

TITOLO DEL DOCUMENTO: **MANUALE DELLA QUALITÀ**

Revisione/del: **20191021 del 21 ottobre 2019**

NORMA DI RIFERIMENTO: **UNI EN ISO 9001:2015**

COPIA N°: _____1_____

DISTRIBUZIONE:

- **CONTROLLATA**
- **NON CONTROLLATA**

ASSEGNATO A: _____Samanta Ceglie_____

QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ ED USO ESCLUSIVO DI **WOS Cooperativa Sociale Onlus**. ESSO NON PUÒ ESSERE COPIATO O RIPRODOTTO IN ALCUN MODO SENZA L'AUTORIZZAZIONE DEL RESPONSABILE DEL SISTEMA QUALITÀ

INTRODUZIONE

0.1 Obiettivi

WOS ha deciso di certificare il suo sistema di gestione per la qualità, perché è un requisito distintivo per partecipare ai bandi pubblici per le attività relative gestione di programmi di formazione finanziata da enti pubblici, e che permette, fra l'altro, un miglioramento reale del sistema gestionale dell'azienda.

Lo scopo del presente Manuale della Qualità è quello di descrivere i criteri generali e le linee guida del Sistema Qualità predisposto da WOS in conformità alla UNI EN ISO 9001:2015 e alla "Guida per l'accreditamento FSE della Provincia autonoma di Bolzano 2014/2020". Linee guida e procedure indispensabili per il conseguimento degli obiettivi qualitativi stabiliti nella politica per la qualità.





La politica della qualità mira alla "promozione umana e nell'inserimento sociale" di persone, principalmente svantaggiate nel mondo IT, offrendo servizi software in licenza GPL, Mit, SaaS,...

Le finalità delle attività saranno inoltre orientate a valorizzare i gestionali verticali che WOS progetta e realizza durante la sua ordinaria attività.

DATI ESSENZIALI

Denominazione: **WOS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

WOS Cooperativa Sociale Onlus

REA 183821

PIVA/C.F.-nr.iscrizione al registro imprese di Bolzano 02514610217

sede legale

Piazza Mazzini 50-56 Mazziniplatz, 39100 Bolzano/Bozen

sede operativa

Via Alessandro Volta Str. 13A, 39100 Bolzano/Bozen

c/o IDM innovation park

Tel: +39 0471 094741

www.ethicalsoftware.it

STORIA AZIENDALE E SETTORE DI ATTIVITÀ

WOS società cooperativa è stata costituita nel maggio 2022.

Scopo della cooperativa è stato quello di permettere ai propri soci di usufruire di condizioni di lavoro più vantaggiose rispetto a quelle disponibili sul mercato, sia in termini qualitativi che economici.

WOS cooperativa sociale inizia l'attività con agosto 2022, a meno di un mese dalla costituzione. È volontà dei soci procedere a piccoli passi, ponderando le attività e gli investimenti necessari.

- **2022** Accredito Fondo Sociale Europeo

0.2 Approccio per processi

WOS adotta un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del suo sistema di gestione per la qualità, al fine di migliorare continuamente la sua attività didattica e di ricerca.

I processi fondamentali di WOS sono:

- Il processo di formazione degli adulti.

Per sostenere questi processi WOS cura:

- il processo commerciale e l'analisi dei fabbisogni formativi
- La gestione del sistema qualità ed il processo di miglioramento continuo

Tale approccio evidenzia l'importanza di:

- a) comprendere e soddisfare i requisiti;
- b) considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- c) conseguire risultati in termini di prestazioni ed efficacia dei processi;
- d) migliorare in continuo i processi sulla base di misurazioni oggettive.

In particolare viene applicata continuamente la metodologia conosciuta come "Plan-Do-Check-Act" (PDCA). La metodologia PDCA può essere brevemente descritta come segue.

Plan: stabilire gli obiettivi ed i processi necessari per fornire risultati in conformità ai requisiti del cliente e alle politiche dell'organizzazione.

Do: attuare i processi.



WOS Società' Cooperativa Sociale Onlus

Iscr. Cam Comm. / Partita I.V.A. 03166960215

sede legale via Cavour 5/c 39100 Bolzano (BZ)

PEC wostelling@pec.it

www.wostelling.it | info@wostelling.it



Check: monitorare e misurare i processi ed il prodotto a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi al prodotto e riportarne i risultati.

Act: intraprendere azioni per migliorare in continuo le prestazioni dei processi.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema procedurale di WOS riguarda tutti gli aspetti che possono influire sulla qualità dei servizi forniti, per come definito dal sistema procedurale di riferimento e dalla Politica della Qualità aziendale, per le seguenti attività:

- Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale finanziata e non

WOS è consapevole che la qualità del servizio offerto dipende dalla qualità di tutti i suoi collaboratori, dall'aggiornamento professionale, dal rapporto personale con i clienti, dal fatto che il metodo debbano sempre avere ricadute pratiche, per cui il Sistema Qualità è progettato in modo tale da soddisfare le appena citate esigenze.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Sistema Qualità della WOS è conforme alla norma UNI EN ISO 9001. L'azienda opera nel rispetto della ISO 27001.

1. Inoltre vengono rispettate le leggi cogenti ed i regolamenti e norme specifiche imposte contrattualmente dagli enti che finanziano, accreditano o convenzionano le attività oggetto di certificazione. In particolare la Guide per l'accreditamento FSE della provincia autonoma di Bolzano come riportato sulla LISTA PER LA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DI ORIGINE ESTERNA.

3 TERMINI E DEFINIZIONI

La terminologia adottata in questo manuale è coerente con la normativa UNI EN ISO 9001:2015.

4 Contesto dell'organizzazione

4.1 L'organizzazione ed il suo contesto

WOS opera nel territorio della provincia autonoma di Bolzano, partecipa a progetti Europei ed ha l'ambizione di estendere la sua attività commerciale a tutta Italia. L'attività principale è l'attività informatica, mentre quella di formazione e' nata, soprattutto, a supporto della prima.

In entrambi i settori di attività la concorrenza è molto presente e variegata: si passa da colossi internazionali come Microsoft e Google a consulenti individuali, dove i primi si caratterizzano per la loro capacità di imporre standard e regimi quasi di monopolio e gli ultimi per la loro estrema flessibilità.

