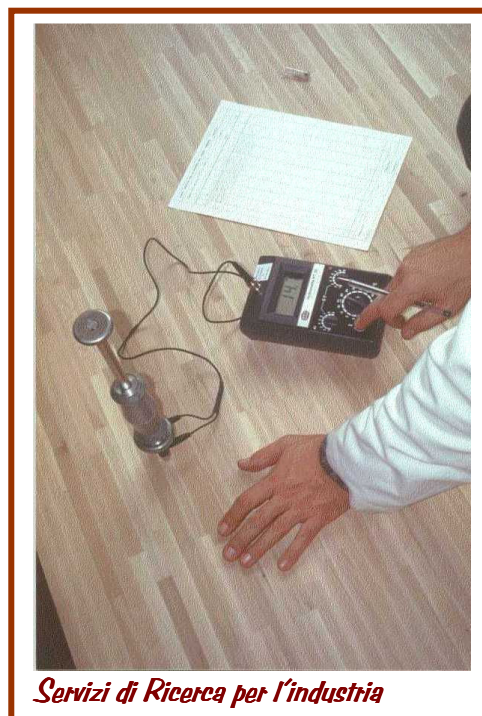
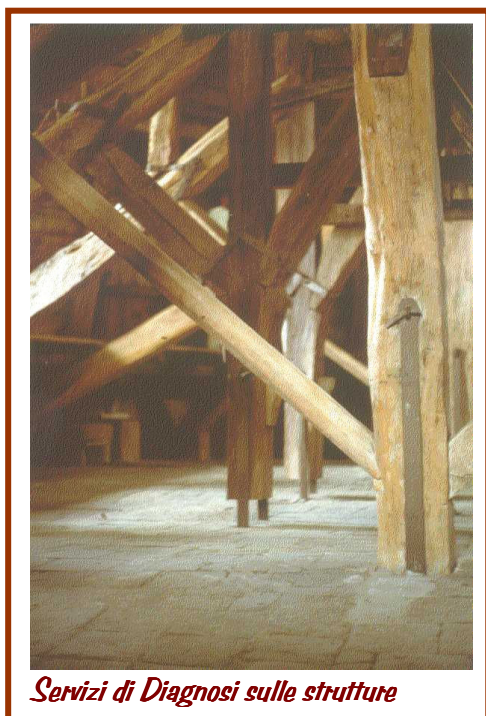



MANUALE DELLA QUALITÀ



Indice

<i>Capitolo</i>	<i>Pag.</i>
0. INTRODUZIONE.....	2
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	2
3. TERMINI E DEFINIZIONI.....	2
4. REQUISITI GENERALI.....	3
5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE.....	6
6. GESTIONE DELLE RISORSE.....	10
7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	14
8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO.....	19

	Manuale della Qualità	Versione 03/02/2010	Revisione 0 del 03/02/2010	Compil. Lavisci	Verif. e Appr. Mannucci	Pag. 2 di 22
---	----------------------------------	------------------------	-------------------------------	--------------------	----------------------------	--------------

0. INTRODUZIONE

LegnoDOC srl eroga servizi di classificazione e diagnosi su elementi e strutture di legno. Nata dall'esperienza nella ricerca scientifica ed applicata, LegnoDOC srl opera in stretta collaborazione con vari Enti di ricerca (CNR, Università) per mantenersi all'avanguardia nel proprio campo di attività ed offrire servizi di elevata qualità tecnico-scientifica ad un costo ottimale.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Manuale della Qualità (MQ) ha lo scopo di descrivere il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) adottato da LegnoDOC srl per perseguire e migliorare la soddisfazione dei propri Clienti, sia per quanto attiene i contenuti dei servizi offerti, che per tutte le fasi del rapporto con i Clienti stessi. Il SGQ, e di conseguenza il MQ, sono applicabili a:

Servizi di diagnosi e classificazione su elementi e strutture di legno.

Tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 sono applicabili, tranne il 7.3, in quanto i requisiti del servizio sono chiaramente definiti e standardizzati da norme di riferimento, e quindi non richiedono alcuna attività di progettazione a monte. In particolare:

- le attività di **diagnosi** si svolgono in conformità alla norma UNI 11119,
- le attività di **classificazione** si svolgono in conformità alla relative norme applicabili (UNI 11035, DIN 4074...).

Il MQ descrive comunque anche le altre attività di LegnoDOC srl (progettazione e ricerca applicata), che attualmente non sono coperte dalla certificazione.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

UNI EN ISO 9001:2008 “Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti.”

UNI 11119:2004 “Beni culturali. Manufatti lignei. Strutture portanti degli edifici. Ispezioni in situ per la valutazione dello stato di conservazione e la stima delle prestazioni degli elementi in opera.”

UNI 11138:2004 “Beni culturali - Manufatti lignei - Strutture portanti degli edifici - Criteri per la valutazione preventiva, la progettazione e l'esecuzione di interventi.”

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente MQ si applicano i termini e le definizioni della norma UNI EN ISO 9001:2008.

4. REQUISITI GENERALI

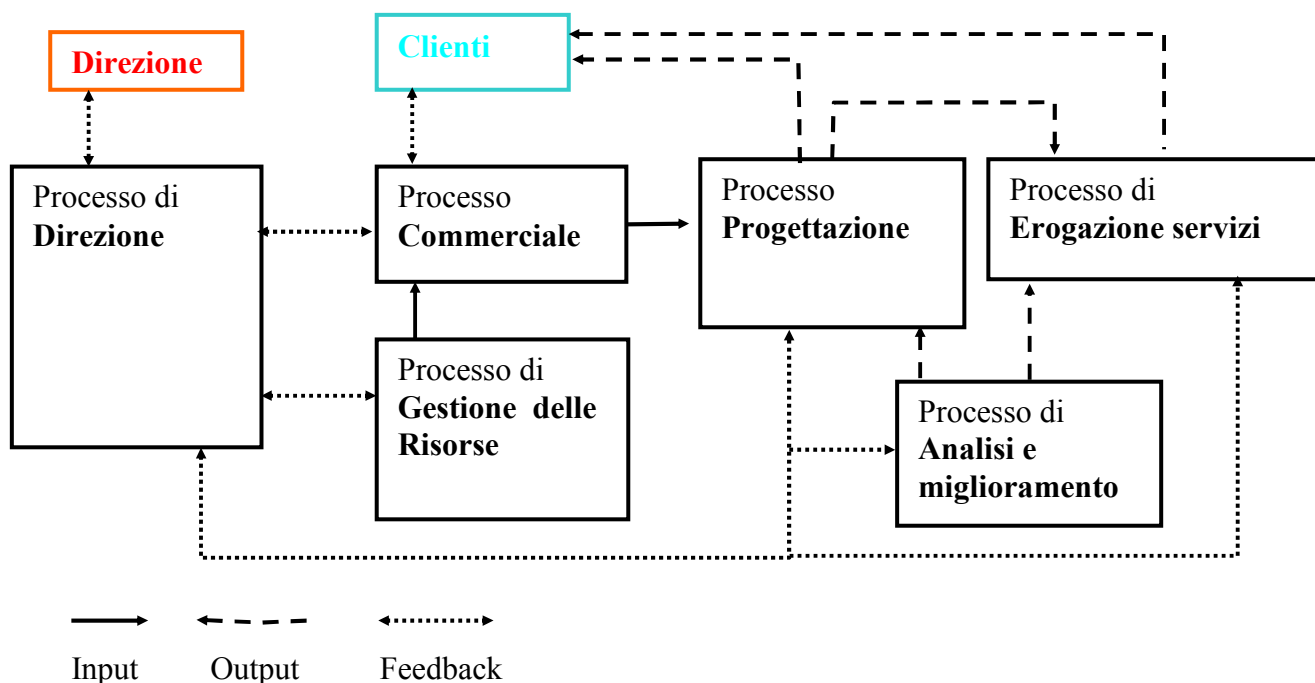
Questo manuale descrive la maniera in cui la LegnoDOC srl ha stabilito, documentato ed attuato il proprio sistema di gestione per la qualità, nonché le modalità con le quali il sistema di gestione per la qualità viene mantenuto aggiornato per migliorarne con continuità l'efficacia in accordo con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

La LegnoDOC srl ha **determinato i processi** necessari per il SGQ, applicabili nell'ambito della propria organizzazione. La tabella che segue ne descrive l'oggetto e, facendo riferimento al paragrafo del MQ oppure alla procedura documentata applicabile, costituisce l'**elenco delle procedure** correlate ai diversi processi:

Processi primari (operativi)	Paragrafo/Procedura applicabile
Commerciale	Paragrafi 7.2.1 - 7.2.3 del MQ
Servizi (erogazione)	PROCEDURE\PIANO DELLA QUALITA' - DIAGNOSTICA.doc
Progettazione dei servizi	Paragrafo 7.3 del MQ

Processi di supporto	Procedure applicabili
Direzione	Capitolo 5 del MQ
Gestione delle risorse	Capitolo 6 del MQ
Approvvigionamento	Paragrafo 7.4 del MQ
Analisi e miglioramento	Paragrafo 8.5 del MQ


Nell'ambito dei processi identificati, è stata stabilita la seguente **sequenza** e le relative **interazioni**:



Nessuno dei processi primari è affidato all'esterno.

