEMENTI IN USCITA PER IL RIESAME	
6.	GESTIONE DELLE RISORSE	17
6.1	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	
6.2	RISORSE UMANE	
6.2.1	GENERALITA'	
6.2.2	COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO	
6.3	INFRASTRUTTURE	
6.4	AMBIENTE DI LAVORO	

7.	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO	19
7.1	PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO	
7.2	PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	
7.2.1	DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO/SERVIZIO	
7.2.2	RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO/SERVIZIO	
7.2.3	COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE	
7.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	
7.4	APPROVVIGIONAMENTO	
7.4.1	PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO	
7.4.2	INFORMAZIONI RELATIVE ALL'APPROVVIGIONAMENTO	
7.4.3	VERIFICA DEI PRODOTTI/SERVIZI APPROVVIGIONATI	
7.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	
7.5.1	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITA' DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI	
7.5.2	VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E EROGAZIONE DI SERVIZI	
7.5.3	IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'	
7.5.4	PROPRIETA' DEL CLIENTE	
7.5.5	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI	
7.6	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE	
8.	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	23
8.1	GENERALITA'	
8.2	MONITORAGGIO E MISURAZIONE	
8.2.1	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	
8.2.2	AUDIT INTERNI	
8.2.3	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI	
8.2.4	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI	
8.3	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI/SERVIZI 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	
9.	TABELLA DI CORRELAZIONE	26
10.	ALLEGATI	28
11.	REGISTRAZIONI	28

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 GENERALITA'

Il presente Manuale descrive il Sistema di Gestione per Qualità della AMRA S.c.a r.l. in relazione alla norma internazionale UNI EN ISO 9001 Edizione 2008.

Scopo di questo Manuale è di descrivere:

1. il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, nonché eventuali esclusioni con le relative valutazioni di ammissibilità;
2. le procedure documentate predisposte per il Sistema di Gestione per la Qualità o i riferimenti alle stesse;
3. le interazioni tra i processi del Sistema di Gestione per la Qualità;
4. le responsabilità della Direzione nella definizione della Politica della Qualità aziendale;
5. le responsabilità relative alla scelta degli obiettivi e a tutte le attività inerenti alla
6. la gestione aziendale secondo i requisiti dettati dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 che si è scelto di seguire;
7. le modalità con cui la Direzione controlla la gestione degli obiettivi fissati.

1.1.1 CENNI STORICI

2002: NASCITA DEL CENTRO DI COMPETENZA REGIONALE AMRA

Il Centro di Competenza CRdC-AMRA nasce come progetto della Regione Campania nell'ambito di una rete di Centri Regionali (operanti in differenti campi), creata utilizzando un finanziamento **FESR di oltre 300 milioni di euro.**

2005: NASCITA DELL'AMRA SCARL

Come previsto dal progetto il CRdC-AMRA si trasforma in una S.c.a r.l. a capitale interamente pubblico.

L'AMRA si occupa di **Ricerca** nell'ambito dell'Analisi e del Monitoraggio del Rischio Ambientale e ad essa vengono conferiti tutti i laboratori acquistati con i fondi del progetto.

L'AMRA "Analisi e Monitoraggio del Rischio Ambientale" S.c.a r.l. è una società consortile a responsabilità limitata, no-profit, a capitale interamente pubblico i cui soci sono:

- ✓ Università degli Studi di Napoli Federico II (socio di maggioranza assoluta);
- ✓ Seconda Università degli Studi di Napoli;
- ✓ Università degli Studi di Salerno;
- ✓ Università degli Studi di Napoli Parthenope;
- ✓ Università degli Studi del Sannio;
- ✓ Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR);
- ✓ Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia (INGV);
- ✓ Stazione Zoologica Anton Dohrn.

L'AMRA Scarl raggruppa le cinque Università della Campania e tre Enti Pubblici di Ricerca attivi in Campania nel settore dei rischi ambientali. AMRA quindi costituisce la più grossa aggregazione territoriale di competenze scientifiche qualificate nei diversi aspetti dell'Analisi e Monitoraggio del Rischio Ambientale.

Una delle caratteristiche principali del Centro è quella di essere una struttura permanente di ricerca per lo sviluppo di metodologie innovative applicate alla problematiche ambientali, creata mettendo in sinergia le diverse competenze di alto livello presenti nelle varie strutture presenti in Campania attraverso un'aggregazione di ricerche strategiche.

AMRA si avvale dunque delle migliori competenze esistenti nel Meridione nel campo della analisi e della gestione del rischio ambientale e, viste le modalità pubbliche di selezione, la quantità di risorse investite e l'eccellenza scientifica continuamente verificata da un apposito Comitato Internazionale istituito dalla Regione Campania, si pone quale struttura di assoluta avanguardia nelle tematiche oggetto della propria attività.

L'AMRA è un soggetto capace di gestire progetti a dimensione comunitaria ed è coinvolta in diversi progetti finanziati nell'ambito di programmi comunitari.

Le aree di attività possono raggrupparsi in:



Amra svolge attività di consulenza e progettazione per enti pubblici e società in Italia e all'estero.

AMRA ha frequenti collaborazioni con i seguenti enti ed università europee:

- **GFZ**
Helmholtz-Zentrum Potsdam Deutsches GeoForschungsZentrum, Germania
- **ETHZ**
Eidgenössische Technische Hochschule Zürich, Svizzera
- **BRGM**
Bureau De Recherches Geologiques et Minieres, Francia
- **AUTH**
Aristotelio Panepistimio Thessaloniki, Grecia
- **KIT**
Karlsruher Institut fuer Technologie, Germania
- **CMCC**
Centro Euro-Mediterraneo sui Cambiamenti Climatici, Italia
- **CIRCE**
Centro de investigación de recursos y consumos energéticos, Spagna
- **IIASA**
International Institute for Applied Systems Analysis, Austria
- **EUCENTRE**
European Centre for Training and Research in Earthquake Engineering, Italia
- **NIEP**
Institutul National de Cercetare-Dezvoltare Pentru Fizica Pamantului, Romania
- **SCEC**
Southern California Earthquake Center, USA

AMRA svolge una significativa attività di promozione all'estero, mantenendo i contatti con Enti dell'America Latina come la **World Bank** e l'**International Development Bank** e partecipa all'infrastruttura di ricerca **European Plate Observing System (EPOS)** approvata dall'European Strategy Forum on Research Infrastructures (ESFRI).

1.1.2. ATTIVITA' DI FORMAZIONE

Fin dai tempi del Centro di Competenza, AMRA ha svolto attività di Formazione.

Per la Regione Campania ha progettato ed erogato:

- ★ Formazione di Personale di Alta Qualificazione nell'Analisi, Monitoraggio e Gestione del Rischio Ambientale" (2004-2005);
- ★ Formazione di personale di alta qualificazione per lo sviluppo di tecnologie innovative e competenze manageriali nell'ambito del Rischio Ambientale (2006-2007).