I principali punti di forza: flessibilità, relazione con il territorio, professionalità delle figure professionali coinvolte.

I principali punti di debolezza sono legati alla dimensione e relativa capacità finanziaria.

L'analisi del contesto in cui opera WOS e le scelte strategiche di posizionamento vengono monitorate e riesaminate una volta all'anno tramite la redazione di una RELAZIONE SU RISCHI ED OPPORTUNITÀ che valuta fattori di contesto esterni ed interni classificandoli quali fattori che possono costituire un rischio o



un'opportunità per la cooperativa. La RELAZIONE SU RISCHI ED OPPORTUNITÀ viene poi discussa durante un RIESAME DELLA DIREZIONE.

4.2 Esigenze ed aspettative delle parti interessate

WOS ha identificato quali parti interessate per il sistema di gestione della qualità:

1. dipendenti e collaboratori, a vario titolo contrattuale, che contribuiscono alla erogazione dei servizi aziendali: ai quali deve garantire aggiornamento professionale, strumenti tecnologici di avanguardia e stabilità economica
2. i clienti: ai quali deve garantire servizi in linea con le loro attese e in linea con i più alti standard internazionali
3. la Provincia Autonoma di Bolzano: a cui deve garantire servizi in linea con i contratti o bandi vinti e una rendicontazione attenta
4. I fornitori: a cui deve garantire collaborazione e rispetto dei tempi di pagamento

Oltre ovviamente allo Stato Italiano con la sua azione legislative e di controllo. Il presente manuale, le procedure, la modulistica e le registrazioni della qualità tengono puntualmente conto delle esigenze e dei requisiti di tali parti interessate. Durante il Riesame della Direzione viene sempre verificato se la lista delle parti interessate rilevanti per il SQ vada modificata e se vadano, quindi, rivisti i vari documenti del SQ.

4.3 Campo di applicazione

Il campo di applicazione del SQ riguarda tutti gli aspetti di cui al capitolo 1 di questo manuale senza alcuna eccezione ma con le restrizioni ivi indicate.

Il campo di applicazione tiene conto dei fattori relativi al contesto interno ed esterno, dei requisiti delle parti interessate di cui al paragrafo precedente e dei servizi erogati così come dichiarati al capitolo 1 di questo MQ.

4.3 Sistema di gestione della qualità e relativi processi

WOS ha identificato, nel rispetto della norma UNI EN ISO 9001:2015 e della sua Politica della Qualità, alcuni processi essenziali per lo svolgimento delle sue attività che ha regolamentato tramite l'emissione di apposite procedure e piani della qualità che esplicitano:

- a) gli input necessari e gli output attesi da tali processi;
- b) la sequenza e l'interazione fra questi processi,
- c) le metodologie adottate per garantire che questi processi siano svolti e controllati in maniera adeguata ed efficace, incluse le modalità di monitoraggio, misurazione ed analisi di questi processi
- d) le modalità di pianificazione e verifica affinché siano sempre disponibili le risorse e le informazioni necessarie a garantire una corretta esecuzione e controllo dei processi
- e) responsabilità ed autorità delle persone coinvolte nell'applicazione dei vari processi;
- f) rischi ed opportunità relativi ai singoli processi ed all'interazione fra detti processi, anche con il supporto dell'osservazione e valutazione delle statistiche sull'efficacia delle cure;
- g) valutazione di detti processi e modalità di modificarli al fine di assicurare i risultati attesi o comunque i migliori risultati possibili nel contesto dello specifico piano di cura;
- h) le modalità di implementazione al fine di ottenere i risultati pianificati e di garantire un miglioramento continuo delle prestazioni dello studio e della soddisfazione dei pazienti.
- i) fare in modo che la documentazione del SQ sostenga e documenti l'implementazione di tutte queste azioni.

I processi identificati per lo svolgimento delle attività e procedure o piani di cura relativi e le loro interazioni sono riassunti nella seguente tabella:

Macrofasi	Processo	DOCUMENTAZIONE RIFERIMENTO	DI
-----------	----------	-------------------------------	----



Pianificazione del Sistema Qualità e individuazione delle Strutture, impianti, risorse e attività di supporto alla gestione del Sistema di Qualità ivi inclusa l'analisi del contesto, dei rischi e delle opportunità	Pianificazione del Sistema Qualità e Responsabilità della direzione Analisi del contesto, dei rischi e delle opportunità	PROCEDURA SULLA RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE
	Gestione della documentazione del Sistema Qualità e delle registrazioni della qualità	PROCEDURA SULL'ARCHITETTURA E LA MODALITÀ DI GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO
	Gestione delle risorse	PROCEDURA SULL'ADDESTRAMENTO SEZ. MQ RELATIVA AGLI AMBIENTI DI LAVORO
	Gestione delle relazioni con il territorio	Sez. MQ relativa alla gestione delle relazioni con il territorio PROCEDURA SULLE RELAZIONI STABILI NEL TERRITORIO
Progettazione del corso. Pianificazione operativa del corso. Erogazione del corso. A fine servizio: attività di chiusura commessa e verifica situazione contabile.	Pianificazione e gestione degli interventi formativi	SEZ. MQ SULLA PIANIFICAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO PROCEDURA SULLA MODALITÀ DI SVILUPPO E GESTIONE DELLA PROGETTAZIONE PROCEDURA PER L'ANALISI DEI FABBISOGNI IN RELAZIONE AL CONTESTO DI APPARTENENZA PROCEDURA SULLA GESTIONE ECONOMICO AMMINISTRATIVA DEI PROGETTI FINANZIATI PROCEDURA SULLE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI FORMATIVI PROCEDURA SULLE MODALITÀ DI PROGETTAZIONE
Alla fine di ogni corso si verifica l'esigenza di effettuare ordini specifici per il prossimo intervento formativo. I fornitori di prodotti e servizi critici vengono controllati tramite un sistema di valutazione continuo. In particolare sono fornitori di servizi critici i formatori esterni e le società di progettazione coinvolte nelle attività di presentazione delle domande di finanziamento, gestione e rendicontazione di formazione finanziata.	Pianificazione e gestione degli acquisti e valutazione dei fornitori	PROCEDURA DI VALUTAZIONE DEI FORNITORI