Le seguenti attività, qualora il Cliente richieda il coordinamento del servizio e la fatturazione da parte di LegnoDOC srl, sono affidate a fornitori qualificati con le modalità descritte al punto 7.4:

- verifica strutturale e/o progettazione di interventi sulle strutture lignee;
- esecuzione di interventi di consolidamento e/o restauro delle strutture lignee.

 Manuale della Qualità	Versione 03/02/2010	Revisione 0 del 03/02/2010	Compil. Laviscei	Verif. e Appr. Mannucci	Pag. 4 di 22
--	------------------------	-------------------------------	---------------------	----------------------------	--------------

I **criteri e metodi** necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo dei processi citati sono stati stabiliti dalla Direzione e sono descritti in maniera dettagliata nei capitoli 5, 6, 7, ed 8 del MQ, in relazione ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

La LegnoDOC srl assicura la **disponibilità delle risorse e delle informazioni** necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio dei processi descritti a due livelli:

- la disponibilità di risorse materiali è assicurata dalla coincidenza tra proprietà (soci) e Direzione, nell'ambito delle leggi applicabili;
- la disponibilità di risorse immateriali (incluse le informazioni) è assicurata da un rapporto di consolidata e costante collaborazione con l'Istituto per la Ricerca sul Legno del Consiglio Nazionale delle Ricerche (Firenze), l'Università di Firenze, l'Ecole Nationale Supérieure des Technologies et Industries du Bois (Epinal, F) ed altri prestigiosi Enti di ricerca nazionali ed esteri.

Per lo svolgimento delle proprie attività, LegnoDOC è spesso portata a **sviluppare nuove metodologie** o a perfezionare quelle esistenti.

La LegnoDOC srl attua le azioni descritte nel capitolo 8 per monitorare, misurare ed analizzare i processi citati in precedenza, e quelle descritte nell'intero MQ al fine di conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi, in accordo ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Qualora la LegnoDOC srl abbia la necessità di **affidare all'esterno processi primari** che abbiano effetti sulla conformità del servizio offerto ai requisiti del Cliente, il controllo di tali processi viene assicurato attraverso il rispetto delle modalità descritte nel Piano della Qualità (PQ) relativo al processo di cui si tratta. I processi di supporto non vengono affidati all'esterno.

4.1. Requisiti relativi alla documentazione

4.2.1. Generalità

La documentazione del sistema di gestione per la qualità è costituita dal presente manuale, (che descrive anche la politica per la qualità) e dalle procedure in esso richiamate.

4.2.2. Manuale della Qualità (MQ)


Il presente manuale include:

- il campo di applicazione del SGQ (paragrafo 1.);
- le procedure predisposte per i diversi processi ed attività (paragrafo 4.);
- la descrizione delle interazioni tra processi (paragrafo 4.).

4.2.3. Tenuta sotto controllo dei documenti

I documenti richiesti dal SGQ sono tenuti sotto controllo come segue:

- sono compilati dal Responsabile Qualità (RQ) oppure dal Responsabile del Servizio, verificati ed approvati dall'Amministratore prima della loro emissione;
- sono emessi dall'Amministratore nella versione originale (elettronica, in formato .doc), che può essere modificata solo tramite la password nota al compilatore ed all'Amministratore;
- sono riesaminati, aggiornati e riapprovati dall'Amministratore;

	Manuale della Qualità	Versione 03/02/2010	Revisione 0 del 03/02/2010	Compil. Laviscei	Verif. e Appr. Mannucci	Pag. 5 di 22
---	----------------------------------	------------------------	-------------------------------	---------------------	----------------------------	--------------


- lo stato di revisione è reso evidente su ogni pagina dei documenti, in maniera automatica (data dell'ultimo salvataggio del file);
- la codificazione dei documenti è affidata al loro titolo (sempre diverso), che coincide con il nome del file;
- le modifiche rispetto alla versione precedente vengono identificate tramite testo evidenziato in giallo (singole parole o poche parole in una frase) oppure tramite barra gialla laterale (inserimento di nuove frasi o modifiche dell'intera frase);
- le versioni applicabili sono rese disponibili sui luoghi di utilizzazione a cura del RQ. Copia elettronica non modificabile (.pdf) viene distribuita ai collaboratori tramite email con conferma di lettura da parte del destinatario e, previa autorizzazione dell'Amministratore, ai Clienti che ne facciano richiesta. Una copia elettronica del MQ è disponibile sul sito www.legnodoc.com;
- le versioni superate sono ritirate a cura del RQ;
- le necessarie modalità di protezione (polvere, luce, usura) sono adottate a cura del RQ in modo che i documenti rimangano leggibili e facilmente identificabili;
- i documenti di origine esterna vengono identificati (data, fonte) sulla copia originale, inclusi i files (per i quali peraltro tale identificazione è normalmente già presente) e la loro distribuzione viene controllata scrivendo sulla copia originale: data, persona/Ente a cui si consegna una copia, sigla di chi la consegna (Amministratore o RQ);
- per prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti, il RQ provvede a sostituirli segnalando la necessità di aggiornamento e chiedendo la restituzione delle copie superate. Eventuali copie da conservare vengono identificate con una dicitura sulla prima pagina.

Eventuali ulteriori modalità di gestione sono indicate nel Piano della Qualità applicabile.

4.2.4. Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le registrazioni della qualità comprendono i seguenti documenti:

Documento	Modello/scheda
risultati dei riesami della Direzione	SCHEDE/RIESAME DELLA DIREZIONE.doc
registrazioni dell'addestramento del personale e/o collaboratori	SCHEDE/ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE.doc
registrazioni necessarie a fornire evidenza che i servizi erogati soddisfino i requisiti dei Clienti	SCHEDE/ANALISI RISULTATI.doc
risultati dei riesami dei requisiti dei Clienti	SCHEDE/SVILUPPO OFFERTA.doc
progettazione risorse e servizi (requisiti di ingresso, risultati dei riesami, risultati delle verifiche, risultati delle validazioni, risultati del riesame delle modifiche)	SCHEDE/PROGETTAZIONE RISORSE e-o SERVIZI.doc
risultati delle valutazioni dei fornitori	SCHEDE/VALUTAZIONE FORNITORE.doc
risultati della validazione dei processi	SCHEDE/VALIDAZIONE PROCESSI.doc
registrazioni relative alla rintracciabilità, se richiesta dal Cliente	le registrazioni sono evidenti sui singoli documenti
registrazioni relative alla preservazione della proprietà del Cliente	SCHEDE/PROPRIETA' CLIENTE.doc
risultati delle tarature e verifiche degli strumenti	SCHEDE/IMPIEGO, MANUTENZIONE E TARATURA STRUMENTI.doc
risultati delle verifiche ispettive interne	SCHEDE/VERIFICA ISPETTIVA.doc
evidenze di conformità del servizio erogato	SCHEDE/SODDISFAZIONE CLIENTE.doc
registrazioni relative ai servizi non conformi	SCHEDE/RAPPORTO DI NON CONFORMITA'.doc
risultati delle azioni correttive	SCHEDE/AZIONE CORRETTIVA-PREVENTIVA.doc
risultati delle azioni preventive	

	Manuale della Qualità	Versione 03/02/2010	Revisione 0 del 03/02/2010	Compil. Laviscei	Verif. e Appr. Mannucci	Pag. 6 di 22
---	----------------------------------	------------------------	-------------------------------	---------------------	----------------------------	--------------

Le registrazioni della qualità devono essere:

- identificate a cura del firmatario (o ricevente) con il nome del Cliente, la data di compilazione (o ricezione), ogni altra informazione utile alla loro correlabilità con altre informazioni del SGQ;
- archiviate a cura del RQ in modo da essere protette da alterazioni e danneggiamenti;
- rese reperibili a cura del RQ per una durata di conservazione di almeno 3 anni (salvo diversa indicazione da parte del Cliente);
- eliminate a cura del RQ con modalità che non risultino lesive della proprietà del Cliente e/o inquinanti per l'ambiente.