In ambito europeo, le attività sono state previste all'interno dei Progetti:

- ★ **NERA – "Network of European Research Infrastructures for Earthquake Risk Assessment and Mitigation" (EC-FP7)** sono stati effettuati stage per post-doc e dottorandi provenienti da tutta Europa con attività nel campo dell'Early Warning sismico per la protezione delle strutture e delle infrastrutture.
- ★ **CLUVA – Climate change and Urban Vulnerability in Africa (EC-FP7)** si è tenuto presso la sede AMRA un corso "training on the job" sulla Valutazione del Multi-rischio. Il corso è

stato indirizzato a dieci studenti provenienti dalle cinque Università africane ed ha incluso temi indirizzati in particolare alla Vulnerabilità delle strutture e delle Infrastrutture ad eventi di tipo idrogeologico.

In ambito Nazionale, le attività sono state previste all'interno dei Progetti:

- ★ **TeMASAV - "Tecnologie e monitoraggio ambientale per la sostenibilità delle aree vaste"** sono state istituite borse di ricerca, le cui attività hanno riguardato lo studio di tecnologie sostenibili, in diversi settori scientifici legati al mondo delle costruzioni e dello sviluppo di aree urbane.
- ★ **VINCES - "Valutazione Integrata del Ciclo di vita per l'Edilizia Sostenibile"** si è tenuto presso la sede AMRA un corso "training on the job" su "Strumenti di valutazione ambientale dell'edilizia sostenibile".
- ★ **STRIT - Strumenti e Tecnologie per la gestione del Rischio delle Infrastrutture di Trasporto** sono state assegnate 10 borse di studio per la formazione di Tecnico esperto in diagnostica strutturale e monitoraggio integrato (durata 1020 ore) nell'ambito della "Formazione per operatori e tecnici di ricerca da impegnarsi nel settore della gestione di interventi di manutenzione e messa in sicurezza delle infrastrutture di trasporto", autorizzato e finanziato dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca nell'ambito del Programma Operativo Nazionale e Competitività 2007-2013 con Decreto Dirigenziale del MIUR n.1770/Ric. del 01/10/2013 (Cod. Identificativo PON01_02366).
- ★ **CSSC - Centro Sperimentale di Sviluppo delle Competenze nell'Area delle Costruzioni**, progetto guidato da CFME-Centro per la Formazione delle Maestranze Edili ed Affini di Napoli e Provincia Sistemi Integrati.

1.1.3. GENERALITÀ AZIENDA

- Ragione Sociale: AMRA S.c.a r.l
- Sede Legale e Operativa: Via Nuova Agnano, 11 – Napoli
- tel. +39 081/7685124/25 fax +39 081/7685144
- e-mail: info@amracenter.com - web: www.amracenter.com
- P.IVA: 05155871212
- **Presidente: Prof. Piero Salatino**
- **Amministratore Delegato: Prof. Paolo Gasparini**

1.2 APPLICAZIONE

Il Sistema di Gestione della Qualità si applica alle attività di:

- **Progettazione ed erogazione di attività di analisi e monitoraggio del rischio ambientale**
- **Progettazione ed erogazione di attività formative professionali**

Esclusioni:

Nessun requisito della norma UNI EN ISO 9001 Ed. 2008 risulta escluso nel SGQ della **AMRA S.c.a r.l**

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

UNI EN ISO 9001:2008 Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti.

Per tutti gli altri Riferimenti Normativi si rimanda al Mod. EN-05 “Elenco dei Documenti di origine esterna/Norme/Leggi”.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Nel MGQ si applicano i termini e le definizioni riportati nella UNI EN ISO 9001:2008 e nel seguente siglario:

SIGLARIO		
N°	SIGLA	DEFINIZIONE
1	A.B.	Advisory Board
2	AD	Amministratore Delegato
3	ASS. DIR.	Assistente di Direzione
4	CDA	Consiglio di Amministrazione
5	COMM. EDIT.	Comitato Editoriale
6	CONSUL	Consulenti
7	CS	Collegio Sindacale
8	DT	Direttore Tecnico
9	PO/LEAR	Project Officer, Legal Entity Appointed Representative
10	PRE	Presidente
11	C. FIN	Consulente Finanziario
12	RIC.	Ricercatore
13	R.FORM	Responsabile Formazione
14	RAQ/RSGQ	Responsabile della Gestione Qualità
15	RC	Responsabile di Commessa/Progetto
16	R. AMM	Responsabile Amministrativo
17	R. CONTA	Responsabile Contabilità
18	R. PAGA	Responsabile dei Pagamenti
19	R.ACQ	Responsabile Acquisti
20	RSPP	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
21	RUP	Responsabile del Procedimento
22	SEGR.	Segreteria
23	SEGR.AMM.	Segreteria Amministrativa
24	SORV.SAN.	Sorveglianza Sanitaria
25	WEB	Webmaster
26	VEC	Responsabile Visibilità e Comunicazione
27	RSO	Research Support Office
28	Doc	Documento
29	MGQ	Manuale di Gestione per la Qualità
30	Mod	Modello
31	PdQ	Piano della Qualità
32	PGL	Piano Gestione Lavori
33	PR	Procedura Gestionale
34	SGQ	Sistema di Gestione della Qualità
35	IST	Istruzioni Operative

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 REQUISITI GENERALI

Al fine di accrescere la soddisfazione del Cliente/Committente mediante l'osservanza dei requisiti richiesti, **la Società ha promosso l'adozione di un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.**

I processi vanno **COSTANTEMENTE** migliorati per fornire un servizio migliore ai clienti, per contenere i costi e le tempistiche e per diventare maggiormente competitivi.

La **AMRA S.c.a r.l** ha deciso di adottare il metodo dell'*approccio per processi* in quanto, l'individuazione e la gestione delle diverse attività aziendali collegate tra di loro, consente di mantenere con continuità un controllo sui legami fra i singoli processi, come pure sulle loro combinazioni ed interazioni.

Poiché tale approccio viene utilizzato nell'ambito di un Sistema di Gestione per la Qualità, l'Alta Direzione si impegna a:

- stabilire gli obiettivi e determinare i processi necessari per fornire risultati in accordo con i requisiti del Cliente/Committente e con le politiche dell'organizzazione;
- dare attuazione ai Processi;
- monitorare e misurare i processi ed i prodotti/servizi a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi ai prodotti/servizi e riportarne i risultati;
- adottare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi.