Tutte le attività del Sistema Qualità vengono continuamente monitorate per valutarne l'efficienza e l'efficacia anche in termini statistici. Nel caso che si verificano delle non conformità queste vengono sempre risolte, se si verificano anomalie statisticamente rilevanti rispetto ai risultati pianificati si procede con azioni correttive che possono anche portare a rivedere la pianificazione del sistema qualità.	Monitoraggio del SQ e dei suoi processi e miglioramento continuo	SEZ. MQ SULLA MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO DI PRODOTTO E DI PROCESSO
--	--	--

Per garantire i clienti tutti i professionisti che collaborano con WOS sono tenuti a rispettare le procedure e i piani qualità, inoltre il controllo sui progettisti che presentano le domande di finanziamento e collaborano con WOS nella gestione e rendicontazione dei progetti finanziati è regolato attraverso specifiche istruzioni contenute nella procedura sugli acquisti e nei piani della qualità relativi.

5 Leadership

5.1 Leadership ed impegno

5.1.1 Generalità

L'impegno di Samanta Ceglie per lo sviluppo e l'applicazione del Sistema Qualità all'interno di WOS e per il miglioramento continuo sono evidenziati dal modo in cui:

- Si assume la responsabilità della efficacia del SQ
- comunica ai collaboratori l'esigenza di applicare i piani qualità nel rispetto della più alta professionalità mantenendo un rapporto amichevole e attento nei confronti dei clienti e sostenendo la loro indipendenza decisionale nelle loro aree di responsabilità
- si impegna affinché la politica della qualità e gli obiettivi della qualità siano condivisi e perseguiti da tutti e siano compatibili con il contesto e con gli obiettivi strategici della WOS
- Effettua, assieme ai collaboratori più stretti, almeno una volta all'anno il riesame della direzione durante il quale riesaminano, fra l'altro, il contesto, rischi ed opportunità interni ed esterni e l'efficacia del SQ e del Piano Pedagogico per gli asili nido
- promuove il miglioramento
- verifica costantemente l'adeguatezza delle risorse disponibili al fine di erogare i servizi nel rispetto delle attese dei clienti, raggiungere gli obiettivi del Sistema Qualità e della Politica della Qualità.
- Affida gli incarichi interni con appositi Ordini di Servizio per i progetti finanziati nel rispetto di quanto stabilito nelle Linee Guida per l'Accreditamento FSE attualmente in vigore.

5.1.2 Focalizzazione sui clienti

WOS considera quali suoi clienti le persone che prende in affidamento (bambini o adulti in formazione), le famiglie, le aziende coinvolte e, nel caso, gli enti che effettivamente pagano, anche solo in parte, per la erogazione dei servizi. Questo implica che un impegno preciso di WOS è quello di:

- aiutare le persone a centrare i loro obiettivi formativi: per i bambini significa garantire condizioni ottimali di cura, sviluppo e apprendimento, per gli adulti garantire una formazione che porti a risultati di soddisfazione personale e sviluppo professionale, che aumenti le possibilità di inserimento lavorativo per i disoccupati o di carriera per gli occupati.
- aiutare tutte le persone a partecipare in maniera attiva e coinvolta nel processo formativo.



- Fornire una documentazione chiara ed esaustiva che faciliti il lavoro dell'ente finanziatore e gestire con attenzione il materiale di proprietà del cliente quali ad esempio i registri numerati FSE.

5.2 Politica per la qualità

Il sottoscritto Samanta Ceglie con lo scopo:

1. di realizzare sistemi gestionali verticali per settori specifici
2. di creare occasioni di inserimento lavorativo per gli adulti nel rispetto delle indicazioni che emergono dal territorio, dagli enti che erogano i finanziamenti e dalle aziende
3. di migliorare l'organizzazione generale e funzionale della WOS attraverso il conseguimento e la costante applicazione di un Sistema di Assicurazione Qualità,

intende perseguire i seguenti obiettivi:

- Lavorare con tutti i nostri collaboratori per:
 - sviluppare un sistema di lavoro che favorisca il miglioramento continuo del nostro modo di operare.
 - Far crescere nel tempo il numero dei nostri dipendenti normodotati e svantaggiati.
 - Garantire che tutti i progetti siano il risultato di una collaborazione collegiale da parte di tutte le competenze presenti in WOS.
- Lavorare con tutti i nostri clienti per:
 - Includerli nella realizzazione e gestione di tutti i nostri programmi di sviluppo.

Per quanto riguarda la formazione degli adulti:

- creare relazioni stabili sul territorio che favoriscano l'individuazione dei fabbisogni formativi e professionali e la realizzazione di progetti formativi nelle nostre aree tematiche strategiche:
 - gestione e progettazione di sistemi informatici
 - Organizzazione aziendale
- garantire la realizzazione di corsi che rispondano alle esigenze del territorio, che garantiscano la soddisfazione dei corsisti e l'applicazione delle nuove competenze sul territorio e che soddisfino i criteri di efficienza ed efficacia dell'accreditamento FSE della provincia di Bolzano;
- la eliminazione delle situazioni "non conformi" attraverso la ricerca delle cause di tutti i reclami del cliente e delle eventuali non conformità interne ed una attenta gestione delle Azioni Correttive ed Azioni Preventive che permettano di ridurre la ripetizione nel tempo di non conformità aventi la stessa causa.

Samanta Ceglie promuove continuamente lo stato di attuazione della presente Politica della Qualità tramite l'adozione di obiettivi quantificati e l'individuazione delle risorse e dei metodi necessari per raggiungerli entro i tempi pianificati.

Periodicamente lo stato di attuazione della presente Politica della Qualità viene sottoposta a formale verifica durante il Riesame da parte della Direzione, che ha cadenza almeno annuale.