Eventuali ulteriori modalità di gestione sono indicate nel Piano della Qualità applicabile.

5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1. Impegno della direzione

L'Amministratore è stato personalmente impegnato nello sviluppo e nella messa in atto del SGQ ed è attivo nel miglioramento continuo della sua efficacia attraverso le seguenti azioni:

- comunicando a tutti i collaboratori l'importanza di soddisfare i requisiti del Cliente, oltre a quelli cogenti applicabili;
- stabilendo una appropriata politica per la qualità (paragrafo 5.3.);
- assicurando la definizione di specifici obiettivi per la qualità (paragrafo 5.4.1.);
- effettuando riesami periodici del SGQ (paragrafo 5.6.);
- assicurando la necessaria disponibilità di risorse (paragrafo 6.).

5.2. Attenzione focalizzata al cliente

Il Responsabile del Servizio verifica personalmente che i requisiti del Cliente siano correttamente definiti, e ne fornisce evidenza attraverso la firma dell'offerta inviata (Piani della Qualità, paragrafo 7.1.). Egli verifica inoltre personalmente che tali requisiti siano soddisfatti attraverso il servizio erogato, mediante l'analisi della Scheda di Valutazione inviata al Cliente con ogni fattura (paragrafo 8.2.1. del MQ).

La **visione** della LegnoDOC srl è quindi la seguente:

mantenersi all'avanguardia nel proprio campo di attività ed offrire ai propri Clienti servizi di elevata qualità tecnico-scientifica ad un costo ottimale.


5.3. Politica per la qualità

L'Amministratore ha definito la seguente politica per la qualità della LegnoDOC srl:

perseguire e migliorare la soddisfazione dei propri Clienti, sia per quanto attiene i contenuti dei servizi offerti che in tutte le fasi del rapporto con i Clienti stessi, attraverso il continuo miglioramento del livello tecnico dei servizi offerti e dell'efficacia dei processi del SGQ.

Una **misura oggettiva** del livello di soddisfazione del Cliente è resa possibile dall'analisi delle risposte dei Clienti (Scheda di Valutazione inviata con ogni fattura).

La politica per la qualità è stata comunicata a tutti i collaboratori attualmente attivi e sarà comunicata a tutti i collaboratori contattati in futuro (paragrafo 6.2.2.). L'Amministratore si accerta

	Manuale della Qualità	Versione 03/02/2010	Revisione 0 del 03/02/2010	Compil. Laviscei	Verif. e Appr. Mannucci	Pag. 7 di 22
---	----------------------------------	------------------------	-------------------------------	---------------------	----------------------------	--------------

personalmente che tale politica sia compresa ed attuata dai collaboratori, favorendo il loro coinvolgimento nel migliorare il livello tecnico dei servizi offerti e l'efficacia del SGQ.

Inoltre, l'Amministratore riesamina con cadenza annuale la politica per la qualità ed i relativi obiettivi.

5.4 Pianificazione

5.4.1. Obiettivi per la qualità

Gli obiettivi sono definiti in funzione dei requisiti del Cliente, come specificato nei Piani della Qualità per i diversi servizi (paragrafo 7.1.). In ogni caso essi debbono essere misurabili e coerenti con la politica generale per la qualità. Gli **obiettivi** sono aggiornati ogni anno nel Riesame della Direzione ed indicati nel relativo documento.

5.4.2. Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)

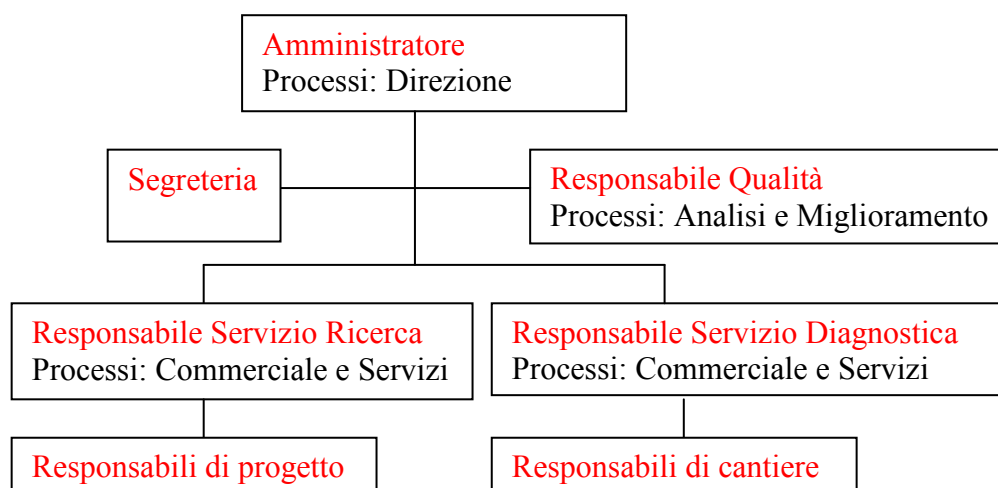
La pianificazione del SGQ viene effettuata dall'Amministratore in maniera sinergica assieme alla pianificazione di risorse ed investimenti, almeno una volta l'anno in occasione alla revisione del SGQ. Essa è sempre funzionale al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento, perché il conseguimento di tali obiettivi è un elemento necessario al conseguimento di una maggiore redditività dell'azienda.

Pertanto, ogni modifica al SGQ viene valutata dall'Amministratore in funzione del mantenimento della sua integrità e delle possibili migliorie che può apportare.

5.5. Responsabilità, autorità e comunicazione

5.5.1. Responsabilità ed autorità

La LegnoDOC srl ha il seguente organigramma:



All'organigramma corrispondono le seguenti funzioni:


Funzione	Responsabilità	Autorità
Amministratore (Massimo Mannucci)	Gestione dei processi di: <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilità della Direzione • Gestione delle risorse • Misurazioni, analisi e miglioramento Approvvigionamento, verifica e manutenzione delle infrastrutture dell'ufficio.	Atti amministrativi, nei limiti previsti dall'atto costitutivo della società. Validazione dei processi.
Responsabile Qualità (Paolo Lavisci)	Rappresentante della Direzione (vedere paragrafo 5.2.2.). Processo di Progettazione (sviluppo di nuove metodologie, prodotti, attrezzature).	
Responsabile Servizio Diagnostica (Massimo Mannucci) e Responsabile Servizio Ricerca (Paolo Lavisci)	Per il servizio di competenza: <ul style="list-style-type: none"> • Promozione, rapporti con i Clienti e risultati ottenuti • Approvvigionamento, verifica e manutenzione delle infrastrutture • Gestione delle non conformità • Proposte di modifiche ai processi • Analisi dei dati relativi alla qualità del servizio. 	Per il servizio di competenza: <ul style="list-style-type: none"> • Programmazione e gestione delle attività e dei collaboratori • Firma delle offerte e degli ordini di acquisto • Rilascio degli elaborati • Decisioni sulle non conformità • Azioni correttive e preventive.
Responsabile di Progetto (o Cantiere)	Per il progetto (o cantiere): <ul style="list-style-type: none"> • Presa in carico e restituzione proprietà del Cliente • Erogazione del servizio nei tempi e modalità previsti • Formazione e coordinamento dei collaboratori • Verifica e manutenzione delle infrastrutture • Segnalazione delle non conformità • Stesura delle bozze di relazione. 	Per il progetto (o cantiere): <ul style="list-style-type: none"> • Programmazione e gestione delle attività e dei collaboratori
Segreteria (Emma Di Francescantonio)	Gestione contabile ed amministrativa.	Non applicabile.