La **AMRA S.c.a r.l.** ha determinato al proprio interno i seguenti processi primari:

- Sistema di Gestione per la Qualità, Pianificazione e Miglioramento (Doc. MGQ 02);
- Progettazione di attività di analisi e monitoraggio del rischio ambientale – Progettazione ed erogazione di attività formative (Doc. MGQ 03);
- Approvvigionamenti (Doc. MGQ 04);
- Processo Commerciale (Doc. MGQ 05).

Tutti gli altri processi attivi si intendono a supporto dei primari.

Per ciascun processo è stato sviluppato un documento che descrive mediante un *flow-chart* gli elementi in ingresso, in uscita, i documenti e le risorse coinvolte, sono individuate le interazioni tra i processi, sono indicate le fasi intermedie di attività del singolo processo.

Al fine di poter monitorare, misurare e successivamente analizzare le prestazioni dei processi, vengono stabiliti, per ognuno di essi, uno o più parametri indicatori, il responsabile della gestione dello stesso, nonché le modalità di registrazione dei parametri indicatori.

L'individuazione dei parametri indicatori viene effettuata in sede di riesame del Sistema Qualità, a cura della Alta Direzione ed in collaborazione con gli altri responsabili aziendali. In sede di riesame, inoltre, AD in collaborazione con RSGQ e gli altri responsabili aziendali provvedono ad effettuare un'analisi dei precedenti parametri indicatori al fine di assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo di questi processi, nonché di attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi.

I parametri indicatori individuati, nonché i valori limite, i responsabili della gestione del processo e le modalità per il monitoraggio sono riportate nel documento Doc. MGQ 08 "Indicatori di Processo", le relative registrazioni, invece, andranno effettuate a cura del RAQ sul Mod. MGQ 08.1 "Monitoraggio Processi".

Outsourcing

Le attività affidate a terzi sono:

- Partners scientifici
- Consulenza del lavoro
- Contabilità Generale
- Sicurezza
- Sorveglianza Sanitaria
- Editoria e siti web

Partners Scientifici: alcuni aspetti, a carattere prettamente tecnico-operativo, del processo di Progettazione e Erogazione di attività di Analisi e Monitoraggio del Rischio Ambientale, possono essere affidati a partners esterni (membri o meno della stessa compagine AMRA) la cui attività è monitorata dal Project Officer secondo le modalità previste dalla Procedura PGL01, PGL02A e PGL02B.

Consulenza del lavoro, Contabilità Generale, Sicurezza, Sorveglianza Sanitaria, Editoria e siti web: le attività ricadenti in queste tipologie sono monitorate attraverso strumenti insiti nelle caratteristiche stesse dei servizi resi e previsti dalla normativa vigente.

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 GENERALITÀ

La documentazione del SGQ utilizzata dalla **AMRA S.c.a r.l** include:

- dichiarazioni documentate sulla politica e sugli obiettivi della Qualità,
- manuale di Gestione per la Qualità,
- procedure documentate quali:
 - **PR 01 Attività della Direzione**
 - **PR 02 Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni relative alla Qualità**
 - **PR 03 Audit Interni**
 - **PR 04 Tenuta sotto controllo dei prodotti Non Conformi**
 - **PR 05 Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento**
 - **PR 06 Addestramento**
 - **PR 07 Processi relativi al Cliente**
 - **PR 08 Procedura per le attività di tirocini formativi e stage**
 - **PR09 Procedura per la verifica dei software utilizzati**
 - **PR10 Procedura per valutazione e qualifica dei fornitori e modalità di approvvigionamento**
 - **PGL01 Progettazione ed Erogazione di Attività Formative**
 - **PGL02_A Progettazione ed Erogazione di Attività di Analisi e Monitoraggio Ambientale in ambito Europeo – H2020**
 - **PGL02_B Progettazione ed Erogazione di Attività di Analisi e Monitoraggio Ambientale**
 - Istruzioni Lavoro Tutor
 - Istruzioni Fatturazione Attiva e Passiva
 - Istruzione Lavoro Gestione Pagamenti
 - Istruzione Lavoro Tracciabilità Flussi Finanziari
 - Istruzione Lavoro Affidamento Gare Sottosoglia
 - Regolamento Missioni

4.2.2 MANUALE DI GESTIONE per QUALITÀ

La Società ha predisposto il presente **Manuale per la Qualità** (emesso anche in lingua inglese e lingua spagnola) e si impegna a mantenerlo costantemente aggiornato. Esso include:

- a. il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, nonché dettagli sulle eventuali esclusioni e le relative giustificazioni;
- b. le procedure documentate predisposte per il Sistema di Gestione per la Qualità o i riferimenti alle stesse (vedi Tabella di correlazione alla fine di questo manuale);
- c. una descrizione delle interazioni tra i processi del Sistema di Gestione per la Qualità.

4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI

I documenti richiesti dal Sistema di Gestione per la Qualità sono tenuti sotto controllo secondo le responsabilità e le modalità riportate nella procedura **PR 02 “Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni relative alla Qualità”**.

Le registrazioni sono un tipo speciale di documenti e sono tenute sotto controllo in accordo con quanto descritto nel paragrafo successivo.

In particolare nella procedura PR 02 sono stabilite le modalità necessarie per:

- a. approvare i documenti, circa l’adeguatezza, prima della loro emissione;
- b. riesaminare, aggiornare (quando necessario) e riapprovare i documenti stessi;
- c. assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti;
- d. assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzazione;
- e. assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili;
- f. assicurare che i documenti siano trasformati in formato elettronico e archiviati sul server della Società, su disco rigido e trasferiti su Icloud e rimangano leggibili e facilmente identificabili;
- g. assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata;
- h. prevenire l’uso involontario di documenti obsoleti ed adottare una loro adeguata identificazione qualora siano da conservare per qualsiasi scopo.

4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

Le registrazioni sono predisposte e conservate per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell’efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità. Le registrazioni devono rimanere leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili. La Società ha predisposto la procedura PR 02 “Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni relative alla Qualità” per stabilire le modalità necessarie per l’identificazione, l’archiviazione, la protezione, la reperibilità, la definizione della durata di conservazione e le modalità di eliminazione delle registrazioni.

5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

L'Alta Direzione fornisce evidenza del suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del SGQ e nel miglioramento continuo della sua efficacia:

- comunicando all'organizzazione, attraverso la **"Politica della Qualità"** l'importanza di soddisfare le esigenze del Cliente/Committente, espresse e cogenti, sia quanto deriva da norme e regolamenti;
- assumendo la responsabilità di stabilire la Politica per la Qualità e le direttive necessarie alla sua attuazione, secondo le modalità riportate nel documento **"Politica della Qualità"** (Doc. MGQ 07);
- definendo e pianificando **Obiettivi della Qualità** misurabili nei Documenti **"Politica della Qualità"** (Doc. MGQ 07) e **"Pianificazione degli Obiettivi della Qualità"** (Doc. MGQ 09) ;
- effettuando Riesami della Direzione periodici come descritto nella PR 01;
- assicurando la disponibilità e l'adeguatezza delle risorse impiegate come descritto nella PR 06;
- assicurando che i requisiti del Cliente siano definiti e soddisfatti in modo da accrescere la soddisfazione del Cliente stesso (PR 07 **"Processi relativi al Cliente"**).