Samanta Ceglie



Ruoli, responsabilità ed autorità nell'organizzazione

Il legale rappresentante della WOS è Samanta Ceglie che si avvale da anni della collaborazione di uno staff fisso e di altri professionisti il cui ruolo viene definito negli specifici progetti in cui vengono coinvolti. In particolare le aree di responsabilità e competenza aziendale sono in linea con le esigenze aziendali e con quelle delle Linee Guida FSE attualmente in vigore e sono:

ORGANIGRAMMA AZIENDALE

Inoltre l'azienda si avvale di progettisti, consulenti, docenti e tutor che possono essere dipendenti o collaboratori esterni all'azienda. Per ogni posizione aziendale viene redatto un MANSIONARIO e ogni persona viene autorizzata a svolgere uno o più ruoli a seguito di comunicazione scritta da parte della Direzione aziendale, ivi incluse le indicazioni in questo manuale. Fra un aggiornamento e l'altro del manuale le comunicazioni avverranno in maniera personale. Il mansionario per le attività di assistenza all'infanzia è parte integrante del Progetto Pedagogico di WOS.

Tutta la documentazione del SQ definiscono responsabilità ed autorità del personale nelle diverse situazioni e l'autonomia nell'uso delle risorse aziendali.

Samanta Ceglie ha assunto personalmente il ruolo di responsabile del sistema qualità per essere sempre informato sullo stato di attuazione del sistema e sull'eventuale bisogno di miglioramenti e/o cambiamenti al sistema stesso, per monitorare continuamente il grado di attenzione con cui i Collaboratori applicano la politica della qualità ed il SQ aziendale.

6 Pianificazione

6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

Almeno una volta all'anno, prima di un RIESAME DELLA DIREZIONE, viene predisposta da un membro del CdA una RELAZIONE SU RISCHI ED OPPORTUNITÀ che analizzando rischi ed opportunità interni ed esterni si pone l'obiettivo di garantire che durante il riesame vengano prese decisioni atte a:

- assicurare che il sistema qualità sia in grado di conseguire i risultati attesi
- si possano accrescere gli effetti desiderati e ridotti quelli indesiderati
- si possano impostare azioni di miglioramento che non dipendano solo dall'efficacia dell'attuale SQ, ma anche dall'evoluzione del contesto in cui lo studio opera.

La gestione di rischi ed opportunità all'interno del RIESAME DELLA DIREZIONE garantisce l'integrazione all'interno del SQ di tutte le decisioni prese e la valutazione della loro efficacia.

6.2 Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

Samanta Ceglie fissa la politica della Qualità e gli obiettivi del sistema qualità in conformità alla norma di riferimento.

Per garantire l'efficacia del Sistema Qualità vengono anche determinati degli INDICI DEL SQ che, essendo misurabili, servono a monitorare l'andamento degli obiettivi della Qualità nel tempo. Gli indici



della qualità includono gli indici di efficienza ed efficacia previsti dall'accreditamento della FSE della Provincia di Bolzano e quelli eventualmente richiamati nel Progetto Pedagogico. Tutto il personale viene coinvolto nel perseguimento degli obiettivi della Qualità.

Pianificazione delle modifiche al Sistema Qualità

Il riesame da parte della direzione e le verifiche ispettive interne servono a verificare periodicamente che l'implementazione del Sistema Qualità sia coerente con gli obiettivi pianificati e con la norma di riferimento. Se questa coerenza dovesse venire meno, durante il Riesame vengono decise le modifiche necessarie al SQ tenendo conto:

- delle finalità e potenziali conseguenze delle modifiche
- dell'integrità del SQ
- della disponibilità di risorse
- della assegnazione delle responsabilità in funzione delle modifiche introdotte al SQ

7 Supporto

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

Samanta Ceglie e i suoi Collaboratori quando elaborano i progetti dei corsi o il Progetto Pedagogico verificano che le risorse disponibili siano adeguate, sia qualitativamente che quantitativamente a realizzare detti piani e che detti piani siano conformi agli obiettivi del Sistema Qualità. Un corso non viene approvato e una commessa non viene accettata finché le risorse disponibili a realizzarlo non siano adeguate. Durante il RIESAME DELLA DIREZIONE viene valutata l'adeguatezza delle risorse disponibili per la gestione di tutte le attività dello studio in conformità agli obiettivi che lo stesso si pone e tenendo conto dei vincoli che gravano sulle varie risorse.

7.1.2 Risorse umane

I progetti dei corsi individuano il livello di competenza che i collaboratori devono possedere per operare autonomamente nell'ambito dell'attività specifica. Sono previsti anche i piani di addestramento per il nuovo personale e le esigenze di aggiornamento professionale per i Collaboratori.

L'esecuzione dell'addestramento del personale è una responsabilità di Samanta Ceglie che stabilisce gli idonei strumenti formativi da utilizzare, siano essi condotti da personale interno o svolti presso enti esterni.

La registrazione e la conservazione delle registrazioni dell'addestramento effettuato e del livello di competenza conseguiti vengono realizzate da Samanta Ceglie nelle modalità previste nella PROCEDURA SULL'ADDESTRAMENTO. Per alcune figure specificate nell'organigramma la formazione minima annuale è coerente con quanto richiesto dalle LINEE GUIDA FSE in vigore.

7.1.3 Infrastrutture

I progetti dei corsi determinano le risorse necessarie a realizzarli anche in termini di ambienti, attrezzature e servizi di supporto. Il Sistema Qualità prevede attività atte a garantire una adeguata manutenzione dell'ambiente lavorativo, come stabilito nell'ISTRUZIONE DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEGLI IMPIANTI E ATTREZZATURE. La avvenuta predisposizione dell'aula sia da un punto di vista informatico che da un punto di vista della pulizia ed ordine si può evincere dalla registrazione effettuata sulla SCHEDA PREPARAZIONE AULA.

Per quanto riguarda l'attrezzatura informatica questa è costantemente protetta da antivirus. Tutto il materiale archiviato su supporto informatico è inoltre sottoposto a back-up continuo.



La pulizia degli ambienti è garantita da un apposito servizio che opera tutti i giorni lavorativi. La Segreteria controlla quotidianamente lo stato di pulizia degli ambienti e se soddisfacente appone la firma nell'apposita scheda visibile al pubblico.

7.1.4 Ambienti di lavoro

Il personale di WOS curerà sempre gli ambienti affinché questi risultino accoglienti ed empatici.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

WOS definisce insieme ai clienti gli obiettivi da perseguire e assieme ai clienti li monitora e valuta l'efficacia della erogazione dei servizi in funzione del raggiungimento degli obiettivi dei clienti. In genere la scheda di soddisfazione da parte dei corsisti costituisce il principale metodo di misurazione dei processi didattici. La scheda usata è quella consigliata dalla guida all'accreditamento della provincia di Bolzano, che è stata validata dall'ufficio FSE della provincia.