Qualora sia nominato un Responsabile di Progetto (o di Cantiere) diverso dal Responsabile del Servizio, per una specifica commessa, le sue responsabilità ed autorità sono esplicitate nel Mansionario relativo all'attività prevista. Anche i Collaboratori hanno un Mansionario specifico.

5.5.2 Rappresentante della Direzione

Il Rappresentante della Direzione ha, indipendentemente dalle altre sue responsabilità, la responsabilità e l'autorità per:

- assicurare che i processi descritti al paragrafo 4 siano attuati e tenuti aggiornati;
- riferire alla Direzione sulle prestazioni del SGQ e su ogni esigenza di miglioramento;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente nell'ambito di tutta la LegnoDOC srl e dei suoi collaboratori.

	Manuale della Qualità	Versione 03/02/2010	Revisione 0 del 03/02/2010	Compil. Laviscei	Verif. e Appr. Mannucci	Pag. 9 di 22
--	----------------------------------	------------------------	-------------------------------	---------------------	----------------------------	--------------

5.5.3. Comunicazione interna

L'Amministratore mantiene attivi i processi di comunicazione dei diversi argomenti relativi al SGQ (ed in particolare di quelli riguardanti la sua efficacia e di quelli relativi alle disposizioni relative all'erogazione dei servizi e ai requisiti dei Clienti) all'interno della LegnoDOC srl e nell'ambito dei collaboratori interessati, attraverso documenti appropriati (ad es. posta elettronica).

5.6. Riesame da parte della Direzione

5.6.1. Generalità

L'Amministratore riesamina il SGQ con cadenza almeno annuale, per assicurarsi della sua idoneità, adeguatezza agli obiettivi ed efficacia. L'esame comprende la valutazione delle opportunità di miglioramento proposte dal RQ, dai collaboratori o dai Clienti, nonché le esigenze di modifiche (inclusi gli obiettivi e la politica per la qualità) che dovessero emergere.

Le registrazioni dei riesami, formalizzate tramite il modulo [RIESAME DELLA DIREZIONE.doc](#) sono conservate come specificato al paragrafo 4.2.4.

5.6.2. Elementi in ingresso per il riesame

Gli elementi in ingresso per il riesame comprendono le informazioni riguardanti:

- i risultati delle verifiche ispettive interne e/o presso fornitori;
- le informazioni di ritorno da parte dei Clienti (Scheda di Valutazione allegata ad ogni fattura, oppure altra forma di comunicazione);
- le prestazioni dei processi e la conformità dei servizi erogati (vedi "controlli da effettuare" ed "obiettivi per la qualità" definiti nei Piani della Qualità);
- lo stato delle azioni correttive e preventive concluse ed in corso di implementazione (paragrafo 8.5.), incluse quelle a seguito di precedenti riesami della Direzione;
- l'effetto delle modifiche del SGQ o delle raccomandazioni per il suo miglioramento, di qualunque origine esse siano (da collaboratori, Clienti, Fornitori...).

5.6.3. Elementi in uscita dal riesame

Gli elementi in uscita dal riesame comprendono le decisioni e le azioni relative a:

- miglioramento dell'efficacia del SGQ e dei suoi processi;
- miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti dei Clienti;
- fabbisogno di risorse;
- piano di verifiche ispettive interne.

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1. Messa a disposizione delle risorse

La LegnoDOC srl individua e rende disponibili le risorse necessarie per:

- tenere aggiornato il SGQ, migliorandone in modo continuo l'efficacia;
 - accrescere la soddisfazione dei Clienti, ottemperando ai loro requisiti;
- attraverso l'impegno continuativo da parte di tutta l'Organizzazione, come descritto nel presente MQ.

6.2. Risorse umane

6.2.1. Generalità

Tutto il personale che programma ed attua l'erogazione di servizi è ritenuto competente sulla base della propria istruzione, di uno specifico addestramento effettuato dalla LegnoDOC srl, dell'abilità personale che dimostra e dell'esperienza professionale che ha accumulato.

6.2.2. Competenza, consapevolezza e addestramento

La LegnoDOC srl attua, in maniera sistematica, il seguente procedimento formativo per ogni collaboratore:

Funzione	Amministratore
Competenze necessarie	Diploma di laurea e successiva specializzazione (master o dottorato) in Scienze del Legno, Tecnologia del Legno, Costruzioni in Legno o materie affini. Esperienza almeno decennale in azienda del settore legno o nella ricerca applicata al settore legno.
Addestramento individuale da fornire	Politica per la qualità.
Valutazione	Per il momento non è necessaria (gli Amministratori sono i due soci). Eventualmente, per altri collaboratori, l'efficacia dell'addestramento individuale sarà valutata mediante colloquio con i soci.
Registrazioni	Per il momento non sono necessarie (gli Amministratori sono i due soci). Eventualmente, per altri collaboratori, relazione del CdA attuale.


Funzione	Responsabile Qualità
Competenze necessarie	Diploma di laurea in materia affine all'attività svolta (Scienze Forestali, Ingegneria, Architettura...) ed esperienza almeno triennale nella gestione di un Sistema Qualità Aziendale, come Responsabile Qualità o suo diretto collaboratore.
Addestramento individuale da fornire	Politica per la qualità.
Valutazione	Per il momento non è necessaria (il Responsabile è un socio). Eventualmente, per altri collaboratori, l'efficacia dell'addestramento individuale sarà valutata mediante colloquio con un Amministratore.
Registrazioni	Per il momento non sono necessarie (il Responsabile è un socio). Eventualmente, per altri collaboratori, relazione di un Amministratore.

Funzione	Responsabile del Servizio
Competenze necessarie	Diploma di laurea e successiva specializzazione (master o dottorato) in Scienze del Legno, Tecnologia del Legno, Costruzioni in Legno o materie affini.
Addestramento individuale da fornire	Politica per la qualità.
Valutazione	Per il momento non è necessaria (i Responsabili sono i due soci). Eventualmente, per altri collaboratori, l'efficacia dell'addestramento individuale sarà valutata mediante colloquio con l'Amministratore.
Registrazioni	Per il momento non sono necessarie (i Responsabili sono i titolari). Eventualmente, per altri collaboratori, relazione dell'Amministratore.

Funzione	Responsabile di Progetto (o di Cantiere)
Competenze necessarie	Diploma di laurea in materie affini all'oggetto del progetto (o dell'attività in cantiere prevista). Almeno due anni di esperienza nella gestione di attività rilevanti ai fini della conduzione di quella prevista.
Addestramento individuale	Affiancamento al Responsabile del Servizio per almeno 3 mesi di addestramento sulla politica per la qualità della LegnoDOC srl e sulle nozioni teoriche e pratiche specifiche per l'attività prevista. Il programma dettagliato dell'addestramento, predisposto dal Responsabile del Servizio, dev'essere approvato dall'Amministratore.
Valutazione	L'efficacia dell'addestramento individuale dev'essere valutata mediante colloquio con il Responsabile del Servizio.
Registrazioni	Relazione del responsabile del Servizio all'Amministratore.

Funzione	Collaboratore tecnico
Competenze necessarie	Diploma di laurea in materie affini all'oggetto del progetto (o dell'attività in cantiere prevista).
Addestramento individuale	Affiancamento al Responsabile del Servizio per almeno 1 mese di addestramento sulla politica per la qualità della LegnoDOC srl e sulle nozioni teoriche e pratiche specifiche per l'attività prevista. Il programma dettagliato dell'addestramento, predisposto dal Responsabile del Servizio, dev'essere approvato dall'Amministratore.
Valutazione	L'efficacia dell'addestramento individuale dev'essere valutata mediante colloquio con il Responsabile del Servizio.
Registrazioni	Relazione del responsabile del Servizio all'Amministratore.