5.2 ORIENTAMENTO AL CLIENTE

L'Alta Direzione assicura che i requisiti del Cliente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione del Cliente stesso, secondo le responsabilità e le modalità operative riportate nella procedura **PR 07 "Processi relativi al Cliente"** e nel Piano di gestione dei lavori (PGL 01 e PGL02A e PGL02B).

La soddisfazione del Cliente è così monitorata:

per Progetti e Commesse:

- analisi della valutazione dei progetti;
- numero di progetti affidati dallo stesso Committente/rinnovo di Convenzioni e Contratti;
- numero di deliverable approvati per singolo progetto
- utilizzo dei dati/risultati AMRA in pubblicazioni, studi, ricerche, lavori condotti da terzi.
- numero di progetti affidati dallo stesso Committente/rinnovo di Convenzioni e Contratti;
- numero di pubblicazioni, studi, ricerche, lavori in cui si citano progetti e Commesse AMRA;
- utilizzo dei dati/risultati AMRA in pubblicazioni, studi, ricerche, lavori condotti da terzi.

per l'Area Formazione:

modalità diretta

- scheda di valutazione sulla soddisfazione del corso, relativamente all'Area Formazione, somministrato ai discenti a conclusione delle attività didattiche.

ed altri in modalità indiretta, quali:

- numero di altre richieste di partecipazione ai corsi di formazione organizzati dall'azienda;
- numero di pubblicazioni, studi, ricerche, lavori prodotti dai corsisti.

5.3 POLITICA DELLA QUALITÀ

Nel Documento **"Politica per la Qualità"** (Doc. MGQ 07), allegato al presente Manuale di Gestione della Qualità, l'Alta Direzione ha definito le direttive della propria politica per la Qualità e stabilito i relativi obiettivi strategici ed impegni conseguenti, meglio specificati nel Doc. MGQ 09 **"Pianificazione degli obiettivi della Qualità"**.

In particolare, nel doc. "Politica della Qualità", l'Alta Direzione si impegna affinché la Politica della Qualità della Azienda:

- * sia appropriata agli scopi dell'organizzazione;
- * sia rivolta al totale orientamento della soddisfazione del Cliente/Committente in termini di servizio;
- * sia comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità;
- * preveda l'impegno dell'Alta Direzione a definire e riesaminare periodicamente gli obiettivi per la Qualità;
- * preveda il coinvolgimento di tutto il personale negli obiettivi citati ai punti precedenti ed l'impegno alla adozione di adeguati metodi e strumenti così da assicurare che essa sia compresa, attuata e sostenuta ad ogni livello aziendale.

E' responsabilità della Direzione tradurre tali impegni in obiettivi concreti da perseguire all'interno delle singole aree aziendali.

L'Alta Direzione si impegna inoltre ad riesaminare la continua idoneità della Politica per la Qualità attraverso un'analisi periodica sull'applicazione e sull'adeguatezza del Sistema Qualità.

Il documento "Politica della Qualità" e altri documenti prescrittivi e di registrazione, sono disponibili sulla intranet aziendale in apposito percorso.

5.4 PIANIFICAZIONE

5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

L'Alta Direzione ha la responsabilità di definire, per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione, gli obiettivi per la Qualità della Società e di assicurarsi che vengano raggiunti nei termini da lui fissati.

Nel Doc. MGQ 09 "Pianificazione degli obiettivi della Qualità", l'Alta Direzione ha definito le linee direttrici per la fissazione degli obiettivi, le modalità, le responsabilità e i termini per il loro raggiungimento, i tempi per monitorare lo stato dei fatti.

E' responsabilità dell'Alta Direzione tradurre tali direttrici in obiettivi concreti da perseguire all'interno delle singole aree aziendali.

L'Alta Direzione si impegna inoltre ad esercitare un controllo sull'applicazione e sull'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità approntato per garantire il raggiungimento degli obiettivi indicati.

In sede di riesame del Sistema, analizzati i dati raccolti ed il livello di raggiungimento degli obiettivi predefiniti, l'Alta Direzione individua i nuovi obiettivi aziendali ed assegna le relative responsabilità per il raggiungimento degli stessi.

5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

L'Alta Direzione assicura che la pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità sia condotta in modo da ottemperare ai requisiti riportati al punto 1.1 del presente Manuale e conseguire gli obiettivi per la Qualità. Inoltre assicura che l'integrità del Sistema di Gestione per la Qualità sia conservata, quando sono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso.

5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

La struttura organizzativa della Società è sintetizzata nell'**organigramma** inserito in allegato alla procedura gestionale **PR 01 "Attività della Direzione"**.

In tale documento sono definite le linee gerarchiche, assegnate le competenze e conferite le autorità che caratterizzano la struttura organizzativa della Azienda.

In particolare, il personale che ha la libertà organizzativa e l'autorità necessarie per:

- a) promuovere le azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di Non Conformità del servizio, del processo e del Sistema di Gestione della Qualità;
- b) identificare ogni problema relativo ai prodotti, al processo e al Sistema di Gestione della Qualità;
- c) avviare, proporre o fornire soluzioni attraverso i canali stabiliti;
- d) verificare l'attuazione delle soluzioni come è indicato nel PGL01, PGL02A e PGL02B, nella PR 04 "Gestione delle Non Conformità", nella PR 05 "Azioni Correttive e Preventive".

La struttura delle responsabilità, delle autorità e delle modalità di relazione reciproca tra il personale che dirige, esegue e verifica attività, che influenzano la Qualità, è data dalle indicazioni contenute in questo Sistema di Gestione della Qualità ed è stata sintetizzata sul Mod. PR 1.1 "Organigramma Funzionale" (tradotto anche in lingua inglese e spagnola).

Per ogni attività sono previsti:

- responsabilità;
- comunicazione.

La struttura organizzativa della Società è di tipo funzionale e viene descritta in modo dettagliato nella PR 01 "Attività della Direzione".

5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

L'Alta Direzione ha emesso il doc. MGQ 06 "Rappresentante della Direzione", con cui nomina, quale rappresentante della Direzione, un componente della struttura direzionale e ne definisce compiti e responsabilità.

5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA

L'Alta Direzione, riconoscendo alla comunicazione interna un ruolo essenziale per il funzionamento del Sistema, per la qualità del servizio fornito, per la motivazione del Personale e per la prevenzione di errori ed inefficienze, ha definito le modalità di comunicazione, diffusione dei documenti e relative responsabilità.