Per i corsi non FSE vengono selezionate solo alcuni dei criteri individuati dalla provincia.

7.2 Conoscenza organizzativa e competenza

I mansionari, i progetti formativi o le linee guida degli enti finanziatori o accreditanti individuano il livello di competenza che collaboratori ed assistenti devono possedere per operare autonomamente nell'ambito dell'attività specifica. Sono previsti anche i piani di addestramento per il nuovo personale e le esigenze di aggiornamento professionale per i Collaboratori.

L'esecuzione dell'addestramento del personale è una responsabilità di R.U. che stabilisce di quali idonei strumenti formativi da utilizzare siano essi condotti da personale interno che svolti presso enti esterni.

La registrazione e la conservazione delle registrazioni dell'addestramento effettuato e del livello di competenza conseguiti vengono realizzate da R.U. .

7.3 Consapevolezza

Tutti il personale nuovo deve essere formato, quanto meno, sugli aspetti generali del SQ e sui Progetti pedagogici o formativi e/o Procedure su cui sono chiamati a collaborare.

7.4. Comunicazione

Il SQ garantisce l'esistenza di agende, moduli e registrazioni della qualità per soddisfare le esigenze essenziali di comunicazione interna. Esiste inoltre un modulo di COMUNICAZIONE INTERNA per tutte le altre esigenze. I risultati statistici sull'efficacia del sistema qualità e l'analisi di contesto con individuazione di rischi ed opportunità, elaborati durante la fase di preparazione al RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE, vengono comunicati a tutti affinché tutti si sentano ulteriormente coinvolti sull'andamento del Sistema Qualità.

La comunicazione esterna è responsabilità di Samanta Ceglie che verifica periodicamente l'idoneità del sito internet, e valuta l'idoneità dei moduli che vengono usati per le comunicazioni di routine con i fornitori e/o con i clienti.

7.5. Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

I documenti su cui si basa il Sistema Qualità aziendale sono:

- manuale della qualità;
- procedure gestionali;
- piani della qualità (incluso il Progetto Pedagogico);
- istruzioni operative;
- documenti di registrazione della qualità;
- liste.



Il Manuale definisce la politica della qualità, gli impegni, la struttura organizzativa e le responsabilità del sistema qualità della Società.

Il Manuale insieme ai documenti richiamati, quali procedure, istruzioni, piani della qualità e modulistica costituisce la raccolta organica ed aggiornata della documentazione che regola l'attuazione del sistema qualità aziendale.

Gli altri documenti del sistema qualità sono:

- Le Procedure gestionali che elencano le norme operative, le responsabilità e le interfacce autorizzate cui fare riferimento nello svolgimento delle attività aziendali aventi influenza sulla qualità.
- I Piani della Qualità. Il Progetto Pedagogico e le Istruzioni operative che sono istruzioni scritte che testimoniano come sono state pianificate le diverse attività e contengono dettagli specifici sull'esecuzione delle attività.
- I documenti di registrazione della qualità che sono quei documenti che forniscono l'evidenza oggettiva della realizzazione delle attività in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001 essi comprendono modulistica, certificati, registrazioni, ecc.
- Le Liste che sono quei documenti che forniscono l'evidenza oggettiva di attività in essere o future e di oggetti o persone in possesso delle caratteristiche specificate alla data in cui le liste sono in vigore.

7.5.2 Creazione ed aggiornamento

Nei paragrafi seguenti vengono analizzate le attività relative al controllo dei documenti e dei dati relativamente ad ogni tipo di documento del sistema qualità.

Preparazione

L'elaborazione del Manuale della Qualità, e di tutti i documenti del SQ in accordo alla politica della qualità sono una responsabilità di Samanta Ceglie.

Tutti gli originali dei documenti del sistema qualità sono archiviati e conservati in formato elettronico con backup automatico del computer.

Verifica

La verifica dei documenti del sistema qualità è una responsabilità di .

Approvazione

L'approvazione dei documenti del sistema qualità viene effettuata da Samanta Ceglie.

Emissione

A seguito della fase di verifica Samanta Ceglie cura l'emissione dei documenti in modo controllato assicurando che:

- siano disponibili edizioni appropriate dei documenti necessari su una directory condivisa dai collaboratori di WOS su piattaforma internet. Eventuali collaboratori saltuari riceveranno per e-mail la documentazione del SQ necessaria a poter svolgere il loro lavoro coerentemente a quanto richiesto dal contratto e dal SQ stesso.
- vengano prontamente rimossi dalla directory condivisa su internet tutti i documenti non validi e/o superati, o venga comunque evitato un loro uso indesiderato;
- siano adeguatamente identificati i documenti superati, conservati per motivi legali e/o di conservazione delle conoscenze.



Modifica

Le modifiche apportate ai documenti del sistema qualità devono essere compilate, verificate ed approvate da coloro che hanno eseguito tali attività sul documento di origine.

Quando è possibile sui documenti revisionati viene indicata la parte modificata tramite l'apposizione di un contrassegno verticale.

Controllo dei documenti e dei dati di origine esterna

WOS garantisce il controllo dei documenti di origine esterna che hanno influenza sulla qualità, tra i quali possono rientrare normative e/o regolamenti dei fondi interprofessionali.

Tali documenti sono gestiti tramite l'individuazione sulla lista GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DI ORIGINE ESTERNA di responsabili interni per la loro gestione, che devono verificare, per le famiglie di documenti di loro competenza, i contenuti, lo stato di aggiornamento e individuare gli eventuali riflessi che potrebbero causare sull'attività dell'organizzazione. In caso che detti riflessi abbiano conseguenze sul SQ aziendale i responsabili dovranno avvertire di ciò Samanta Ceglie, affinché vengano presi i provvedimenti del caso.

Registrazioni della Qualità

Samanta Ceglie elabora e mantiene aggiornata una lista per la GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ che riporta per ogni Registrazione della Qualità: titolo, tempo e luogo di conservazione. Le modalità con cui vanno gestite le registrazioni della qualità sono descritte in questa parte del Manuale e vanno integrate da quanto descritto nella Procedura sulla documentazione e nei documenti ivi richiamati.

