

**SOMMARIO**

1.Scopo	2
2.Riferimenti	2
3.Modalità operative	2
4.Documentazione di registrazione	4

<b>TABELLA REVISIONI</b>				
N° REV.	DATA EMISSIONE	DESCRIZIONE	RIF. PARAGR.	RIF. PAGINA
00	01.05.04	Prima Emissione	Tutti	Tutte
01	18.11.05	Revisione modalità pianificazione Verifiche Ispettive Interne	3.1	2-3
02	13.12.06	Revisione misurazione della soddisfazione del cliente	3.1	3
03	01.10.07	Revisione monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente	3.1	3
04	15.01.10	Modifica riferimenti norma UNI EN ISO 9001:2008 Modifica terminologia da Verifiche Ispettive Interne ad Audit Interni	2 – 3.1 Tutti	2 - 3 Tutti
05	03.01.2011	Modifica denominazione società	Tutti	Tutte
06	01.08.2016	Aggiornamento norma UNI EN ISO 9001:2015	Tutti	Tutte

VERIFICATO E APPROVATO DALLA  
DIREZIONEEMESSO DAL RESPONSABILE GESTIONE  
QUALITA'

01.08.2016

\_\_\_\_\_  
FIRMA\_\_\_\_\_  
FIRMA\_\_\_\_\_  
DATA

## **1. Scopo**

Scopo della presente procedura è definire come la SAGI SERVICE SRL provvede al monitoraggio e misurazione dei processi aziendali e del Sistema Gestione Qualità;

## **2. Riferimenti**

Norma UNI EN ISO 9001:2015, punto 9

## **3. Modalità operative**

### **3.1. Descrizione delle attività**

#### **3.1.1 MONITORAGGIO DEI PROCESSI**

La **SAGI SERVICE SRL**, al fine di accrescere l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, provvede al monitoraggio degli stessi. Allo scopo di determinare se un processo è gestito in modo efficace, l'Amministratore insieme al Responsabile Gestione Qualità ha determinato una serie di indicatori di processo (vedi "Piano di miglioramento" DQ02/P05). Il raggiungimento o meno degli indicatori riportati nel modulo presuppone un determinato grado di gestione dei processi aziendali.

#### **3.1.2 MONITORAGGIO SISTEMA GESTIONE QUALITÀ**

La **SAGI SERVICE SRL** ha definito un sistema di Audit Interni allo scopo di accertare che il Sistema di Gestione per la Qualità sia:

- conforme ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015;
- conforme a quanto pianificato nell'ambito dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità;
- attuato efficacemente e mantenuto aggiornato.

Gli Audit Interni vengono effettuati da personale competente di provenienza interna o esterna (Valutatore Qualificato). Il personale che effettua gli Audit Interni della Qualità deve essere qualificato mediante un corso di formazione per Valutatore Interno. Tale corso deve essere tenuto da un Ente preposto.

##### Pianificazione degli Audit Interni

Il RGQ annualmente pianifica gli Audit Interni per ogni singolo processo aziendale interessato dal Sistema di Gestione per la Qualità. La programmazione degli Audit Interni viene fatta considerando l'importanza del processo, l'esito delle precedenti verifiche, la complessità e/o la criticità delle attività svolte, la necessità di verificare l'efficacia di eventuali Azioni Correttive. La programmazione degli Audit ad opera del RGQ è riportata nel "Programma degli Audit Interni" (DQ01/P07).

Il Responsabile del Gruppo di Valutazione (di seguito RGV) o il Valutatore predisporrà al massimo quindici giorni prima dei singoli Audit un "Piano Audit Interno" (DQ05/P07). In questo piano verrà indicato il giorno della verifica, il suo obiettivo, le persone ed i processi sottoposti a verifica. Sono

inoltre indicati gli orari degli appuntamenti con le singole persone interessate. Il suddetto piano deve essere comunicato alle persone interessate quindici giorni prima della verifica.

#### □ Esecuzione Audit Interno

Per ogni singolo processo aziendale, oggetto dell'Audit Interno, il Valutatore definisce le singole Voci da valutare e le riporta nell'apposita "Lista di Riscontro per Audit Interni" (DQ02/P07). Gli elementi da tenere in considerazione per la definizione delle voci da valutare sono essenzialmente i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015, i requisiti generali del Sistema di Gestione per la Qualità e i requisiti specifici individuati nei documenti prescrittivi (procedure, ecc.) riguardanti i singoli processi. Nell'esecuzione della verifica vengono valutati il grado di conoscenza delle procedure, la relativa applicazione e la formalizzazione delle attività secondo quanto richiesto. Se durante l'esecuzione dell'Audit vengono rilevate delle non conformità e/o delle osservazioni, è compito del Valutatore riportare quanto riscontrato nell'apposito spazio. Il Valutatore, dopo aver concluso l'indagine, procede alla redazione del "Rapporto di Audit Interno" (DQ03/P07), nel quale riporta l'esito della verifica. L'esito dell'Audit Interno è oggetto di analisi nell'ambito delle attività di Riesame della Direzione (DQ03/P05), allo scopo di individuare opportunità di miglioramento.

#### □ Chiusura Audit Interno

Il Valutatore, al termine dell'Audit, durante una riunione a cui partecipa la Direzione e il RGQ provvede a presentare i risultati. Successivamente è compito del RGQ divulgare i risultati della verifica alle Funzioni interessate.

### **3.1.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

La **SAGI SERVICE SRL**, considera di fondamentale importanza accrescere sempre più il grado di soddisfazione dei Committenti, di conseguenza periodicamente procede alla misurazione del livello di soddisfazione. La determinazione del grado di soddisfazione avviene attraverso alcune statistiche tra cui:

- n. di clienti abbonati;
- n. macchine abbonate;
- nuove macchine abbonate
- n. contratti disdetti;
- n. contratti rinnovati;
- n. contratti di nuova stipulazione;
- motivazioni disdetta contratto.

Tali statistiche vengono stilate a fine anno attraverso l'ausilio dei dati contabili e di magazzino estratti dal programma gestionale. Il compito di gestire e attuare questa attività spetta al Responsabile Gestione Qualità. Periodicamente il RGQ provvede alla verifica di adeguatezza delle modalità di misurazione della soddisfazione del Cliente. Le informazioni così ottenute sono analizzate in fase di "Riesame della Direzione" (DQ03/P05).

#### 4. Documentazione di registrazione

CODICE	TITOLO DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	REVISIONI		ARCHIVIAZIONE	
		N.	DEL	UBICAZIONE	DURATA
DQ01/P07	PROGRAMMA AUDIT INTERNI	02	29/09/10	RGQ	SINO AL RIESAME DIREZIONE
DQ02/P07	LISTA DI RISCONTRO PER AUDIT INTERNI	02	03/10/11	RGQ	SINO AL RIESAME DIREZIONE
DQ03/P07	RAPPORTO AUDIT INTERNO	02	03/10/11	RGQ	SINO AL RIESAME DIREZIONE
DQ05/P07	PIANO AUDIT	01	03/10/11	RGQ	SINO AL RIESAME DIREZIONE