La comunicazione è gestita, oltre che attraverso la documentazione del sistema, mediante:

- riunioni periodiche;
- incontri di formazione;
- divulgazione di informazioni relative agli aspetti organizzativi, introduzione di tecnologie innovative, aggiornamenti legislativi;
- comunicazioni scritte;
- Intranet – servizio mail.

In particolare l'Alta Direzione ha stabilito che:

- gli obiettivi per la Qualità ed i risultati raggiunti vengono comunicati a tutti gli operatori nel corso di una riunione semestrale e/o a seguito dell'attività di Riesame della Direzione (annuale).
- vengono promosse attività conoscitive tra il Personale circa l'adeguamento alle procedure ed eventuali difficoltà di attuazione; in questa sede possono essere raccolti suggerimenti da parte dei dipendenti.

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

5.6.1 GENERALITÀ

PRE e AD, con cadenza annuale, insieme a RSGQ, effettuano un riesame del Sistema di Gestione per la Qualità della Società per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Questo riesame comprende la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del Sistema di Gestione per la Qualità, politica ed obiettivi per la Qualità inclusi.

Le registrazioni dei riesami effettuati dalla Direzione sono conservate secondo le modalità di cui alla procedura PR 02 “Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni relative alla Qualità”.

5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

I dati e gli elementi per il riesame da parte della Direzione devono comprendere informazioni riguardanti:

- i risultati delle Verifiche Ispettive;
- le informazioni di ritorno da parte del Cliente;
- le prestazioni dei processi e la conformità dei prodotti;
- lo stato delle Azioni Correttive e Preventive;
- le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla Direzione;
- le modifiche che potrebbero avere effetti sul Sistema di Gestione per la Qualità;
- le raccomandazioni per il miglioramento.

5.6.3 ELEMENTI IN USCITA PER IL RIESAME

I risultati del riesame effettuato dalla Direzione devono comprendere decisioni ed azioni relative:

- al miglioramento dell’efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e dei suoi processi;
- al miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti del Cliente;
- ai bisogni di risorse.

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La Società deve individuare e rendere disponibili le risorse necessarie per:

- a. attuare e tenere aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità e migliorare in modo continuo la sua efficacia;
- b. accrescere la soddisfazione del Cliente/Committente, ottemperando ai requisiti del Cliente.

6.2 RISORSE UMANE

6.2.1 GENERALITÀ

La Società si impegna affinché il personale che esegue attività che influenzano la Qualità del prodotto/servizio sia competente, sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO

La Società si impegna a:

- definire la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del prodotto/servizio;
- fornire addestramento o intraprendere altre azioni per soddisfare queste esigenze;
- valutare l'efficacia delle azioni intraprese;
- assicurare che il suo personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la Qualità;
- conservare appropriate registrazioni sul grado di istruzione, sull'addestramento, sull'abilità e sull'esperienza del personale.

Tale impegno è evidenziato nella procedura **PR 06 “Addestramento” ed i suoi allegati**.

6.3 INFRASTRUTTURE

La **AMRA S.c.a r.l** si impegna a definire, predisporre e mantenere le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei prodotti. Le infrastrutture comprendono, secondo i casi:

- a) edifici, spazi di lavoro e servizi connessi;
- b) attrezzature ed apparecchiature di processo (strumentazione, hardware e software);
- c) eventuali servizi di supporto.

La Società opera affinché gli spazi di lavoro siano adeguati ed attrezzati. Per ogni attività sono state individuate le condizioni necessarie sia in relazione alle norme legislative (sicurezza sui luoghi di lavoro) che in relazione alla qualità del servizio fornito.

In particolare sono stati individuati gli spazi per lo svolgimento delle diverse attività o spazi tecnici.

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

La Società è impegnata a definire e gestire le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per assicurare la conformità ai requisiti dei prodotti.

Sono state definite disposizioni interne, procedure e piano di gestione lavori che garantiscono:

1. le condizioni necessarie per una corretta esecuzione dei lavori;
2. le condizioni di sicurezza dei lavoratori;
3. riduzione della conflittualità attraverso:
 - definizione di responsabilità e ruoli;
 - coinvolgimento del personale nell'attività di stesura delle procedure;

- miglioramento della comunicazione;
- formazione e informazione dei dipendenti su sicurezza, prevenzione infortuni e sull'impiego dei dispositivi personali di protezione;
- coinvolgimento di tutto il personale affinché sia consapevole del proprio contributo per il raggiungimento degli obiettivi.

L'azienda mediante il Responsabile della Sicurezza e il Responsabile della Sorveglianza Sanitaria monitora lo stato di salute degli addetti e lo stress da lavoro correlato.

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La Società ha pianificato e sviluppa i processi richiesti per la realizzazione del progetto di ricerca/servizio/studio. La Società inoltre assicura che la pianificazione della realizzazione del prodotto/servizio sia coerente con i requisiti degli altri processi del Sistema di Gestione per la Qualità.

Nel pianificare la realizzazione del progetto/servizio, la Società definisce, quando appropriato:

- a) gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al prodotto/servizio;
- b) l'esigenza di stabilire processi e documenti e di fornire risorse specifiche per il prodotto/servizio;
- c) le richieste attività di verifica, monitoraggio, ispezione e prova specifiche per il prodotto/servizio ed i relativi criteri di accettazione;
- d) le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzativi ed i prodotti/servizi risultanti soddisfino i requisiti.

I risultati di questa pianificazione sono presentati in una forma adeguata al modo di operare dell'organizzazione.

In particolare la **AMRA S.c.a r.l** per i progetti di ricerca sperimentale, pianifica la commessa in modo tale d'avere in ogni momento sotto controllo la situazione tecnica ed economica di quanto stanno sviluppando. Da tale pianificazione si risale per ciascuna commessa all'andamento dei costi, per ciascuna fase lavorativa al piano dei controlli, alle risorse coinvolte e all'elenco delle apparecchiature impiegate.

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

La **AMRA S.c.a r.l** opera affinché prima di erogare un servizio siano stati determinati i requisiti del lavoro da eseguire, siano state comprese le richieste del Cliente e si sia verificato di essere in grado di soddisfarle nei tempi e nei modi promessi.

7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO/SERVIZIO

La Società determina i requisiti del servizio (pubblico o privato) in relazione a:

1. requisiti specificati dal Cliente/Committente;
2. requisiti di osservanza obbligatoria;
3. ogni altro requisito stabilito dalla Società stessa.

7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO/SERVIZIO

La Società assicura di riesaminare i requisiti relativi al progetto/servizio. Questo riesame viene effettuato prima che la Società si impegni a fornire un servizio al Cliente/Committente (studio di fattibilità – individuazione partners) e serve ad assicurare che:

- 1) i requisiti del progetto/studio/servizio siano definiti;
- 2) siano state risolte le eventuali divergenze tra i requisiti di un bando, di un programma;
- 3) la Società abbia le capacità per soddisfare i requisiti definiti.