Identificazione

Tutta la modulistica di supporto alla documentazione del SQ utilizzata per la compilazione delle registrazioni della qualità sono identificati mediante un titolo come indicato nella PROCEDURA SULLA DOCUMENTAZIONE.

Compilazione

Le registrazioni della qualità vengono compilate dai Responsabili indicati nelle procedure ed istruzioni del SQ. Nel caso che una registrazione preveda la firma sequenziale di più Responsabili di funzione e queste funzioni abbiano quale responsabile un'unica persona è sufficiente un unico visto sul documento.

Archiviazione e conservazione

Ogni registrazione viene archiviata dal Responsabile individuato dalla documentazione del SQ in luoghi che ne consentano la facile e rapida consultazione e che ne garantiscano la prevenzione dal deterioramento. Nel caso di archiviazione su supporto informatico viene indicata sulla lista per la GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ oltre al luogo di conservazione delle copie di back up anche la frequenza con cui queste copie devono essere fatte.

Catalogazione

Ogni archivio viene gestito dal relativo Responsabile in modo da garantire la facile rintracciabilità del documento quando necessario. La catalogazione viene effettuata in base a: data, Cliente, subfornitore, Reparto, ecc., secondo le esigenze operative.



Accesso

L'accesso ai documenti di registrazione della qualità è permesso alle sole Unità Interne competenti; la documentazione viene archiviata in appositi armadi, cassettiere o luoghi ad accesso controllato. Samanta Ceglie ha l'accesso a tutti i documenti di registrazione della qualità.

Aggiornamento

Ogni Collaboratore è responsabile dell'aggiornamento dei documenti di registrazione della qualità per quanto riguarda i dati di competenza, così come stabilito dalla documentazione del SQ.

Eliminazione

Ogni Responsabile dell'archiviazione delle registrazioni elimina le registrazioni della qualità dopo il periodo di archiviazione prescritto dalla lista per la GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ.

8. Attività operative

8.1. Pianificazione e controllo operativi

La progettazione di un corso deve essere documentata da una SCHEDA DI PROGETTAZIONE che deve portare alla realizzazione di, almeno, un'offerta (o ai singoli studenti e/o all'ente finanziatore), una scheda di descrizione del corso ed una (o più) eventuale Comunicazione Interna dove vengano riportate alcune considerazioni specifiche e/o integrative che permettano di garantire che siano stati definiti:

- a) gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al prodotto;
- b) le principali caratteristiche metodologiche adottate durante l'erogazione del servizio, i documenti da emettere, e le risorse necessarie specifiche per il prodotto (compresi i docenti approvati per il corso);
- c) le richieste attività di verifica, validazione, monitoraggio, misurazione, ispezione ed i relativi criteri di accettazione;
- d) le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi di realizzazione e il prodotto risultante soddisfino i requisiti.

Nel caso che WOS eroghi un corso progettato da altri la lettera di incarico e/o comunicazioni successive, ivi inclusi i verbali di incontri con il committente, devono chiarire tutti i punti di cui sopra.

I corsi storici di WOS si considerano validati per cui non è necessario riprogettarli. La Direzione tramite apposito verbale approva i corsi storici che non richiedono riprogettazione.

WOS, in ogni caso, realizza sempre lo svolgimento delle suddette attività in conformità alle linee guida per l'accreditamento della Provincia Autonoma di Bolzano e alle linee guida per la gestione dei progetti FSE.

Per quanto riguarda la pianificazione dei servizi per l'infanzia questi vengono sviluppati in un Progetto Pedagogico dalla responsabile specifica che cura i contenuti secondo i requisiti di legge, le esigenze dell'ente che lo accredita, il proprio orientamento professionale e gli obiettivi posti dalla dirigenza.

8.2 Requisiti per i prodotti e servizi



I requisiti richiesti dai clienti ed i requisiti cogenti vengono, in genere, definiti o nella fase progettuale o in fase contrattuale. Se dovessero emergere nuovi requisiti in fase di erogazione del corso questi verranno documentati su una apposita SCHEDA VARIAZIONI.

8.3 Riesame dei requisiti relativi ai servizi erogati e Progettazione del servizio

L'accettazione dell'offerta da parte del cliente e la attivazione dell'erogazione del servizio sono momenti in cui si verifica che:

- a) siano definiti i requisiti del prodotto;
- b) siano risolte le eventuali differenze tra i requisiti del contratto o dell'ordine, rispetto a quelli espressi in precedenza;
- c) l'organizzazione abbia la capacità di soddisfare i requisiti definiti.

La corrispondenza (anche via e-mail) fra i collaboratori e con il cliente costituiscono le registrazioni dei risultati del riesame e delle azioni conseguenti al riesame.

Poiché le procedure amministrative sono parte fondamentale per la gestione di progetti finanziati le modalità di gestione sono stabilite nella PROCEDURA SUI PROCESSI AMMINISTRATIVI ED ECONOMICI.

Nella maggior parte dei casi le fasi di pianificazione del servizio coincidono con quelle di progettazione e sviluppo. Nel caso di progetti innovativi e più complessi viene definito, tramite Comunicazione Interna un team responsabile di definire la Scheda del prodotto Standard. In questo caso i report delle riunioni costituiscono la registrazione sia delle fasi di progettazione previste che delle fasi di avanzamento della progettazione. La progettazione viene meglio definita nell'apposita procedura.

La fase finale della progettazione prevede la verifica che le scelte adottate possano:

1. Soddisfare i requisiti in ingresso alla progettazione e sviluppo;
2. Fornire adeguate informazioni per l'approvvigionamento, e l'erogazione dei servizi;
3. Contenere o richiamare i criteri di accettazione per il servizio (mentre per i corsi FSE questi sono fondamentalmente gli indici di efficacia ed efficienza indicati dalle norme di accreditamento FSE) per i corsi non FSE;
4. Garantire che le informazioni date ai clienti siano tali da assicurare che i clienti si sentano sicuri di ciò che devono fare.

La verifica dei suddetti punti avviene durante una riunione formale prima della presentazione del progetto a bando o dell'inserimento del corso nel catalogo dei corsi a pagamento o nell'offerta finale a un cliente.