Funzione	Collaboratore amministrativo
Competenze necessarie	Diploma in ragioneria o equivalente.
Addestramento individuale	Politica per la qualità. Modalità contabili adottate dalla LegnoDOC srl (registrazioni, uso del software...).
Valutazione	Per il momento non è necessaria (la collaboratrice è esperta). Eventualmente, per altri collaboratori, l'efficacia dell'addestramento individuale sarà valutata mediante colloquio con l'Amministratore.
Registrazioni	Per il momento non necessarie. Eventualmente, per altri collaboratori, relazione dell'Amministratore.

 Manuale della Qualità	Versione 03/02/2010	Revisione 0 del 03/02/2010	Compil. Laviscei	Verif. e Appr. Mannucci	Pag. 12 di 22
--	------------------------	-------------------------------	---------------------	----------------------------	---------------

I risultati dell'addestramento interno ed esterno seguito da ogni collaboratore sono formalizzati tramite il modulo [SCHEDA ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE.doc](#).

6.3. Infrastrutture

La LegnoDOC srl è dotata delle infrastrutture necessarie per ottenere la conformità dei propri servizi ai requisiti dei Clienti. Il seguente **elenco delle infrastrutture** ne descrive la tipologia e richiama la relativa tipologia di scheda gestionale.

L'ufficio di Via Borgo Valsugana 11 – 59100 Prato è dotato di:

- linee di telefono, telefax e ADSL;
- rete di personal computer con sistema operativo Microsoft Windows, vari programmi applicativi, stampanti e plotter, sito Internet www.legnodoc.com contenente diversi documenti ed informazioni tecniche direttamente scaricabili dagli utenti, compreso il presente MQ. La manutenzione è affidata, attraverso un canone di affitto omnicomprensivo alla locataria, ad una società specializzata (Cyber.net srl) che la effettua su base mensile, e quindi senza necessità di una specifica registrazione cartacea;
- biblioteca ed abbonamenti a varie riviste relative al settore legno e derivati;
- raccolta di normativa tecnica e disposizioni legislative applicabili ai settori di attività. La manutenzione è affidata all'Amministratore ed è effettuata ad ogni nuova acquisizione, con registrazione sul modulo [SCHEDA RACCOLTA NORMATIVE.doc](#)

Gli automezzi, strumenti, apparecchiature ed attrezzature sono gestiti come indicato nella relativa [INFRASTRUTTURE/SCHEDA DI IMPIEGO, MANUTENZIONE E TARATURA.doc](#).

Apparecchiature e strumenti del servizio Diagnostica:

- Apparecchiature resistografiche con relativi componenti e accessori;
- Strumenti di misura manuali necessari per l'ispezione (metri a stecche, metri flessibili, calibri ventesimali, misuratori di umidità del legno).

Apparecchiature e strumenti del servizio Ricerca:

- Attrezzature fornite dai Clienti.

La manutenzione dei mezzi di trasporto e delle apparecchiature e strumenti afferenti ai diversi servizi è affidata al Responsabile del Servizio competente, ed è effettuata secondo quanto previsto dalle indicazioni dei singoli costruttori, con registrazione sulla relativa "Scheda di Impiego, Manutenzione e Taratura" allegata al singolo mezzo o strumento.

Attrezzature accessorie (normalmente utilizzate dal servizio Diagnostica, ma possono essere utilizzate anche ai fini della ricerca):

- Attrezzature per la sicurezza in cantiere (dispositivi di prevenzione individuali, funi anticaduta di vario tipo, ecc.) e per l'accessibilità alle parti da ispezionare (scale allungabili di AL a doppio uso, trabattelli, tavole di legno da ponteggio...);
- Attrezzature necessarie per l'ispezione diagnostica (martelli, scalpelli a legno, cacciaviti, cacciaspine...);
- Attrezzature per l'illuminazione artificiale del luogo di lavoro (lampade portatili di vario tipo, torce elettriche ricaricabili, cavi elettrici vari per prolunghe, dispositivi vari per allacciamenti e derivazioni, ecc.);
- Attrezzature per la pulizia delle superfici (aspirapolvere industriale, spazzole di vario tipo, spatole metalliche, ecc.).


La manutenzione delle attrezzature accessorie è affidata al Responsabile del Servizio competente e, limitatamente alle attrezzature per la sicurezza e l'accessibilità, è effettuata secondo quanto previsto dalle indicazioni dei singoli costruttori, con registrazione sulla relativa "Scheda di Impiego, Manutenzione e Taratura" allegata alla singola attrezzatura.

6.4. Ambiente di lavoro

I Responsabili del Servizio hanno definito le seguenti condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per assicurare la conformità ai requisiti dei servizi erogati:

Servizio di Ricerca	Servizio Diagnostica
Condizioni di temperatura, illuminazione, vibrazioni, rumore, presenza di polveri, sostanze pericolose e/o inquinanti che rientrino nei limiti delle leggi vigenti.	Condizioni preliminari per l'ispezione: <ul style="list-style-type: none"> • accessibilità: gli elementi lignei devono essere accessibili in misura tale da consentire il corretto svolgimento delle procedure di diagnosi; • pulizia: le superfici di legno a vista non devono essere ricoperte e mascherate da polvere, sporcizia, o simili; questi materiali dovranno essere rimossi con tecniche adeguate; • illuminazione: deve essere tale, per intensità e qualità, da permettere un corretto esame a vista delle superfici legnose. La mancata o parziale soddisfazione di tali condizioni preliminari potrà rispettivamente impedire l'ispezione oppure limitare severamente la quantità e qualità dei risultati da essa ottenibili.

I Responsabili del Servizio devono assicurare che esistano e siano mantenute tali condizioni durante l'erogazione del servizio. Essi potranno valutare la necessità di eventuali variazioni od integrazioni in funzione di specifiche richieste del Cliente, comunicandole ai propri collaboratori prima dell'inizio delle attività.

 Manuale della Qualità	Versione 03/02/2010	Revisione 0 del 03/02/2010	Compil. Laviscei	Verif. e Appr. Mannucci	Pag. 14 di 22
--	------------------------	-------------------------------	---------------------	----------------------------	---------------

7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.1. Pianificazione della realizzazione del servizio

La LegnoDOC srl ha pianificato e sviluppato i processi primari intesi all'erogazione dei propri servizi ai Clienti, come descritto nel Piano della Qualità:

- [PIANO DELLA QUALITA' - DIAGNOSTICA.doc](#)
- [PIANO DELLA QUALITA' - RICERCA.doc](#)

Il servizio è pianificato, organizzato e gestito in maniera da garantire lo svolgimento, per ogni commessa, delle seguenti fasi essenziali:

- Definizione del servizio
- Preparazione del lavoro
- Erogazione del servizio
- Analisi e miglioramento.

Pertanto, i Piani della Qualità generici (applicabili a tutte le commesse) sono articolati sui seguenti contenuti-tipo: Variabili di processo – Controlli – Obiettivi - Erogazione del servizio - Soddisfazione del Cliente - Analisi dei dati .

Un Piano della Qualità specifico per la commessa è elaborato quando richiesto dal Cliente.


7.2. Processi relativi al Cliente

7.2.1. Determinazione dei requisiti relativi al prodotto o servizio

Il Responsabile del Servizio individua le esigenze esplicite ed implicite del Cliente ed i requisiti cogenti applicabili, attraverso incontri e/o colloqui con il Cliente per la discussione almeno dei seguenti punti:

- a) scopo del lavoro e campo di applicazione dell'oggetto della ricerca;
- b) requisiti cogenti e normative tecniche volontarie applicabili;
- c) obiettivi tecnici da raggiungere (caratteristiche, prestazioni, campionature significative...);
- d) tempi e costi previsti, modalità di pagamento;
- e) proprietà intellettuale ed industriale dei risultati della ricerca;
- f) modalità di esecuzione del servizio (fasi del lavoro e relativi obiettivi parziali, responsabilità ed autorità dei partecipanti, luoghi di svolgimento, metodologie, strumentazioni, coordinamento con altri Enti, disponibilità di personale...);
- g) modalità di riesame, verifica e validazione del lavoro (e di stesura delle relative relazioni sugli stati di avanzamento);
- h) persona che fungerà da interfaccia con il Cliente per ogni comunicazione (normalmente il Responsabile del Servizio);
- i) varie ed eventuali (ad es. necessità di assistenza al Cliente).