Le registrazioni del risultato dei riesami e delle conseguenti azioni vengono adeguatamente archiviate.

Dove il Cliente non fornisca indicazioni documentate appropriate, i requisiti del Cliente vengono confermati dalla Società prima della loro accettazione.

Dove i requisiti di una commessa vengano modificati, la Società assicura che siano emendati i relativi documenti e che il personale coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche ai requisiti.

7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

La Società ha stabilito ed attivato modalità efficaci per comunicare con il Cliente in merito a:

- 1) informazioni relative all'andamento dell'erogazione del servizio;
- 2) quesiti, gestione di contratti o ordini e relativi emendamenti;
- 3) informazioni di ritorno da parte del Cliente, inclusi i suoi reclami.

Tale impegno è meglio evidenziato nella procedura gestionale PR 07 "Processi relativi al Cliente" e suoi allegati.

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La **AMRA** S.c.a r.l svolge attività di progettazione, di servizi di analisi e monitoraggio ambientale e progettazione ed erogazioni di attività formative.

In ogni caso a valle delle attività commerciali o di acquisizione di bandi di gara, si effettuano le attività di progettazione in modalità controllate. Tutte le attività progettuali sono pianificate ed eseguite in conformità al requisito normativo previsto.

Sono pianificate ed eseguite in appropriate fasi del processo di progettazione attività di verifica e riesame della progettazione.

Le modalità di dettaglio sono riportate nell'apposita Procedura.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

La Società assicura che i prodotti/servizi approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento. Il tipo e l'estensione del controllo eseguito sul Fornitore e sul prodotto/servizio acquistato deve essere correlato agli effetti che il prodotto/servizio acquistato potrà avere sulla successiva realizzazione del prodotto/servizio o sul prodotto/servizio finale.

La **AMRA** S.c.a r.l valuta e seleziona i Fornitori in base alla loro capacità di fornire prodotti conformi ai requisiti della Società stessa ed ha stabilito criteri per la selezione, valutazione e rivalutazione dei Fornitori. Le registrazioni dei risultati delle valutazioni e di tutte le azioni necessarie scaturite dalla valutazione sono conservate.

L'attività di approvvigionamento e di valutazione dei Fornitori viene dettagliata nel PR10.

7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

Le informazioni per l'approvvigionamento devono descrivere le caratteristiche dei prodotti (materiali, componenti, servizi, ecc.) da acquistare, ivi incluse, ove opportuno:

- 1) la definizione dei criteri e delle modalità di approvazione dei prodotti/servizi acquistati, nonché delle procedure seguite, dei processi realizzati e delle attrezzature impiegate per la loro produzione/fornitura;
- 2) la specificazione degli eventuali requisiti di qualificazione del personale coinvolto nella fornitura;
- 3) la definizione degli eventuali requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità del Fornitore.

La Società si impegna ad assicurare l'adeguatezza dei requisiti specificati per l'approvvigionamento prima della loro comunicazione al Fornitore.

7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI/SERVIZI APPROVVIGIONATI

La **AMRA** S.c.a r.l ha stabilito ed effettua i controlli e i collaudi o altre attività necessarie per assicurare che i prodotti/servizi approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

Qualora la Società o il suo Cliente intenda effettuare verifiche presso il Fornitore, la Società deve precisare, tra le informazioni relative all'approvvigionamento, le modalità concernenti tali verifiche e per il rilascio del prodotto/servizio.

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI

La Società pianifica e svolge le attività di erogazione di servizi/progetti di ricerca in condizioni controllate. Tali condizioni includono, in quanto applicabili:

- a) la disponibilità di informazioni che descrivono le caratteristiche del progetto/servizio;
- b) la disponibilità di istruzioni di lavoro, dove necessarie;
- c) l'utilizzazione di apparecchiature idonee;
- d) la disponibilità e l'utilizzazione di dispositivi per monitoraggi e misurazioni;
- e) l'attuazione di attività di monitoraggio e di misurazione;
- f) l'attuazione di attività per il rilascio e la consegna degli elaborati/relazioni (output di progetto), e eventuali attività successive.

7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E EROGAZIONE DI SERVIZI

La Società provvede a validare tutti i processi produttivi e di erogazione di servizi il cui risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione. Rientrano in questo ambito quei processi per i quali le eventuali carenze possono evidenziarsi solo dopo che il prodotto/servizio viene utilizzato o il servizio viene erogato.

La validazione deve dimostrare la capacità di questi processi di conseguire i risultati pianificati.

Per questi processi la Società dà disposizioni, ove applicabili, in merito:

- a) ai criteri definiti per il riesame e l'approvazione dei processi;
- b) all'approvazione di apparecchiature e alla qualificazione del personale;
- c) all'uso di metodi e di procedure definite;
- d) ai requisiti per le registrazioni;
- e) alla rivalidazione.

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

La Società, ove appropriato, identifica i servizi/progetti con mezzi adeguati lungo tutte le fasi del progetto.

La Società identifica lo stato d'avanzamento dei lavori in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione.

7.5.4 PROPRIETÀ' DEL CLIENTE

La Società provvede ad aver cura delle proprietà del Cliente (materiale e intellettuale) quando esse sono sotto il suo controllo o vengono utilizzate dalla Società stessa, e provvede inoltre ad aver cura della gestione, eventuale, di impianti, laboratori e strutture del Cliente durante l'espletamento di progetto/servizio presso il Cliente. La **AMRA** S.c.a r.l provvede ad identificare, verificare, proteggere e salvaguardare le proprietà del Cliente messe a disposizione.

Qualora le proprietà del Cliente siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'utilizzazione, queste situazioni vengono prontamente comunicate al Cliente e le relative registrazioni conservate.

Tutte le attività relative alla gestione di progetti/elaborati/relazioni/studi pregressi forniti dal Cliente, sono riportate nella procedura PR 07 "Processi relativi al Cliente".

7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZIO

La Società mantiene inalterata la conformità dei prodotti (elaborati/relazioni/studi/progetti), lungo tutto il periodo di svolgimento della commessa/progetto e fino alla consegna finale al committente. Detta conservazione comprende l'identificazione, la gestione e la protezione dei documenti e dei lavori.

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

La Società individua i monitoraggi e le misurazioni che vanno effettuati nonché i dispositivi di monitoraggio e di misurazione necessari a fornire evidenza della conformità dei progetti/studi ai requisiti determinati (si veda PR09).

La Società ha attivato processi per assicurare che monitoraggi e misurazioni possano essere e siano eseguiti in modo coerente con i requisiti di monitoraggio e di misurazione.