In assenza dei dati relativi alla validazione a lungo termine deve essere stabilita una metodologia di raccolta dati atta a validare il Servizio nel tempo. In questo caso i dati raccolti dovranno essere presentati alla Direzione durante ogni Riesame della Direzione.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

Processo di acquisto

I prodotti e i servizi ai fini della qualità sono quei prodotti e/o servizi che devono essere tenuti sotto controllo in quanto la possibile variabilità delle loro caratteristiche e/o prestazioni potrebbero altrimenti causare variabilità qualitative nei prodotti, o inconvenienti di qualunque natura al Cliente. Samanta Ceglie ha individuato delle categorie di prodotti e servizi per i quali è necessario tenere sotto controllo, attraverso un processo di valutazione, i fornitori. Questi prodotti e servizi sono:

- Docenti e/o consulenti esterni;
- consulenza tecnica nei settori qualità, ambiente e sicurezza;
- progettisti che gestiscono tutta la parte burocratica relativa ai finanziamenti esterni.



Samanta Ceglie valuta i fornitori critici secondo le modalità stabilite nella procedura sull'approvvigionamento e ne conserva le apposite registrazioni. Tiene aggiornato un ALBO FORNITORI QUALIFICATI per ogni categoria di fornitori critici.

Per l'approvvigionamento dei prodotti da cartoleria, libri, sistemi informatici, viaggi e alberghi non è necessaria la valutazione del fornitore in quanto i requisiti del prodotto sono chiaramente definiti o dal catalogo del produttore o da Norme riconosciute e sono comunque prodotti facilmente reperibili da più rivenditori.

Informazioni di acquisto

Gli ordini vengono effettuati da Samanta Ceglie o, su specifica delega, dai collaboratori.

Le informazioni relative all'approvvigionamento devono descrivere il prodotto da approvvigionare, compresi, ove appropriato:

- a) requisiti per l'approvazione del prodotto, delle procedure, dei processi e delle apparecchiature;
- b) requisiti per la qualificazione del personale;
- c) requisiti del sistema di gestione per la qualità.

Verifica del prodotto approvvigionato

I contatti costanti con i clienti permettono di verificare costantemente la qualità dei servizi critici per la qualità. Una verifica formale sui servizi critici viene comunque realizzata da Samanta Ceglie a chiusura commessa.

8.5 Produzione ed erogazione dei Servizi

Il processo viene erogato in conformità a quanto specificato durante la fase di progettazione. Eventuali modifiche alla progettazione vengono concordate con il cliente durante la fase di erogazione.

La completezza di tutta la documentazione inerente a un corso attivato viene monitorata tramite la compilazione di un'apposita SCHEDA CORSO.

La SCHEDA CORSO assieme alla SCHEDA VARIAZIONI e alla SCHEDA DI PROGETTAZIONE sono tenute in un unico fascicolo assieme agli originali o le copie di tutti gli allegati ivi richiamati.

Le caratteristiche del servizio non richiedono al momento l'uso di apparecchiature di misurazione. Qualora in futuro queste si dovessero rendere necessarie verrà stabilita una apposita procedura.

Relazione con il territorio

In coerenza con le attese dell'Accreditamento FSE WOS ha provveduto a creare relazioni stabili sul territorio che favoriscano l'individuazione dei fabbisogni formativi e professionali e la realizzazione di progetti formativi nelle nostre aree tematiche strategiche.

9 Valutazione delle prestazioni

Samanta Ceglie ed i collaboratori definiscono per ogni prodotto e processo gli elementi critici da tenere sotto controllo ai fini della qualità e della soddisfazione dei clienti.

Questi elementi verranno costantemente rilevati e tenuti sotto controllo.



Per ognuno di questi elementi, se misurabili, verranno definiti le specifiche ovvero i criteri di accettazione. In particolare la media dei moduli di soddisfazione dei corsi per ogni corso deve essere almeno soddisfacente. Deve inoltre essere definito chi è autorizzato a effettuare i rilevamenti e a definire se i valori rilevati rientrano all'interno dei criteri di accettazione, al fine di procedere nell'esecuzione della procedura pianificata e non intervenire con azioni correttive. La modalità di monitoraggio e valutazione dei servizi all'infanzia sono definiti nello specifico Progetto Pedagogico.

Audit interno

Al fine di assicurare la preparazione del personale addetto alle VII, ha fissato per il personale addetto a tale attività, i seguenti requisiti:

- diploma di scuola media superiore;
- attestato di partecipazione ad un corso sulle verifiche ispettive interne di almeno 2 giorni o partecipazione in addestramento ad almeno due verifiche condotte da persona in possesso di tale attestato.
- Le VII possono essere condotte sia da personale interno che da personale esterno parimenti qualificato.

Samanta Ceglie elabora un PIANO DELLE VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE annuale

La frequenza delle verifiche ispettive condotte su ciascuna area dipende da:

- influenza che hanno le attività svolte sulla qualità del prodotto o servizio;
- esito delle verifiche ispettive precedenti;
- non conformità rilevate sulle attività condotte dall'Unità.

In ogni caso ciascuna attività prevista dalla norma di riferimento, deve essere sottoposta a verifica ispettiva almeno una volta all'anno e quindi il piano di verifica annuale deve interessare tutte le sezioni della norma.

Samanta Ceglie fa in modo che l'esecuzione delle VII avvenga in accordo al PIANO DELLE VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE che deve specificare:

- data della verifica;
- oggetto della verifica;

Samanta Ceglie nomina il Responsabile alla conduzione della VII il quale costituisce se necessario un gruppo di verifica. Tutto il personale appartenente a tale gruppo deve essere in possesso dei requisiti definiti sopra ed estraneo all'attività sottoposta a verifica.

Il responsabile della conduzione della VII prepara la Check list della VII

Il responsabile della VII provvede alla compilazione del RAPPORTO DI VERIFICA ISPETTIVA che deve contenere:

- il giudizio complessivo della verifica effettuata;
- il numero di non-conformità rilevate;
- il numero di osservazioni che costituiscono suggerimenti per il miglioramento dell'efficienza dell'area verificata nell'applicazione della documentazione del sistema;
- allegato un VERBALE DI AZIONE CORRETTIVA per ogni non conformità rilevata, compilato relativamente alla parte A.