Egli individua inoltre gli eventuali altri processi necessari alla realizzazione del servizio e/o delle eventuali necessità di affidare all'esterno della LegnoDOC srl parti del processo. Assicurarsi che tali risorse siano disponibili e segnalare le eventuali necessità di approvvigionamento e/o controlli da effettuare prima di iniziare l'erogazione del servizio. Eventuali approvvigionamenti debbono essere gestiti come indicato al paragrafo 7.4 del MQ.

	Manuale della Qualità	Versione 03/02/2010	Revisione 0 del 03/02/2010	Compil. Laviscei	Verif. e Appr. Mannucci	Pag. 15 di 22
---	----------------------------------	------------------------	-------------------------------	---------------------	----------------------------	---------------

7.2.2. Riesame dei requisiti relativi al prodotto o servizio

Il Responsabile del Servizio deve riesaminare i requisiti relativi al servizio da erogare, prima di emettere una offerta, per assicurarsi che:

- i requisiti siano ben definiti;
- siano state risolte le eventuali divergenze tra i requisiti correntemente formalizzati e quelli espressi in precedenza;
- la LegnoDOC srl abbia la capacità di soddisfare tali requisiti.

Egli deve inoltre trasformare le esigenze e dei requisiti in caratteristiche del servizio da erogare e redigere una offerta contenente almeno gli elementi di cui ai punti precedenti, da sottoporre al Cliente per accettazione (o da sviluppare in contratto). L'offerta (o contratto) costituisce la registrazione del riesame dei requisiti del Cliente e va gestita come indicato al par. 4.2.4 del MQ.

7.2.3. Comunicazione con il cliente

Ogni comunicazione col Cliente è gestita del responsabile del Servizio. Inoltre, il sito www.legnodoc.com contiene una serie di informazioni relative alla natura ed alla qualità dei servizi offerti. Nel sito è attiva una specifica casella di e-mail per inoltrare eventuali quesiti.

7.3. Progettazione e sviluppo

Nell'ambito dell'attività svolta da LegnoDOC srl esistono tre diverse tipologie di attività di progettazione e sviluppo:

1. attività finalizzata allo sviluppo di nuove metodologie, prodotti o attrezzature non direttamente richieste da un Cliente (processo di Progettazione Risorse);
2. oggetto della commessa, il che è possibile soltanto nel caso del Servizio di Ricerca (processo di Progettazione Servizi);
3. attività finalizzata allo sviluppo di calcoli e/o applicazioni per la commessa, ma non prevalente rispetto allo svolgimento della commessa (processo Servizi). In questo ambito rientra ad es. l'attività di verifica e/o progettazione strutturale collegata in maniera funzionale all'erogazione dei servizi diagnostici.

L'attività di progettazione e sviluppo di cui ai punti 1 e 2 dev'essere formalizzata mediante il modulo [SCHEDE PROGETTAZIONE RISORSE e-o SERVIZI.doc](#), e la procedura applicabile è quella descritta ai punti seguenti di questo paragrafo del MQ.


Le seguenti attività, qualora il Cliente richieda il coordinamento del servizio e la fatturazione da parte di LegnoDOC srl, sono affidate a fornitori qualificati con le modalità descritte al punto 7.4:

- verifica strutturale e/o progettazione di interventi sulle strutture lignee;
- esecuzione di interventi di consolidamento e/o restauro delle strutture lignee.

7.3.1. Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

La responsabilità ed autorità del processo di Progettazione sono affidate al RQ. In questa fase devono essere stabiliti e documentati:

- le fasi in cui sarà articolata l'attività prevista;
- le attività di riesame, verifica e validazione relative ad ogni fase;
- le responsabilità ed autorità specifiche per ogni fase.

	Manuale della Qualità	Versione 03/02/2010	Revisione 0 del 03/02/2010	Compil. Laviscei	Verif. e Appr. Mannucci	Pag. 16 di 22
---	----------------------------------	------------------------	-------------------------------	---------------------	----------------------------	---------------

7.3.2. Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

I seguenti elementi relativi all'oggetto della progettazione devono essere acquisiti:

- requisiti funzionali e prestazionali;
- eventuali requisiti cogenti applicabili;
- informazioni derivanti da progettazioni similari, se note allo stato dell'arte;
- eventuali altri requisiti od informazioni ritenute utili per lo scopo dell'attività (ad es. informazioni di tipo commerciale).

Tali elementi devono essere riesaminati come pianificato per verificarne l'adeguatezza.

7.3.3. Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

Gli elementi in uscita devono essere approvati dal RQ prima del loro rilascio ed essere verificati con le modalità pianificate, in modo da accertare che:

- soddisfino i requisiti previsti;
- forniscano informazioni adeguate e sufficienti per l'approvvigionamento e l'erogazione di servizi;
- contengano o richiamino adeguati criteri di accettazione per i prodotti eventualmente citati;
- precisino quelle caratteristiche che sono essenziali per la sicurezza ed il corretto impiego.

7.3.4. Riesame della progettazione e dello sviluppo

I riesami pianificati devono essere documentati. Finalità del riesame è:

- la valutazione della capacità dei risultati della progettazione di soddisfare i requisiti;
- l'individuazione di eventuali problemi per la proposta di idonee azioni correttive.

Rappresentanti delle funzioni coinvolte nella progettazione debbono essere presenti al riesame.

7.3.5. Verifica della progettazione e dello sviluppo


Le verifiche pianificate devono essere documentate. Finalità della verifica è l'accertamento della compatibilità tra gli elementi in uscita dalla progettazione ed i requisiti in ingresso.

7.3.6. Validazione della progettazione e dello sviluppo

La validazione pianificata deve essere documentata. Finalità della validazione è l'accertamento che il prodotto della progettazione (sia esso una metodologia, una attrezzatura od un'altra forma di prodotto) sia in grado di soddisfare i requisiti per l'applicazione specificata o prevista.

7.3.7. Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Le modifiche della progettazione devono essere identificate e le relative registrazioni conservate, mediante il modulo [SCHEDE PROGETTAZIONE RISORSE e-o SERVIZI.doc](#) ed i documenti ad esso correlati. Il riesame di eventuali modifiche deve comprendere la valutazione degli effetti che le modifiche hanno sui prodotti eventualmente già consegnati.

	Manuale della Qualità	Versione 03/02/2010	Revisione 0 del 03/02/2010	Compil. Laviscei	Verif. e Appr. Mannucci	Pag. 17 di 22
---	----------------------------------	------------------------	-------------------------------	---------------------	----------------------------	---------------

7.4. Approvvigionamento

7.4.1. Processo di approvvigionamento

L'attribuzione al Responsabile del Servizio della responsabilità ed autorità relativa agli approvvigionamenti di competenza (paragrafo 5.5.1) assicura che i requisiti necessari siano specificati, che i prodotti approvvigionati siano conformi ai requisiti, e che i controlli eseguiti siano correlati e commisurati agli effetti che il prodotto o servizio acquistato potrà avere sulla qualità del servizio erogato da LegnoDOC srl.

La selezione e valutazione dei fornitori è affidata al Responsabile del Servizio che, per i fornitori giudicati rilevanti ai fini della qualità del servizio erogato, svolge tali attività secondo i seguenti criteri:

- acquisire le informazioni necessarie a valutare il livello tecnico e l'affidabilità del fornitore rispetto allo stato dell'arte del settore merceologico in cui opera, considerandone la struttura organizzativa, il livello tecnico e qualitativo, il rapporto costo/qualità
- registrare le informazioni raccolte sulla [SCHEDA VALUTAZIONE FORNITORE.doc](#) formalizzando la valutazione sulla scheda stessa;
- aggiornare la scheda almeno una volta l'anno.

Le registrazioni dei risultati delle valutazioni e delle azioni conseguenti debbono essere conservate come indicato al paragrafo 4.2.4.

