



**MANUALE DELLA QUALITÀ SIF**  
**CAPITOLO 04 (ED.04)**  
**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

**INDICE**

- 4.1 Requisiti Generali**
- 4.2 Requisiti Relativi alla Documentazione**
  - 4.2.1 Generalità
  - 4.2.2 Manuale della qualità
  - 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti
  - 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni
  - 4.2.5 Gestione informatica della documentazione
- 4.3 Documenti di riferimento**
- 4.4 Modifiche**

Redatto da  
Controllato ed approvato da

Ida Ceserani  
Achille Caputi

**Data 24 aprile 2009**



**MANUALE DELLA QUALITÀ SIF**  
**CAPITOLO 04 (ED.04)**  
**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

#### **4.1 Requisiti Generali**

La SIF ha definito, documentato e attuato il SGQ, lo tiene aggiornato e provvede a migliorarne, con continuità, l'efficacia in accordo con i requisiti della norma di riferimento.

Il SGQ della SIF si basa su:

- politica e obiettivi per la qualità,
- chiara definizione di ruoli e responsabilità degli organi sociali e della Fondazione Onlus Dei,
- identificazione dei processi del SGQ,
- definizione della sequenza dei processi e delle loro interazioni e degli indicatori necessari per garantire l'efficace funzionamento e l'efficace controllo dei processi,
- responsabilità della gestione dei processi,
- disponibilità delle risorse per supportare il funzionamento, il monitoraggio e la misurazione degli indicatori dei processi,
- efficace sistema di documentazione per gestire e controllare i processi,
- azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi,
- determinazione dei mezzi per prevenire le NC ed eliminarne le cause.

Tutti i processi sono gestiti in accordo ai requisiti della norma di riferimento.

La SIF, per le attività logistiche (sale per corsi, congressi e convegni, apparecchiature, sistemazioni alberghiere) opera direttamente tramite la segreteria o indirettamente tramite la Fondazione Onlus Dei, gestita dalla segreteria SIF, o si appoggia a società esterne.

Le società esterne sono scelte ogni volta dall'organizzatore del congresso nazionale (socio SIF): il controllo della SIF consiste nel verificare la gestione dell'organizzazione del congresso con le modalità che vengono decise a seconda delle situazioni locali.

La SIF ha individuato come *processi primari*:

- la realizzazione di corsi ECM,
- l'erogazione di corsi ECM,
- l'approvvigionamento,



**MANUALE DELLA QUALITÀ SIF**  
**CAPITOLO 04 (ED.04)**  
**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

- la customer satisfaction  
e come *processi di supporto*:

- la gestione della documentazione,
- il riesame della direzione.

Le fasi di ogni processo, le loro interrelazioni e gli indicatori sono riportate **nell'allegato 1**.

SIF, per le attività logistiche opera direttamente o si appoggia a società esterne: di tutti i processi affidati a società esterne (*outsourcing*), SIF assicura il controllo e la conformità al SGQ implementato. I docenti consolidati possiedono provata professionalità ed esperienza.

## **4.2 Requisiti relativi alla documentazione**

### 4.2.1 Generalità

La documentazione del SGQ della SIF include:

- la politica e gli obiettivi per la qualità,
- il Manuale della Qualità,
- le procedure documentate per la Qualità,
- i documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi,
- la documentazione di origine esterna,
- i documenti di registrazioni della qualità.

### 4.2.2 Manuale della Qualità

La SIF ha preparato e mantiene aggiornato il presente MQ nel quale sono inclusi:

- la politica per la qualità,
- la struttura dell'organizzazione con le responsabilità,
- il campo di applicazione del SGQ, compresi i dettagli su eventuali esclusioni e relative giustificazioni,
- la descrizione del SGQ comprendente tutti gli elementi e le prescrizioni che ne fanno parte,
- il riferimento alle Procedure documentate del SGQ,
- la descrizione dei processi e delle loro interazioni.



**MANUALE DELLA QUALITÀ SIF**  
**CAPITOLO 04 (ED.04)**  
**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

Il MQ è:

- un efficace mezzo di comunicazione dell'immagine della SIF,
- il documento di riferimento per il personale della SIF, che trova in esso l'indirizzo e la guida per operare,
- il documento per i Clienti e per l'Organismo di Certificazione che trovano in esso gli elementi per verificare come vengono soddisfatti i requisiti della norma **UNI EN ISO 9001:2008**.