Il responsabile della VII indica sul RAPPORTO DI VERIFICA ISPETTIVA la programmazione di eventuali verifiche ispettive di ricontrollo, che si rendano necessarie a causa delle non conformità riscontrate e delle relative azioni correttive intraprese. Le verifiche di ricontrollo devono essere riportate da AQ sul PIANO DELLE VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE, evidenziate dall'apposita simbologia.

Samanta Ceglie archivia i verbali delle verifiche ispettive chiuse e provvede a sottoporre i risultati della loro analisi effettuata mediante l'utilizzo delle tecniche statistiche durante il Riesame del SQ.

Riesame di direzione



WOS Società Cooperativa Sociale Onlus

Iscr. Cam Comm. / Partita I.V.A. 03166960215

sede legale via Cavour 5/c 39100 Bolzano (BZ)

PEC wostelling@pec.it

www.wostelling.it | info@wostelling.it



Samanta Ceglie ed i collaboratori effettuano periodicamente una valutazione formale circa lo stato e l'adeguatezza del Sistema Qualità in relazione alla politica per la qualità ed ai relativi obiettivi. Durante la riunione di riesame stabiliscono i piani di miglioramento e l'eventuale ricorso a nuove risorse da valutare durante i Riesami successivi ed, eventualmente, riesaminano la politica per la qualità.

A tal fine si sottopone a riesame, con il supporto eventuali di alcuni dei Collaboratori saltuari che intendono coinvolgere (in funzione degli argomenti posti all'ordine del giorno e dei piani di miglioramento già aperti da sottoporre a valutazione), i dati elaborati mediante l'applicazione delle Tecniche Statistiche, relativi ai seguenti elementi:

1. verbali delle verifiche ispettive interne;
2. verbali delle verifiche condotte dall'organismo di certificazione;
3. verbali di non-conformità;
4. reclami dei Clienti;
5. valutazione del prodotto da parte dei Clienti;
6. risultati delle azioni correttive;
7. risultati delle azioni preventive;
8. adeguatezza dei piani di cura e della qualità;
9. analisi dei rischi strategici e di gestione del processo aziendale
10. risultati dei piani di miglioramento
11. viene inoltre rivisitato il Progetto Pedagogico per verificare se sono necessari aggiornamenti.

10 Miglioramento

WOS persegue una politica di miglioramento continuo attraverso la costante applicazione del sistema qualità, e l'uso di azioni correttive e preventive.

Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme

Quale aiuto per pianificare le attività di controllo relativamente ai prodotti ed ai processi aziendali preparano e tengono aggiornati dei DIAGRAMMI DI CAUSA ED EFFETTO relativamente alla buona esecuzione delle attività riguardanti il controllo del processo, in particolare viene realizzato un diagramma di causa ed effetto per la valutazione dei docenti e dei corsi.

Chi dovesse individuare un prodotto non conforme:

1. isola immediatamente i prodotti non conformi in appositi contenitori identificati mediante la dicitura NON CONFORMITÀ per evitarne l'uso improprio. Quando ciò risulta impossibile, il prodotto viene chiaramente identificato mediante l'apposizione di un cartellino che riporta la dicitura PRODOTTO NON CONFORME o comunque isolato.
2. Avverte il Responsabile dell'attività in corso così come definito nel SQ della non conformità rilevata.
3. Individua sull'apposito DIAGRAMMA DI CAUSA ED EFFETTO la causa specifica della non conformità con delle eventuali note di chiarimento. Qualora la causa non sia presente nel DIAGRAMMA DI CAUSA ED EFFETTO provvederà a aggiornarlo e verificherà se sia il caso di aprire un'azione correttiva per adeguare il SQ aziendale che non era stato pianificato per tenere sotto controllo questo tipo di cause.

La decisione in merito al trattamento del prodotto non conforme può essere di:

- a. rilavorare il prodotto per portarlo ai requisiti specificati;
- b. accettare il prodotto non conforme;
- c. declassare il prodotto;
- d. eliminare il prodotto.

4. verifica la risoluzione della non conformità valutando la documentazione prodotta e/o disponendo controlli sul prodotto.

1. Valuta insieme a chi ha effettuato la risoluzione se non sia il caso di aprire un'azione correttiva.

I reclami del Cliente vengono gestiti aprendo un'azione correttiva.



GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Samanta Ceglie:

1. Effettua un'analisi sistematica dei VERBALI DI NON CONFORMITÀ, dei VERBALI DELLE VERIFICHE ISPETTIVE per cui se individua che una causa è motivo del verificarsi ripetitivo di situazioni non desiderate o del verificarsi di una singola situazione ma estremamente grave quale il reclamo di un cliente provvede ad aprire un'AZIONE CORRETTIVA. Qualora l'introduzione di nuovi prodotti o processi possa causare l'emergere di non conformità, questa introduzione verrà gestita tramite l'apertura di un'AZIONE PREVENTIVA.
2. A seguito dell'individuazione della causa dei difetti elabora una proposta di azione correttiva che prevede:
 - a. modalità operative da seguire per l'esecuzione;
 - b. responsabile dell'attuazione;
 - c. tempi previsti per l'attuazione;
 - d. risultati attesi;
 - e. modalità di verifica dell'efficacia delle azioni intraprese.
3. Verifica l'efficacia dell'azione correttiva intrapresa secondo le modalità e i tempi indicati nella parte B del VERBALE DI AZIONE CORRETTIVA E PREVENTIVA.
4. Effettuata la verifica passa alla chiusura del verbale; se l'azione comporta modifiche documentali, queste vengono applicate secondo la PROCEDURA SULLA DOCUMENTAZIONE.
5. In caso di esito negativo si provvede ad una nuova scelta, attuazione e verifica di proposta di azione correttiva che comporta l'apertura di un nuovo verbale al quale viene fatto riferimento nelle note.

Poiché a volte esistono lamentele da parte dei clienti che non si possono configurare né come non conformità né come reclami queste vengono comunque registrate su apposito modulo e controllate periodicamente dalla Direzione che in funzione della frequenza e/o gravità decide se sia il caso di intervenire con un'azione correttiva e/o preventiva.