Dove sia necessario assicurare risultati validi, gli strumenti di misurazione devono:

- a) essere tarati o verificati ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione, a fronte di campioni riferibili a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, devono essere registrati i criteri adottati per la taratura o la verifica;
- b) essere regolati o regolati di nuovo, quando necessario;
- c) essere identificati per consentire di conoscere il loro stato di taratura;
- d) essere protetti contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni;
- e) essere protetti da danneggiamenti e deterioramenti durante la movimentazione, la manutenzione e l'immagazzinamento.

Inoltre, la Società valuta e registra la validità di precedenti risultati di misurazioni, qualora si rilevi che lo strumento di misura non è conforme ai requisiti. La Società adotta azioni appropriate per le apparecchiature ed i prodotti coinvolti. Le registrazioni dei risultati delle tarature e delle verifiche vengono conservate.

Quando per monitorare e misurare specifici requisiti viene utilizzato un software, si provvede a confermare la sua adeguatezza a funzionare per le previste applicazioni. Questa conferma precede l'utilizzazione iniziale e, quando necessario, viene ripetuta.

8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 GENERALITÀ

La Società ha pianificato ed attuato i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- a) dimostrare la conformità dei progetti/studi;
- b) assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità;
- c) migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Questo comprende l'individuazione dei metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche, e l'estensione della loro utilizzazione.

Tale trattazione è gestita dalla PR 01 "Attività della Direzione".

8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI

8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La **AMRA** S.c.a .r.l tiene sotto controllo le informazioni relative alla percezione del Cliente su quanto la Società stessa abbia soddisfatto i requisiti del Cliente medesimo, rappresentando questo monitoraggio come una delle misure delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità. La Società ha inoltre stabilito i metodi per ottenere e utilizzare tali informazioni.

Le modalità operative sono riportate nella procedura PR 07 "Processi relativi al Cliente".

8.2.2 AUDIT INTERNI

La Società effettua ad intervalli pianificati Audit Interni (Verifiche Ispettive Interne) per stabilire che il Sistema di Gestione per la Qualità è conforme a quanto pianificato, ai requisiti della Norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 ed ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità stabiliti dalla Società stessa e che sia stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

La Società ha, inoltre, pianificato un programma di Verifiche Ispettive che tiene conto dello stato e dell'importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica, oltre che dei risultati di precedenti Verifiche Ispettive. Sono stati stabiliti i criteri, l'estensione, la frequenza e le modalità delle Verifiche Ispettive. La scelta dei valutatori e la conduzione delle Verifiche Ispettive assicurano l'obiettività e l'imparzialità del processo di Verifica Ispettiva. I valutatori non possono effettuare Verifiche Ispettive sul proprio lavoro.

Le responsabilità ed i requisiti per la pianificazione e per la conduzione delle Verifiche Ispettive, per la documentazione dei loro risultati e la conservazione delle relative registrazioni, sono stati precisati nella procedura documentata PR 03 "Verifiche Ispettive Interne".

I responsabili delle attività sottoposte a Verifica Ispettiva devono assicurare che vengano adottate, senza indebiti ritardi, le azioni necessarie per eliminare le Non Conformità rilevate e le loro cause. Le azioni successive devono prevedere la verifica dell'attuazione delle azioni predisposte e la comunicazione dei risultati di questa Verifica.

8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

La Società ha adottato adeguati metodi per monitorare e, ove applicabile, misurare i processi del Sistema di Gestione per la Qualità. Questi metodi hanno lo scopo di dimostrare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati. Qualora tali risultati non siano stati raggiunti, sono adottate correzioni ed intraprese Azioni Correttive, come opportuno, per assicurare la conformità dei prodotti.

Tali attività sono riportate e nella procedura PR 04 "Tenuta sotto controllo dei prodotti Non Conformi" per quanto riguarda il trattamento delle Non Conformità, e nella procedura PR 05

“Azioni Correttive, Preventive e di miglioramento”, per l’adozione di misure atte ad eliminare le cause che hanno generato le Non Conformità.

8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI

La Società tiene sotto controllo e misura le caratteristiche dei servizi da erogare, per verificare che i relativi requisiti siano stati soddisfatti. Questo viene effettuato in fasi appropriate dei processi di erogazione, in accordo con quanto pianificato.

Viene documentata l’evidenza della conformità ai criteri di accettazione; le registrazioni indicano la o le persone che autorizzano il rilascio di determinate fasi. La Società ha inoltre disposto che, il rilascio dei di determinate fasi di progetti e l’erogazione dei servizi non devono essere effettuati fino a che quanto pianificato non sia stato completato in modo soddisfacente, salvo diversa approvazione da parte delle autorità aventi titolo e, quando applicabile, del Cliente. Come per i processi, tali attività sono riportate nella procedura PR 04 “Tenuta sotto controllo dei prodotti Non Conformi”, per quanto riguarda il trattamento dei prodotti/servizi Non Conformi, e nella procedura PR 05 “Azioni Correttive, Preventive e di miglioramento”, per l’adozione di misure atte ad eliminare le cause che hanno generato le Non Conformità.

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI/SERVIZI NON CONFORMI

La Società assicura che i prodotti/servizi Non Conformi ai relativi requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo per evitare la loro involontaria utilizzazione o consegna.

La procedura documentata PR 04 “Tenuta sotto controllo dei prodotti Non Conformi” precisa le modalità e le connesse responsabilità ed autorità per occuparsi delle Non Conformità emerse.

La Società tratta le Non Conformità in uno o più dei seguenti modi:

- a) adottando azioni atte ad eliminare le Non Conformità rilevate;
- b) autorizzandone l’utilizzazione, il rilascio o l’accettazione con concessione da parte delle autorità aventi titolo e, quando applicabile, del Cliente;
- c) adottando azioni atte a precluderne l’utilizzazione o l’applicazione originariamente previste per il prodotto/servizio.

Vengono conservate le registrazioni sulla natura delle Non Conformità e sulle azioni susseguenti intraprese, incluse le concessioni ottenute.

Quando dei prodotti/servizi Non Conformi sono corretti, essi vengono riverificati per dimostrare la loro conformità ai requisiti.

Quando un prodotto/servizio Non Conforme viene rilevato dopo la sua consegna o dopo l’inizio della sua utilizzazione, la Società adotta appropriate azioni in merito gli effetti, reali o potenziali, derivanti da tali Non Conformità e, conseguentemente, attua opportune misure correttive.

Viene inoltre analizzata l’efficacia delle azioni intraprese a fronte delle NC rilevate.

8.4 ANALISI DEI DATI

La Società periodicamente individua, raccoglie ed analizza dati appropriati per dimostrare l’adeguatezza e l’efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti continui dell’efficacia del Sistema stesso.