7.4.2. Informazioni per l'approvvigionamento

L'attribuzione al Responsabile del Servizio dell'autorità relativa alla firma degli ordini di approvvigionamento di competenza (paragrafo 5.5.1) assicura che i requisiti specificati al fornitore siano adeguati alle esigenze della LegnoDOC srl, e che tale controllo avvenga prima della trasmissione dell'ordine al fornitore. Il Responsabile del Servizio deve inoltre stabilire i necessari controlli e collaudi da effettuare al ricevimento del prodotto o servizio approvvigionato, correlati e commisurati agli effetti che il prodotto o servizio acquistato potrà avere sulla qualità del servizio erogato da LegnoDOC srl. Quando la criticità dell'approvvigionamento lo richiede, il Responsabile del Servizio dovrà includere le informazioni relative ai controlli e verifiche nelle specifiche inviate al fornitore.

7.4.3. Verifica dei prodotti approvvigionati


L'attribuzione al Responsabile del Servizio della responsabilità relativa alla verifica dei prodotti o servizi approvvigionati di competenza (paragrafo 5.5.1) assicura che i controlli ed i collaudi previsti siano svolti prima dell'impiego del prodotto o servizio acquistato.

Qualora la LegnoDOC srl od un suo Cliente intenda effettuare verifiche presso un fornitore, l'ordine di acquisto dovrà precisare, tra le informazioni relative all'approvvigionamento, le modalità concernenti tali verifiche per il rilascio del prodotto o servizio.

7.5. Produzione ed erogazione di servizi

7.5.1. Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi

Le varie attività relative all'erogazione del servizio sono pianificate e gestite dal Responsabile del Servizio, che ha la responsabilità di coordinarle e di farle svolgere in condizioni controllate, secondo il proprio Mansionario:

	Manuale della Qualità	Versione 03/02/2010	Revisione 0 del 03/02/2010	Compil. Lavisci	Verif. e Appr. Mannucci	Pag. 18 di 22
---	----------------------------------	------------------------	-------------------------------	--------------------	----------------------------	---------------

- [MANSIONARI RESPONSABILE DI SERVIZIO.doc](#)
- [MANSIONARI RESPONSABILE DI PROGETTO.doc](#)

A tale scopo, i Responsabili del Servizio hanno predisposto i Mansionari specifici per le diverse funzioni coinvolte:

- [MANSIONARI RESPONSABILE DI CANTIERE.doc](#)
- [MANSIONARI COLLABORATORE TECNICO - RICERCA.doc](#)
- [MANSIONARI COLLABORATORE TECNICO - DIAGNOSI.doc](#)

Infine, l'Amministratore ha predisposto uno specifico

- [MANSIONARI COLLABORATORE AMMINISTRATIVO.doc](#).

Tutti i Mansionari sono gestiti come documenti del SGQ (paragrafo 4.2.3).

7.5.2. Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

I processi di erogazione dei servizi diagnostici e di classificazione, così come descritti nel presente MQ e nei relativi Piani della Qualità e Mansionari, allo stato attuale sono validati dall'esperienza (essendo dimostrata la capacità di tali processi di conseguire i risultati pianificati). Inoltre, con cadenza stabilita dal Responsabile del Servizio, vengono effettuate ispezioni comparative e/o prove aggiuntive su elementi sottoposti a diagnosi o classificazione, allo scopo di confermare la validazione del processo e delle relative procedure.

L'Amministratore deve validare ogni modifica proposta dal Responsabile del Servizio, secondo le seguenti modalità:

- 1) le modifiche proposte (od una relazione allegata) devono evidenziare la maniera in cui viene dimostrata la capacità di conseguire i risultati pianificati, illustrando anche le eventuali necessità di modifiche alle modalità di approvazione delle apparecchiature e di qualificazione del personale;
- 2) l'Amministratore deve analizzare la proposta e, dopo averne accertato la coerenza con la politica per la qualità e con gli altri processi, la valida.


I risultati della validazione dei processi sono registrazioni della qualità (paragrafo 4.2.4), formalizzate mediante il modulo [SCHEDA VALIDAZIONE PROCESSI.doc](#).

7.5.3. Identificazione e rintracciabilità

Il Responsabile del Servizio è in grado di identificare tutti i documenti (cartacei o elettronici) e/o campioni di materiale che sono correlati ad ogni commessa, mantenendo la rintracciabilità per almeno un anno dal termine dell'erogazione del servizio (a meno di diversa indicazione da parte del Cliente). Le indicazioni contenute nei Mansionari assicurano che i vari collaboratori attuino le modalità di identificazione previste.

7.5.4. Proprietà del Cliente

Il Responsabile del Servizio ha cura delle proprietà del Cliente quando esse sono sotto il suo controllo o vengono utilizzate da LegnoDOC srl. Egli le identifica, le protegge e le mantiene efficienti. Qualora esse siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'impiego previsto, il Responsabile del Servizio deve darne comunicazione al Cliente, e le relative registrazioni conservate (paragrafo 4.2.4), formalizzandole mediante il modulo [SCHEDA PROPRIETA' CLIENTE.doc](#).

	Manuale della Qualità	Versione 03/02/2010	Revisione 0 del 03/02/2010	Compil. Laviscei	Verif. e Appr. Mannucci	Pag. 19 di 22
---	----------------------------------	------------------------	-------------------------------	---------------------	----------------------------	---------------

7.5.5. Conservazione dei prodotti

Il Responsabile del Servizio ha cura della conservazione dei prodotti (prototipi, campioni...) eventualmente connessi all'erogazione del servizio, identificandoli ed assicurandone il corretto stoccaggio, imballaggio e trasporto secondo quanto concordato con il Cliente.

7.6. Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione

Il Responsabile del Servizio deve individuare gli eventuali monitoraggi e misurazioni che debbono essere effettuati per ogni commessa, oltre a quanto già previsto nei Piani della Qualità e nei Mansionari. In tal caso, egli deve definire apparecchiature, strumenti e modalità necessari a fornire evidenza della conformità del servizio ai requisiti determinati.

Le apparecchiature di misurazione esistenti sono gestite come indicato nelle relative Schede di Impiego, Manutenzione e Taratura, che indicano come esse sono identificate, tarate, regolate e protette.

8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1. Generalità

La LegnoDOC srl ha pianificato ed attua i necessari processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento necessari dimostrare la conformità dei servizi erogati alle esigenze del Cliente. I successivi paragrafi ne descrivono le modalità.

8.2. Monitoraggi e misurazioni


8.2.1. Soddisfazione del Cliente

Le informazioni sono ottenute in più modi, attraverso:

1. i rapporti diretti con il Cliente del Responsabile del Servizio, e/o
2. le Schede di Valutazione, allegate ad ogni fattura, che al Cliente viene chiesto di compilare, e/o
3. le forme di comunicazione scelte direttamente dal Cliente stesso, e/o
4. fonti diverse, quali indagini sulla soddisfazione del Cliente, dati del Cliente sulla qualità del servizio erogato, sondaggi di opinione presso gli utenti (anche diversi dal Cliente, ad es. i progettisti o le imprese ai quali il Cliente trasmette i nostri elaborati), analisi delle perdite di mercato, espressioni di gradimento.

Tali informazioni sono raccolte ed analizzate dal Responsabile del Servizio, che eventualmente trasmette all'Amministratore una richiesta di azione correttiva o preventiva. La richiesta dev'essere circostanziata e motivata, deve proporre possibili soluzioni ed indicare una data di attuazione.

Le Schede di Valutazione e gli altri documenti relativi alla soddisfazione del Cliente sono elementi in ingresso per il riesame da parte della Direzione (paragrafo 5.6.2).

	Manuale della Qualità	Versione 03/02/2010	Revisione 0 del 03/02/2010	Compil. Laviscei	Verif. e Appr. Mannucci	Pag. 20 di 22
---	----------------------------------	------------------------	-------------------------------	---------------------	----------------------------	---------------

8.2.2. Verifiche ispettive interne

LegnoDOC srl effettua annualmente una verifica ispettiva interna sui singoli processi. Il programma è uno degli elementi in uscita dal riesame della Direzione (paragrafo 5.6.3). In funzione dell'importanza dei singoli processi e dei risultati delle precedenti verifiche, l'Amministratore stabilisce inoltre i criteri, l'estensione, le modalità delle verifiche da effettuare e designa un verificatore che sia indipendente (ovvero che non abbia responsabilità e/o autorità nel processo verificato) affinché siano assicurate obiettività ed imparzialità nel processo di audit.