Il Manuale è costituito da 9 capitoli redatti dal RdD e controllati ed approvati dalla Direzione.

La prima pagina di ogni capitolo riporta il numero e il titolo del capitolo, il numero di edizione, l'indice, la firma del RdD con la data di redazione e la firma della Direzione con la data e la firma di approvazione, il numero della pagina/numero totale di pagine.

Ogni copia controllata del MQ, all'atto dell'emissione, è contraddistinta da un numero che individua l'ente o la persona cui è stata assegnata attraverso la lista di distribuzione.

Le modifiche del MQ devono essere eseguite dal RdD e controllate ed approvate dalla Direzione. Le modifiche apportate ai capitoli sono riassunte in coda ad ogni capitolo sotto la voce "Modifiche" che viene aggiunta all'indice **ed evidenziate nel testo con carattere grassetto**.

Le copie del MQ sono distribuite in modo controllato o in modo non controllato e su ciascuna copia è indicato il modo di distribuzione.

Le copie controllate devono essere:

- contrassegnate sulla prima pagina dalla scritta "Copia controllata" **in-rosso**,
- distribuite in modo documentato e contraddistinte da un numero che individua l'ente o la persona cui sono state assegnate attraverso la lista di distribuzione che è tenuta aggiornata dal RdD,
- aggiornate, in caso di modifica dei capitoli, a cura del RdD che provvede al ritiro delle copie obsolete,
- rese al RdD qualora ne richieda la restituzione,



**MANUALE DELLA QUALITÀ SIF**  
**CAPITOLO 04 (ED.04)**  
**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

- non fotocopiate.

Le copie non controllate, identificate sulla prima pagina dalla scritta "Copia non controllata", vengono distribuite solo a scopo informativo e non sono soggette ad aggiornamento. La distribuzione delle copie non controllate è a cura del RdD previa approvazione della Direzione.

I possessori di copie controllate del MQ sono responsabili della loro archiviazione e contribuiscono, mediante segnalazioni e suggerimenti, all'aggiornamento dello stesso.

E' cura del RdD conservare tutti gli originali dei capitoli in vigore e di quelli obsoleti che sono identificati come tali.

#### 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

La SIF tiene sotto controllo i documenti richiesti dal SGQ (capitoli del MQ, Procedure, Moduli, documenti di origine esterna, ecc.) e, a tal fine, ha predisposto la procedura Nr.03 "Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni" che stabilisce le modalità necessarie per l'identificazione, la redazione, il controllo, l'approvazione, l'emissione, la distribuzione, l'archiviazione, le modifiche delle procedure e dei capitoli del MQ.

In ogni caso i documenti revisionati vengono stampati e conservati in originale a cura del responsabile stesso nell'apposita cartella.

#### 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

La SIF ha predisposto la procedura Nr.03 per stabilire le modalità necessarie per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità, la definizione della durata di conservazione e le modalità di eliminazione delle registrazioni della qualità. Tutte le registrazioni sono predisposte e conservate per fornire evidenza della conformità ai requisiti della norma di riferimento e dell'efficace funzionamento del SGQ.

La SIF garantisce che le registrazioni siano leggibili, identificabili e rintracciabili.

Inoltre il sistema informatico è dotato di appositi programmi antivirus che vengono tenuti aggiornati dal RdD.

#### 4.2.5 Gestione informatica della documentazione



**MANUALE DELLA QUALITÀ SIF**  
**CAPITOLO 04 (ED.04)**  
**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

Nei casi in cui la documentazione venga sviluppata su formato elettronico, il Rdd/segreteria provvede ad effettuare delle copie di sicurezza su appositi supporti (floppy disk, CD-ROM, ecc.), ogni qualvolta si abbia una revisione del documento.. In ogni caso gli originali dei documenti e delle successive edizioni vengono conservati a cura della Segreteria/Rdd.

#### **4.3 Documenti di riferimento**

Procedura Nr. 03 “Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni”.

#### **4.4 Modifiche**

Integrato par. 4.1 relativo ai processi in outsourcing e alla gestione della Fondazione Onlus Dei.

**Aggiornato il cap.4.1 con il numero degli allegati 1 e 2.**

**Aggiornato il cap.4.2.2 con la nuova edizione della norma**