Rientrano in tale ambito i dati risultanti dalle attività di monitoraggio e misurazione e da altre fonti pertinenti.

L’analisi dei dati fornisce informazioni in merito a:

- a) soddisfazione del Cliente;
- b) conformità ai requisiti del prodotto/servizio;

- c) caratteristiche ed andamento dei processi/prodotti, incluse le opportunità per azioni preventive;
- d) Fornitori.

Tale analisi viene effettuata sia in sede di Riesame del Sistema che durante le periodiche riunioni tenute da RSGQ con i responsabili delle aree interessate.

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Società ha stabilito che sarà migliorata con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, utilizzando la Politica per la Qualità, gli Obiettivi per la Qualità, i risultati delle Verifiche Ispettive, l'analisi dei dati, le Azioni Correttive e Preventive ed i Riesami da parte della Direzione.

8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

La Società ha stabilito di attuare azioni per eliminare le cause delle Non Conformità al fine di prevenire il loro ripetersi. Le Azioni Correttive devono essere appropriate agli effetti delle Non Conformità riscontrate.

E' stata predisposta la procedura documentata PR 05 "Azioni Correttive, Preventive e di miglioramento" che precisa i requisiti per:

- a) il riesame delle Non Conformità (ivi inclusi i reclami dei Clienti);
- b) l'individuazione delle cause delle Non Conformità;
- c) la valutazione dell'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi delle Non Conformità;
- d) l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie;
- e) la registrazione dei risultati delle azioni attuate,
- f) il riesame delle Azioni Correttive attuate.

8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

La Società ha stabilito di individuare le azioni per eliminare le cause delle Non Conformità potenziali, onde evitare che queste si verifichino. Le Azioni Preventive attuate devono essere appropriate agli effetti dei problemi potenziali.

E' stata predisposta la procedura documentata PR 05 "Azioni Correttive, Preventive e di miglioramento" che precisa i requisiti per:

- a) l'individuazione delle Non Conformità potenziali e delle loro cause;
- b) la valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle Non Conformità;
- c) l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie;
- d) la registrazione dei risultati delle azioni attuate;
- e) il riesame delle Azioni Preventive attuate.

9. TABELLA DI CORRELAZIONE

Nella seguente tabella di correlazione sono riportate, per ogni punto della norma UNI EN ISO 9001:2008, la relativa documentazione applicativa del Sistema di Gestione per la Qualità.

Punto della Norma		Documentazione applicativa	
4.1	Requisiti generali	Manuale di Gestione della Qualità	
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	PR02	Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni relative alla Qualità
5.1	Impegno della Direzione	PR01	Attività della Direzione
5.2	Attenzione focalizzata al Cliente		
5.3	Politica per la Qualità		
5.4	Pianificazione		
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	Mod. PR1 001	Organigramma aziendale mansionario
5.6	Riesame da parte della Direzione	PR01	Attività della Direzione
6.1	Messa a disposizione di risorse	PR06	Addestramento
6.2	Risorse umane		
6.3	Infrastrutture	PGL01 PGL02A PGL02B	PGL01 - Progettazione ed Erogazione di Attività Formative PGL02A- Progettazione ed Erogazione di attività di analisi e monitoraggio del rischio ambientale in ambito Europeo PGL02B- Progettazione ed Erogazione di attività di analisi e monitoraggio del rischio ambientale
6.4	Ambiente di lavoro		
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto/servizio	PGL01 PGL02A PGL02B	PGL01 - Progettazione ed Erogazione di Attività Formative PGL02A- Progettazione ed Erogazione di attività di analisi e monitoraggio del rischio ambientale in ambito Europeo PGL02B- Progettazione ed Erogazione di attività di analisi e monitoraggio del rischio ambientale
7.2	Processi relativi al Cliente	PR07	Processi relativi al Cliente
7.3	Progettazione e sviluppo	PGL01 PGL02A PGL02B	PGL01 - Progettazione ed Erogazione di Attività Formative PGL02A- Progettazione ed Erogazione di attività di analisi e monitoraggio del rischio ambientale in ambito Europeo PGL02B- Progettazione ed Erogazione di attività di analisi e monitoraggio del rischio ambientale

7.4	Fornitori e Approvvigionamento	PR10	PR10 - Procedura per valutazione e qualifica dei fornitori e modalità di approvvigionamento
7.5	Produzione ed erogazione di servizi	PGL01 PGL02A PGL02B	PGL01 - Progettazione ed Erogazione di Attività Formative PGL02A- Progettazione ed Erogazione di attività di analisi e monitoraggio del rischio ambientale in ambito Europeo PGL02B- Progettazione ed Erogazione di attività di analisi e monitoraggio del rischio ambientale
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	PR09	PR09 - Procedura per la verifica dei software utilizzati
8.2	Monitoraggio e misurazioni	PR03 PR01 PGL01 PGL02A PGL02B	PR03 - Verifiche ispettive interne PR01 - Attività della Direzione PGL01 - Progettazione ed Erogazione di Attività Formative PGL02A- Progettazione ed Erogazione di attività di analisi e monitoraggio del rischio ambientale in ambito Europeo PGL02B- Progettazione ed Erogazione di attività di analisi e monitoraggio del rischio ambientale
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	PR04 PGL01 PGL02A PGL02B	PR04 - Tenuta sotto controllo dei prodotti Non Conformi PGL01 - Progettazione ed Erogazione di Attività Formative PGL02A- Progettazione ed Erogazione di attività di analisi e monitoraggio del rischio ambientale in ambito Europeo PGL02B- Progettazione ed Erogazione di attività di analisi e monitoraggio del rischio ambientale
8.4	Analisi dei dati	PR01	Attività della Direzione
8.5	Miglioramento	PR05	Azioni Correttive, Preventive e di miglioramento

10. ALLEGATI

- Mod. PR 001 Organigramma Aziendale
- Doc. MGQ 01 Schema Riepilogativo processi
- Doc. MGQ 02 Sistema di Gestione per la Qualità, Pianificazione e Miglioramento
- Doc. MGQ 03 Progettazione ed Erogazione di Attività Formative
Progettazione ed Erogazione di attività di analisi e monitoraggio del rischio ambientale
- Doc. MGQ 04 Approvvigionamento
- Doc. MGQ 05 Attività Commerciale
- Doc. MGQ 06 Rappresentante della Direzione
- Doc. MGQ 07 Politica della Qualità
- Doc. MGQ 08 Indicatori di Processo
- Doc. MGQ 09 Pianificazione Obiettivi della Qualità

Procedure di SGQ citate al Par. 4.2.1

11. REGISTRAZIONI

Elenco dei documenti riportati nel Mod. RRQ-16 “Documenti di Registrazione della Qualità”.