Il verificatore designato può essere scelto tra i funzionari di Clienti della LegnoDOC srl o di altro soggetto (Enti di ricerca, Università..).

La conduzione delle attività di verifica deve seguire in linea generale i principi delineati nella EN ISO 19011, con le modalità decise dal verificatore, ed includere la verifica puntuale dei requisiti del SGQ nello svolgimento delle attività di cantiere.

I risultati della verifica sono una registrazione della qualità e come tale vengono registrati mediante il modulo [SCHEDA VERIFICA ISPETTIVA.doc](#) tenuti sotto controllo (paragrafo 4.2.4).

Il responsabile del processo sottoposto a verifica ispettiva deve adottare, senza indebiti ritardi, le azioni necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause.

8.2.3. Monitoraggio e misurazione dei processi

Il Responsabile del Servizio esegue, per ogni commessa, una attività di monitoraggio che consente di costruire degli indicatori prestazionali (efficienza, redditività...) utili a dimostrare la capacità del processo di ottenere i risultati pianificati. Qualora tali risultati non siano raggiunti, il Responsabile del Servizio deve farsi promotore delle necessarie azioni correttive.

Il monitoraggio dei processi è svolto mediante le verifiche ispettive interne.

8.2.4. Monitoraggio e misurazione dei prodotti

Il Responsabile del Servizio esegue, per ogni commessa, una attività di monitoraggio (descritta al punto 7 del Piano della Qualità) che consente di verificare che i requisiti relativi al servizio siano soddisfatti. Qualora tali risultati non siano raggiunti, il Responsabile del Servizio deve farsi promotore delle necessarie azioni correttive.


Le relazioni sull'avanzamento del lavoro devono descrivere l'esito dei riesami e delle verifiche di compatibilità dei risultati con i relativi requisiti, evidenziando la conformità del servizio ai criteri di accettazione definiti (punto 5 del Piano della Qualità).

Il Responsabile del Servizio ha l'autorità relativa al rilascio di tutti gli elaborati (dati, relazioni, oggetti, disegni, immagini etc.) costituenti l'erogazione del servizio. Il rilascio degli elaborati deve essere effettuato in conformità a quanto definito nell'offerta (o contratto).

8.3. Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

Sono definite "non conformità" le deviazioni, riscontrate o potenziali, degli elaborati prodotti da LegnoDOC srl rispetto ai requisiti, espliciti o impliciti, espressi dai Clienti. Il Responsabile del Servizio gestisce gli elaborati non conformi ai relativi requisiti, identificandoli e tenendoli sotto controllo per evitare la loro involontaria utilizzazione o consegna. Egli ha anche l'autorità relativa alle decisioni da prendere per trattare le non conformità in uno o più dei seguenti modi:

- adottare azioni atte ad eliminare le non conformità rilevate;
- autorizzare l'utilizzazione degli elaborati;
- adottare azioni atte a precludere l'utilizzazione degli elaborati.

 Manuale della Qualità	Versione 03/02/2010	Revisione 0 del 03/02/2010	Compil. Lavisci	Verif. e Appr. Mannucci	Pag. 21 di 22
--	------------------------	-------------------------------	--------------------	----------------------------	---------------

Devono essere registrate e conservate a cura del Responsabile del Servizio le seguenti informazioni:

- le registrazioni sulla natura e la causa delle non conformità rilevate (modulo: [RAPPORTO DI NON CONFORMITA'.doc](#));
- le registrazioni relative alle azioni intraprese, incluse le concessioni ottenute dal Cliente.

Quando gli elaborati non conformi sono stati corretti, essi devono essere riverificati dal Responsabile del Servizio per dimostrare la conformità ai requisiti applicabili.

Quando un elaborato non conforme viene rilevato dopo la sua consegna al Cliente, il Responsabile del Servizio deve adottare azioni appropriate in merito agli effetti (reali o potenziali) derivanti da tali non conformità, ed informare l'Amministratore trasmettendogli copia del Rapporto di Non Conformità.

Eventuali ulteriori modalità sono indicate nel Piano della Qualità applicabile.

8.4. Analisi dei dati

Il Responsabile del Servizio deve porre una continua attenzione nell'individuare, raccogliere ed analizzare i dati necessari a dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti. Almeno una volta l'anno, il Responsabile del Servizio deve preparare una relazione per l'Amministratore che analizzi tali dati e fornisca informazioni su:

- soddisfazione dei Clienti;
- conformità del servizio ai requisiti applicabili;
- caratteristiche ed andamento dei processi e dei servizi, incluse le opportunità per azioni preventive;
- valutazione dei fornitori.

La relazione costituisce un elemento in ingresso per il riesame da parte della Direzione.

8.5. Miglioramento

8.5.1. Miglioramento continuo


La LegnoDOC srl è impegnata a migliorare con continuità l'efficacia del SGQ utilizzando tutti gli strumenti a propria disposizione. La coincidenza di proprietà e gestione assicura l'impegno verso tale obiettivo.

I risultati conseguiti sino ad oggi costituiscono un esempio di miglioramento continuo: aumento del fatturato, del numero di Clienti, aumento del numero e della qualità dei collaboratori, perfezionamento delle azioni preventive sono fattori interconnessi tra loro che, valutati nell'ambito del processo di miglioramento, evidenziano l'impegno verso il raggiungimento degli obiettivi della politica per la qualità attraverso un approccio sinergico tra i processi.

8.5.2. Azioni correttive

Il Responsabile del Servizio deve 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. La seguente procedura dev'essere seguita e registrata sulla [SCHEDA DI AZIONE CORRETTIVA-PREVENTIVA.doc](#):

- analizzare la/le non conformità riscontrate;
- approfondire, se necessario, l'analisi delle cause attraverso ulteriori prove o perizie;

	Manuale della Qualità	Versione 03/02/2010	Revisione 0 del 03/02/2010	Compil. Laviscei	Verif. e Appr. Mannucci	Pag. 22 di 22
---	----------------------------------	------------------------	-------------------------------	---------------------	----------------------------	---------------

- definire le azioni da adottare per evitare il ripetersi delle non conformità, descrivendone modalità, tempi e responsabilità di attuazione ed informandone gli interessati;
- attuare le azioni correttive previste e registrarne i risultati;
- riesaminare l'efficacia delle azioni correttive attuate e decidere sulla loro efficacia (od eventuale integrazione, nel qual caso si deve aprire un'altra Scheda Azione Correttiva/Preventiva).

I risultati delle azioni attuate sono una registrazione della qualità e come tale debbono essere tenuti sotto controllo (paragrafo 4.2.4).

Eventuali ulteriori modalità sono indicate nel Piano della Qualità applicabile.

8.5.3. Azioni preventive

Il Responsabile del Servizio deve attuare azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, per evitare che si verifichino. Le azioni preventive devono essere appropriate agli effetti dei potenziali problemi.

La seguente procedura dev'essere seguita e registrata sulla [SCHEDA DI AZIONE CORRETTIVA-PREVENTIVA.doc](#):

- individuare le potenziali non conformità e le loro cause;
- approfondire, se necessario, l'analisi delle cause attraverso prove o perizie;
- definire le azioni da adottare per prevenire il verificarsi delle non conformità, descrivendone modalità, tempi e responsabilità di attuazione ed informando gli interessati;
- attuare le azioni preventive previste e registrarne i risultati;
- riesaminare l'efficacia delle azioni preventive attuate e decidere sulla loro efficacia (od eventuale integrazione, nel qual caso si deve aprire un'altra Scheda Azione Correttiva/Preventiva).

I risultati delle azioni attuate sono una registrazione della qualità e come tale debbono essere tenuti sotto controllo (paragrafo 4.2.4).

Eventuali ulteriori modalità sono indicate nel Piano della Qualità applicabile.